

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการและศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการในแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลแมคคอร์มิค โดยผู้วิจัย ได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามผู้ให้บริการในแผนกผู้ป่วยนอก จำนวน 400 ชุด

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุระหว่าง 27-36 ปี สถานภาพสมรส สำเร็จการศึกษาระดับสูงสุดคือปริญญาตรี สำหรับผู้ที่กำลังศึกษาส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีการประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป ระดับ รายได้ของครอบครัวต่อเดือน 5,001-8,000 บาท โดยมีเหตุผลในการเลือกใช้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก คือชื่อเสียงของโรงพยาบาล และเคยใช้บริการ 2-3 ครั้ง

ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลแมคคอร์มิค ในด้านปัจจัยการเข้าถึงบริการมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโดยรวม มี ผลต่อการตัดสินใจใช้บริการในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ทัศนคติของแพทย์ในการให้ การตรวจรักษา ทัศนคติของพยาบาลในการให้บริการ ทัศนคติของเจ้าหน้าที่ในการ ให้บริการ ความสะดวกที่รับจากการเข้ามาใช้บริการ ระยะเวลาในการเปิดให้บริการของ โรงพยาบาล การมีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงพยาบาล และระยะที่ใช้ในการตรวจรักษา ตั้งแต่ยื่นบัตรจนถึงได้รับการตรวจรักษาจากแพทย์

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่งเสริมมีผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการของโรงพยาบาลในระดับมาก ในด้านรายได้ของครอบครัวและค่าใช้จ่ายในการ รักษาพยาบาล ส่วนปัจจัยด้านการเข้าถึงบริการมีผลในระดับมาก ในด้านระยะเวลาที่ใช้ในการคอย ตรวจรักษาตั้งแต่ยื่นบัตรจนถึงได้รับการตรวจรักษาจากแพทย์ ระยะเวลาที่ใช้ในการคอยรับยาและ ชำระเงิน ระยะเวลาในการเปิดให้บริการของโรงพยาบาล ความสะดวกที่รับจากการเข้ามาใช้ บริการ การมีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงพยาบาล ทัศนคติของแพทย์ในการให้การ ตรวจรักษา ทัศนคติของพยาบาลในการให้บริการ ทัศนคติของเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามจากการวิจัย พบว่า ในด้านการให้บริการควร มีการให้บริการที่มีความรวดเร็วมากขึ้น ในการยื่นบัตร ค้นหาประวัติคนไข้ ควรใช้ระบบ คอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการจัดการ ควรจัดแพทย์ให้มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการในช่วงเวลา ที่มีคนไข้มาก เช่น ช่วงเช้า หรือช่วงหลังเลิกงาน สำหรับด้านเจ้าหน้าที่ ควรมีการจัดการฝึกอบรม ผู้ให้บริการในระดับเจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น

ABSTRACT

TE159494

The objective of this research was to find out the information about influential factors affecting out-patient's decision to choose McCommic Hospital in Chiang Mai. The data were collected by means of questionnaires. There were 400 participants in the study.

The results showed that most of the out-patients were female, aged 27-36 years old, married, educated at a bachelor's degree (those who were studying were in high school levels), worked as employees and had salary of 5,001-8,000 bath per month. The reason for using the services at McCommic was the renown of the hospital. These out-patients had used the services about 2-3 times.

Based on the hypotheses, it was found that the following factors were influential in terms of the out-patient's decisions. In order of significance, these factors were: (1) the health service system; (2) doctors' friendliness; (3) nurses' friendliness; (4) officers' friendliness; (5) comfortability; (6) conveniences to the hospital; (7) service time; (8) health amenities; and (9) waiting time for service.

The enabling factors that significantly affected their decisions to use the health service system at the hospital consisted of the family's salary and cost of service as well as factors to use the services listed above.

Based on the customers' suggestions, it was found that they preferred a faster service of searching for their records. They suggested that the hospital should use a computer during the rush hour (e.g., morning and evening time). The hospital should prepare a sufficient number of doctors and provide some training for its staff.