

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อบริการหอผู้ป่วยในพิเศษ  
โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร

ผู้เขียน นางสาวสุจิตตรา เจนกาญจนรักษ์

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ อาจารย์ ดร.นฤมล กิมภากรณ์

### บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อบริการหอผู้ป่วยในพิเศษ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความคาดหวังด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการบริการด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านการก่อสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการให้บริการ ของผู้รับบริการต่อบริการหอผู้ป่วยในพิเศษ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) โดยทำการศึกษาจากผู้รับบริการที่เป็นผู้ป่วยและญาติ ที่มาใช้บริการที่หอผู้ป่วยในพิเศษของโรงพยาบาลจำนวนทั้งหมด 360 ราย โดยใช้แบบสอบถามและนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลและทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการหอผู้ป่วยในพิเศษ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาครมีความคาดหวังในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งใน ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ด้านการก่อสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และมีความคาดหวังในระดับเห็นด้วยด้านการส่งเสริมการบริการ และด้านราคาตามลำดับ

ความคาดหวังด้านกระบวนการให้บริการ พบว่าค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงสุด3อันดับแรกในเรื่องมีการสอบถามชื่อสกุลผู้ป่วยก่อนให้บริการทุกครั้ง เช่น ให้ยา ให้การรักษาพยาบาลต่างๆ เป็นต้น และมีพยาบาลเยี่ยมเพื่อตรวจสอบผลการรักษาพยาบาล เช่น การให้น้ำเกลือ การให้ยา สอบถามอาการและการรับฟังปัญหาของผู้ป่วยและญาติอย่างต่อเนื่องเท่ากันเป็นอันดับแรก อันดับ

สองมีการเตรียมห้องและอุปกรณ์พร้อมให้บริการอันดับสามมีความรวดเร็วในการให้บริการเช่น การตามแพทย์มาตรวจเมื่อผู้ป่วยมีภาวะฉุกเฉิน เป็นต้น

ความคาดหวังด้านสถานที่ พบว่าค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงสุด 2 อันดับแรกในเรื่อง สามารถเดินทางได้สะดวกทั้งทางเรือ รถส่วนบุคคล และรถประจำทางเป็นอันดับแรกและตั้งอยู่ใน เขตชุมชนเป็นอันดับสอง

ความคาดหวังด้านบุคลากรที่ให้บริการ พบว่าค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงสุด 3 อันดับแรก ในเรื่องบุคลากรให้คำแนะนำที่ดีและดูแลเอาใจใส่อย่างสุภาพอ่อนโยน และเจ้าหน้าที่บริการอาหาร ให้บริการตรงต่อเวลาเท่ากันเป็นอันดับแรก พยาบาลให้คำแนะนำการปฏิบัติตัวด้วยข้อมูลที่ชัดเจน และครบถ้วนและเจ้าหน้าที่บริการอาหารจัดอาหารได้เหมาะสมกับโรคและสภาพผู้ป่วยเท่ากันเป็น อันดับสองมีพนักงานทำความสะอาดให้บริการสม่ำเสมอเป็นอันดับสาม

ความคาดหวังด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ พบว่าค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงสุด 3 อันดับแรกในเรื่องมีบริการตรวจรักษาโดยแพทย์เฉพาะทางเป็นอันดับแรกมียาและเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ ครบถ้วนและมีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ครบถ้วนเท่ากันเป็นอันดับสองมีคุณภาพการรักษาพยาบาลที่ดีเป็นอันดับสาม

ความคาดหวังด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่าค่าเฉลี่ยความ คาดหวังสูงสุด 3 อันดับแรกในเรื่องมีระบบสัญญาณเรียกเจ้าหน้าที่ได้ตลอด 24 ชั่วโมง เป็นอันดับแรก มีระบบถ่ายเทอากาศภายในห้องที่ดีเป็นอันดับสอง มีสถานที่สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย เป็นอันดับสาม

