

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกระบบ ฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านการตลาดบริการ ซึ่งประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร คุณภาพและที่ให้บริการ บริการทางกายภาพ และขั้นตอนหรือกระบวนการให้บริการ โดยใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวม ข้อมูลจากผู้มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้วยการเลือกตัวอย่างแบบตามสะดวก จำนวน 350 ราย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 51-60 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพข้าราชการ รายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 8,000 บาท สิทธิในการรักษาพยาบาล คือ เบิกค่ารักษาพยาบาลจากราชการ สื่อที่ทำให้รู้จักและรับทราบ ข้อมูล คือ แพทย์/พยาบาลแนะนำ เหตุผลที่ผู้รับบริการเลือกใช้บริการ คือ ได้รับความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ คือ 2 เดือนต่อ 1 ครั้ง ระดับความรู้สึกรู้สึกพึงพอใจ คือ พอใจ การแนะนำให้ญาติ เพื่อนหรือคนรู้จักให้มาใช้บริการ คือ แนะนำแน่นอน

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก ทุกปัจจัยย่อย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่คุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ ทางการแพทย์ การเลือกใช้ยาที่มีความเหมาะสมกับผู้ป่วยแต่ละคน ประสิทธิภาพและความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของแพทย์ ตามลำดับ

ด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจส่วนใหญ่ในระดับมากเกือบทุกปัจจัยย่อย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ผู้ป่วยสามารถใช้สิทธิจ่ายตรงของข้าราชการ โดยผู้ป่วยไม่ต้องสำรองเงินจ่าย อัตราค่ายา อัตราค่าบริการตรวจรักษา ตามลำดับ

ด้านการจัดเจ้าหน้าที่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจส่วนใหญ่ในระดับมากเกือบทุกปัจจัยย่อย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทางอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ความสะอาดของอาคารในแผนกฟาสต์แทรค มีระบบถ่ายเทอากาศภายในอาคารที่ดี ตามลำดับ

ด้านส่งเสริมการจำหน่ายบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกปัจจัยย่อย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ การให้บริการพิเศษ เช่น การบริการตรวจวัดมวลกระดูกฟรี การจัดกิจกรรมพิเศษ เช่น การจัดนิทรรศการทางวิชาการ การให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ ฯลฯ การโฆษณาในสื่อต่าง ๆ เช่น ป้าย ใบปลิว แผ่นพับ วิทยุ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ตามลำดับ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (แพทย์) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ มีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ การสื่อสารที่ดี การอธิบายใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ตามลำดับ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (พยาบาล) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ มีมนุษยสัมพันธ์ อธิษาศยดี การเอาใจใส่ ความเต็มใจในการให้บริการ บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (เจ้าหน้าที่อื่นๆ เช่น เกสเซอร์ ห้องบัตร การเงิน ห้องปฏิบัติการหรือห้องแล็บ เป็นต้น) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ การเอาใจใส่ ความเต็มใจในการให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ อธิษาศยดี บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ

ด้านคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับบริการทางกายภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ห้องตรวจแยกออกเป็นสัดส่วนไม่ปะปนกับห้องตรวจผู้ป่วยทั่วไป ห้องตรวจไม่มีความแออัดเหมือนห้องตรวจผู้ป่วยทั่วไป มีการแยกจุดบริการอื่น ๆ เป็นสัดส่วนไม่ปะปนกับผู้ป่วยทั่วไป เช่น ห้องบัตร การเงิน ห้องแล็บ เป็นต้น ตามลำดับ

ด้านขั้นตอนหรือกระบวนการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยาจากเภสัชกร การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็นจากแพทย์ ขั้นตอนในการทำบัตรผู้ป่วย ตามลำดับ

The objectives of this independent study were to study the satisfaction of fast-track outpatients at Nakornping hospital at Chiang Mai province in marketing services which comprise products, pricing, distribution, promotion, personnel, physical environment and service delivery process. Convenient sampling was conducted by gathering data with questionnaires from 350 fast-track outpatients who received services. Data were analyzed by frequency, percentage, and mean using descriptive statistics.

The results of the study showed that people who answered questionnaires are mostly females aged between 51-60 years old, married, with bachelor degree; working as government officers with monthly income less than 8,000 baht; and have health care right which allow them to reimburse their health care fees from the government. They know these fast-track services by referrals from physicians or nurses. The reasons for coming to use these services are convenience and speediness of the services. Frequency of their visits is once every 2 month. Overall, they are satisfy with the services and will definitely recommend to relatives, friends or acquaintances.

In terms of products and services factor, most answered with very-satisfy on all sub-factors. The top three sub-factors with the highest mean are quality of medicine and medical supplies, suitability of medicine with each patient, and experiences and specialty of the physician respectively.

In terms of pricing factor, most answered with very-satisfy on almost all sub-factors. The top three sub-factors with the highest mean are ability to exercise government official right for direct payment without having to pay in advance, medication fee, and service fee respectively.

In terms of distribution factor, most answered with very-satisfy on almost all sub-factors. The top three sub-factors with the highest mean are easy to access location, cleanliness of the building, and a good ventilation system respectively.

In terms of promotion factor, most answered with somewhat-satisfy on all sub-factors. The top three sub-factors with the highest mean are provision of special services such as free bone mass measurement; special activities such as technical exhibition and health care education; and advertisements in various media such as billboard, leaflets, flyers, radio, and newspaper respectively.

In terms of service personnel factor (physicians), most answered with very-satisfy on all sub-factors. The top three sub-factors with the highest mean are knowledge and experiences in service delivery, personality and trustworthiness, and good communication using simple and easy to understand language respectively.

In terms of service personnel factor (nurses), most answered with very-satisfy on all sub-factors. The top three sub-factors with the highest mean are human relations and good temperament, caring and willingness to service, and personality and trustworthiness respectively.

In terms of service personnel factor (other staffs such as pharmacists, registration personnel, financial personnel, lab personnel, and etc.), most answered with very-satisfy on all sub-factors. The top three sub-factors with the highest mean are caring and willingness to service, human relations and good temperament, and personality and trustworthiness respectively.

In terms of physical environment factor, most answered with very-satisfy on all sub-factors. The top three sub-factors with the highest mean are the separation of check-up room from general patients, check-up room not crowded, and separation of other functions from the ones that serve general patients respectively.

In terms of service delivery process factor, most answered with very-satisfy on all sub-factors. The top three sub-factors with the highest mean are recommendations from pharmacist about medicine usage, information about the illness from physicians, and steps to register and get patient ID card respectively.