

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนประสมการตลาด
บริการของแผนกผู้ป่วยนอกทั่วไป โรงพยาบาลลานนา
จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน นางมรกต ธิยะสืบ

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ รองศาสตราจารย์อรชร มณีสงฆ์

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการแผนกผู้ป่วยนอกทั่วไป โรงพยาบาลลานนา จังหวัดเชียงใหม่ ตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้รับบริการที่ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกทั่วไป โรงพยาบาลลานนา จำนวน 400 รายโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ มีรายได้ต่อเดือน 15,001-30,000 บาท มีที่พักอาศัยในปัจจุบัน อำเภออื่นๆ จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่สาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วยคืออายุรกรรม ระยะเวลาที่เคยมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลลานนามากกว่า 3 ครั้ง โดยสิทธิการเบิกค่ารักษาพยาบาลของผู้ป่วย คือเบิกบริษัทประกัน และจุดบริการผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการในครั้งนี้ คือผู้ป่วยนอกสูติ-เด็ก ส่วนใหญ่ไม่ได้เป็นสมาชิกบัตร V.I.P ของโรงพยาบาลลานนา และเหตุผลที่เลือกใช้บริการโรงพยาบาลลานนาเพราะเคยมาใช้และชอบในบริการ

ผลการศึกษาคความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนประสมการตลาดบริการของแผนกผู้ป่วยนอกทั่วไป โรงพยาบาลลานนา จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านสถานที่ ด้านผลิตภัณฑ์ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ครบถ้วนของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ รองลงมา บริการทางโทรศัพท์ที่ให้ข้อมูล (เช่น แจ้งยืนยันการนัดหมายหรือเลื่อนนัดแพทย์ล่วงหน้า) การเลือกใช้เทคโนโลยีการรักษาและการใช้ยาที่เหมาะสมตามความจำเป็นและความผิดปกติของผู้รับบริการ

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต รองลงมา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ แสดงค่าบริการแต่ละประเภทชัดเจน

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ท่าเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง รองลงมา ที่ตั้งเห็นได้ชัดเจน และความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การตรวจรักษาราคาพิเศษ รองลงมา มีเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลแจก และการให้ส่วนลด (แก่สมาชิกของโรงพยาบาล หรือผู้สูงอายุ เป็นต้น)

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ แพทย์มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน รองลงมา แพทย์มีความรู้ความชำนาญในการตรวจรักษา และพยาบาลและเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ อ่อนโยนที่ดี

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สถานที่สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย รองลงมา สถานที่ภายในมีแสงสว่างเพียงพอ และสถานที่มีความสะอาด สวยงามและทันสมัย

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็นจากแพทย์หรือเจ้าหน้าที่ รองลงมา การใช้เวลาในการรอทำบัตรใหม่ การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา และได้รับยาครบถ้วนตามแพทย์สั่ง

Independent Study Title Customer Satisfaction Towards Services Marketing Mix of
General Outpatient Department at Lanna Hospital, Chiang Mai
Province

Author Mrs. Morragod Thiyaseurb

Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisor Associate Professor Orachorn Maneesong

ABSTRACT

This independent study aimed at investigating customer satisfaction towards services marketing mix of General Outpatient Department at Lanna Hospital, Chiang Mai province. Samples of this study were specified to 400 general outpatients of the studied hospital. Questionnaires were used as the tool to collect data and data analysis was conducted by the use of descriptive statistics: frequency, percentage and mean.

The findings presented that most respondents were female, aged 31-40 years old, graduated in Bachelor's Degree, worked as business owner/freelance, earned monthly income at the amount of 15,001-30,000 baht and resided in other districts in Chiang Mai province. They mostly asked for the medical treatment from Medicine Division, had taken services from General Outpatient Department at Lanna Hospital for over 3 times and claimed for medical expense from the insurance company. At that time, they were waiting for the medical service at Obstetrics and Pediatrics Division. Most of them were not a membership of VIP card as offered by the hospital. The reason of selecting Lanna Hospital was referred to the impressive experience as they got from the hospital.

Regarding the study on customer satisfaction towards marketing mix of General Outpatient Department at Lanna Hospital, Chiang Mai province, the respondents ranked their

satisfaction at high level towards physical evidence and presentation, place and product factors, but at moderate level towards people, process, price and promotion.

For product factor, the respondent ranked their highest satisfaction to the top three sub-factors as follows: having full sets of medical devices, having call center service to provide information (including confirming or postponing the appointment with physician in advance), and selecting appropriate medical technology and medicine in according to the actual necessity and disorder of each patient, accordingly.

For price factor, the respondents ranked their highest satisfaction to the acceptance of credit payment; but moderate satisfaction to the clear billing that presented medical expense in details.

For place factor, the respondent ranked their highest satisfaction to the top-three sub-factors as follows: the convenient location to travel to, the prominent location where was easy to see, and the appropriateness of working hours, accordingly.

For promotion factor, the respondents ranked their highest satisfaction to the top-three sub-factors as follows: the offer of special medical treatment rate, the distribution of document related to the certain medical treatment, and the offer of discount rate (for its member or the elderly), accordingly.

For people factor, the respondents ranked their highest satisfaction to the top-three sub-factors as follows: having specialists, having skillful physicians to provide medical treatment, and having friendly nurses and staff, accordingly.

For physical evidence and presentation factor, the respondents ranked their highest satisfaction to the top-three sub-factors as follows: the cleanliness and well arrangement of working area, the sufficiency of light in internal area, and the cleanliness, beauty and modernity of the hospital area, accordingly.

For process factor, the respondents ranked their highest satisfaction to the top-three sub-factors as follows: being provided information related to his/her disease from physicians or staff, the length of time in processing a new patient card as equally as being provided medicine instructions, and getting wholly medicines as prescribed by the physicians, accordingly.