

บทคัดย่อ

วิทยานิพนธ์	:	ปัจจัยที่มีผลต่อการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลเอกชน Factors Affecting The Use of Private Hospital Service
โดย	:	นางสาว ศศิวิมล สันติเวชกุล
ชื่อปริญญา	:	พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต
วิชาเอก	:	การวิเคราะห์และวางแผนทางสังคม
ปีการศึกษา	:	2540

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ

1. ศึกษาถึงลักษณะของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน
2. ปัจจัยด้านความเชื่อถือที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชน
3. ปัจจัยด้านภาพพจน์โรงพยาบาลเอกชน

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานของบริษัทที่ทางบริษัทมีสวัสดิการการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชนให้กับพนักงาน บริษัทที่ผู้วิจัยได้ทำการเก็บตัวอย่างมี ดังนี้ บริษัทอู่ตะเภาคอนกรีต บริษัทสีไทยกันไฮเพนท บริษัทจีเคเทคโนโลยี(ประเทศไทย) จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 260 ชุด

ผลการศึกษาพบว่า

1. ลักษณะของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีช่วงอายุระหว่าง 20-40 ปี ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ระดับปริญญาตรี มีรายได้ระหว่าง 10,001-25,000 บาท
2. ความเชื่อถือของผู้ใช้บริการที่มีต่อโรงพยาบาลนั้น ผู้ใช้บริการจะให้ความสำคัญในด้านเครื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์ เป็นอันดับแรก รองลงมาเป็นด้านการให้บริการทั่วไปของโรงพยาบาล คุณภาพของแพทย์
3. ภาพพจน์ของโรงพยาบาลที่มีต่อความเข้าใจของผู้ใช้บริการนั้น ผู้ใช้บริการจะให้การยอมรับเกี่ยวกับปัจจัยด้าน การจัดระเบียบของห้องตรวจและความพร้อมของสถานที่ภายในห้องตรวจ โดยปัจจัยทั้งสองนี้มีความสำคัญในการสร้างภาพพจน์ของทางโรงพยาบาลเอกชนต่อผู้มาใช้บริการ

ข้อเสนอแนะ

1. โรงพยาบาลเอกชนควรมีการปรับปรุงการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากยิ่งขึ้น โดยควรให้ความสำคัญใน 3 ประเด็น คือ เครื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์ มีแพทย์ที่มีความชำนาญประจำโรงพยาบาล และการบริการทั่วไป
2. ควรให้ความสำคัญในการบริหารงานทางการตลาดของโรงพยาบาลที่เกี่ยวกับการสร้างความเชื่อถือในการให้บริการของโรงพยาบาล ความเชื่อถือเกี่ยวกับเครื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์ ความเชื่อถือเกี่ยวกับการให้บริการทั่วไป ความเชื่อถือเกี่ยวกับคุณภาพของแพทย์และพยาบาล ของโรงพยาบาล
3. ควรให้ความสำคัญกับการกำหนดกลุ่มลูกค้า กลุ่มเล็กๆ ในหลายๆกลุ่มลูกค้า เพื่อที่ทางโรงพยาบาล จะสามารถเพิ่มกลุ่มลูกค้า ที่มาใช้บริการได้มากยิ่งขึ้น