ความคาดหวังด้านการส่งเสริมการบริการ พบว่าค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงสุด 3 อันดับแรกในเรื่องโรงพยาบาลมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม เช่น การออกหน่วยรักษาพยาบาลเคลื่อนที่ บริการรับผู้ป่วยฉุกเฉินที่บ้าน การจัดรายการวิทยุชุมชนให้ความรู้กับประชาชน เป็นต้นเป็นอันดับแรก มีกระเช้าเยี่ยม/ของเยี่ยมผู้ป่วยและของจำเป็นสำหรับผู้ป่วยและญาติจำหน่ายในร้านค้าสะดวก ซื่อในโรงพยาบาลเป็นอันดับสอง มีโครงการถุงผ้าใส่ยาลดโรคร้อนเป็นอันดับสาม

ความคาดหวังด้านราคา พบว่าค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงสุด 3 อันดับแรกในเรื่องห้องพัก ผู้ป่วยมีหลายระดับราคาให้เลือก เป็นอันดับแรก การคิดราคาแบบแยกรายการทุกประเภทตาม ปริมาณการใช้บริการเช่นค่ายาค่าห้องค่าตรวจ เป็นต้นเป็นอันดับสอง มีการคิดราคาแบบเหมาจ่าย ตามลักษณะการรักษาเช่นการผ่าตัดข้อเข่าค่าทำคลอด เป็นต้นเป็นอันดับสาม

**Independent Study Title**      Expectation of Patient Towards Special In-Patient Service  
Department of Ban Phaeo Hospital (Public Organization),  
Samut Sakhon Province

**Author**                              Mrs. Sujittra Jenkarnjanaruk

**Degree**                                Master of Business Administration

**Independent Study Advisor**    Lecturer Dr. Narumon Kimphakorn

### **ABSTRACT**

The objective of this independent study was to study expectations of customers towards special in-patient department service of Ban Phaeo Hospital (Public Organization), Samut Sakhon Province in terms of product, price, place, service promotion, service personnel, physical appearance, and service process. The data were collected from questionnaires distributed to 360 special in-patient department patients and relatives at Ban Phaeo Hospital. The data was then analyzed by descriptive statistics and presented in the forms of frequency, percentage and mean.

The results of the study showed that the level of patient expectation towards special in-patient department service were at the highest level in terms of service process, place, service personnel, product or service, and physical appearance. Their expectation were at the “agree” level for service promotion, and price, respectively.

For service process, the first three highest ranked by sub-factors were as follows. The patients were identified before any service (such as giving medication, giving treatments, etc) and nurses checking on the treatment of patients regularly. Second, room and equipments were promptly prepared for service. Third, the service was speedy, such as calling for the doctor during emergency.

For place, the first two highest ranked by sub-factors were convenient location which could be accessed via boat, car, or public transportation, and the hospital was located in a town center.

For personnel, the first three highest ranked by sub-factors were as follows. First, personnels gave appropriate advices and were polite, and food service was prompt. Second, nurses gave clear and complete instructions on what to do, and the food prepared was appropriate to the patients' condition. Third, janitors provided regular services.

For product or service, the first three highest ranked by sub-factors were as follows. First, specialists were available. Second, there were sufficient medication and sufficient equipments. Third, the service were up to standards.

For physical appearance, the first three highest ranked by sub-factors were 24-hours call for service, good room ventilation, and clean and orderly place.

For service promotion, the first three highest ranked by sub-factors were as follows. First, the hospital was involved in community activities such as mobile units, house services, and community radio to provide health care information. Second, the hospital shop provided products for visiting patients and products for patients and relatives. Third, the hospital provided cloth bag to help solve global warming problem.

For price, the first three highest ranked by sub-factors were different prices of rooms to choose from, billing with details of different categories such as room expense, medication, etc., and package billing such as expense for a knee surgery, a child delivery, etc.