

ชื่อวิทยานิพนธ์ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเมโย

ผู้วิจัย นางชนินทร์ ธนสุกาญจน์ **ปริญญา** สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารโรงพยาบาล)

อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์ ดร.โกวิน วิวัฒน์พงศ์พันธ์ (2) รองศาสตราจารย์สุรเดช ประดิษฐ์บาทกุล

ปีการศึกษา 2549

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเมโย (2) ศึกษาหาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านประชากรของผู้ป่วยใน และปัจจัยภายนอกของผู้ป่วยใน ที่จะมึผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโย (3) ศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการมาใช้บริการโรงพยาบาลเมโย

รูปแบบการวิจัยเป็นแบบเชิงสำรวจกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ป่วยในที่แพทย์รับไว้รักษาตัวที่โรงพยาบาลเมโย ระหว่างวันที่ 1 - 31 มีนาคม พ.ศ. 2549 จำนวน 252 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาล ที่มีค่าความเที่ยง 0.946 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ของเคนดัลล์และสเปียร์แมน การทดสอบที และการวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

ผลการวิจัยพบว่า (1) ปัจจัยด้านการบริการ สถานที่ให้บริการ กระบวนการให้บริการ บุคลากรผู้ให้บริการ เทคโนโลยี และลักษณะทางจิตวิทยา อยู่ในระดับมาก ส่วนราคา การส่งเสริมการบริการ ลักษณะทางกายภาพการบริการ สถานะการแข่งขัน ลักษณะทางสังคม และสถานะทางเศรษฐกิจอยู่ในระดับปานกลาง (2) ปัจจัยด้านประชากรของผู้ป่วยใน ได้แก่ เพศ สภาพการเจ็บป่วยและการรับรู้เกี่ยวกับการเจ็บป่วย มีความสัมพันธ์กับระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเมโย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (3) ปัญหาและอุปสรรค พบว่าส่วนใหญ่เป็นเรื่องราคาในด้านค่าใช้จ่ายในการรักษา ด้านระยะเวลาในการรับบริการ ด้านความเหมาะสมของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านการรักษาโดยแพทย์ ด้านอรรถาธิบายและความเป็นกันเองของแพทย์หรือเจ้าหน้าที่ ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงโรงพยาบาลส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับการปรับค่าใช้จ่ายในการรักษา ควรมีแพทย์เฉพาะทาง การตรวจวินิจฉัยของแพทย์ควรให้ละเอียดและให้ข้อมูลมากขึ้น การปรับสถานที่จอดรถให้เพียงพอ เครื่องมือให้ทันสมัยกว่าเดิม และปรับปรุงพฤติกรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

คำสำคัญ ปัจจัยที่มีอิทธิพล การตัดสินใจเลือกใช้บริการ ผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเมโย

Thesis title: Factors Influencing Decision Making in Services Selection of Mayo Hospital's Inpatient
Researcher: Mrs. Chanin Tanasugarn; **Degree:** Master of Public Health (Hospital Administration); **Thesis advisors:** (1) Dr. Kowin Viwathpongpan, Associate Professor; (2) Suradej Praditbatuka, Associate Professor; **Academic year:** 2006

ABSTRACT

The purposes of this study were: (1) to study factors influencing decision in services selection of inpatient in Mayo Hospital; (2) to determine relationships between demographic factors and external factors of inpatients which influence decision making the selection of Mayo hospital service; (3) to study problems, obstacles and suggestions concerning Mayo hospital services utilization.

The study design was a survey research. Study samples were purposively selected, were 252 patients admitted in Mayo hospital during March 1 – 31, 2006. Data were collected by using a questionnaire with reliability coefficient of 0.946. Computer statistical program was used to calculate percentage, mean, standard deviation, In addition, Kendall's tau-b, Spearman, t-test and content analysis were used

The research findings were: (1) influencing decision in services selection of inpatients in Mayo Hospital concerning service provision, physical location of the service, service provision process, service providers technology, and psychological aspect were at high level but cost, promotion, physical characteristics of the service, competition, economic and social aspects were at moderate levels; (2) demographic factors of the patients, i.e, gender, illness conditions, and perception of illness had relationships with influencing levels of decision making in services selection of inpatient in Mayo Hospital at 0.05 level of significance; (3) most of the problem concern expense for treatment, waiting time for the service, location and accommodation, modernization of equipment and technology, treatment by doctors, courtesy of doctors or personnel. Recommendations for hospital improvement mostly concerned adjustment of expense for treatment, The hospital should have specialist doctors, doctor should provide details and more information, provide sufficient area for car parking, be equipped with more equipment, and improve service behavior of personnel.

Keywords: Influencing factors, Services Selection, Inpatient, Mayo Hospital