

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ผลของการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ป่วยในโรงพยาบาลเมโย สามารถสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.1.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ป่วยในโรงพยาบาลเมโย

1.1.2 เพื่อศึกษาหาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านประชากรของผู้ป่วยในและปัจจัยภายนอกของผู้ป่วยในที่จะมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเมโย

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยได้มาจากการเลือกแบบเจาะจง ได้แก่ ผู้ใช้บริการที่เป็นผู้ป่วยใน ที่แพทย์รับไว้รักษาตัวในหอผู้ป่วยของตึก B โรงพยาบาลเมโย มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป และยินดีให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ยกเว้น ผู้ใช้บริการห้องฉุกเฉิน ผู้ป่วยอาการหนักและผู้ป่วยที่ไม่สามารถให้ข้อมูลหรือรับรู้ข้อมูลได้ โดยเก็บข้อมูลในช่วงเดือนมีนาคม 2549 ได้ตัวอย่างจำนวน 252 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถาม โดยได้รับการตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.946 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS for Windows โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาเพื่อวิเคราะห์ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรทุกตัว ทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยใช้สถิติ Correlation Coefficient เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงอันดับของเคนดัลล์(Kendall Rank Correlation Coefficient) และสหสัมพันธ์เชิงอันดับของสเปียร์แมน(Spearman Rank Correlation Coefficient) ทดสอบความแตกต่างกันระหว่างตัวแปร 2 กลุ่มที่เป็นอิสระจากกันโดยใช้สถิติ t-test (Independent Samples) และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ในกรณีที่เปรียบเทียบประชากรมากกว่า 2 กลุ่มเมื่อพบความแตกต่าง

ในการวิเคราะห์ความแปรปรวน และใช้วิธีเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparisons) ระหว่างคู่ที่แตกต่างกันด้วยวิธี LSD กำหนดระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

1.3 ผลการวิจัย

1.3.1 ข้อมูลทั่วไป เกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล

1) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล พบว่าผู้ป่วยที่มารับบริการที่เป็นผู้ป่วยใน ส่วนมากเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 67.1 มีสถานะภาพสมรส ร้อยละ 58.3 รองลงมาโสด อายุเฉลี่ย 40 ปี โดยมีอายุอยู่ระหว่าง 35 – 44 ปี ร้อยละ 25.8 รองลงมาอายุระหว่าง 25-34 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุดร้อยละ 44.8 ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทและรับจ้าง ร้อยละ 32.5 รองลงมามีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัวและค้าขาย รายได้ที่มาใช้บริการมาก มีมากกว่า 45,000 บาทขึ้นไป ร้อยละ 18.7

2) ข้อมูลทั่วไปของการมารับบริการ ลักษณะการมารับบริการส่วนมากมาเป็นครั้งคราว ร้อยละ 44 รองลงมาเป็นประจำ โดยมารักษาแบบเฉียบพลัน ร้อยละ 54.4 รองลงมา รักษาต่อเนื่อง และมีการรับรู้เกี่ยวกับสภาพการเจ็บป่วยอยู่ในระดับปานกลางมากที่สุด ร้อยละ 46.8 รองลงมา มีการรับรู้ในระดับมาก

1.3.2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาล

1) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยในด้านต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเมโย

พบว่าผู้ป่วยในให้ความสำคัญอันดับแรกในการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเมโย คือ ด้านลักษณะทางจิตวิทยา รองลงมาคือ ด้านการบริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านเทคโนโลยี ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพการบริการ ด้านลักษณะทางสังคม ด้านสถานะทางเศรษฐกิจ ด้านราคา ด้านสถานะการแข่งขัน และด้านการส่งเสริมการบริการ ตามลำดับ

ผู้ป่วย ตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านลักษณะทางจิตวิทยา ให้ความสำคัญเฉลี่ยอยู่ในระดับมีอิทธิพลมาก โดยมีความเชื่อมั่นในการรักษาของแพทย์และมีความเชื่อมั่นในการรักษาของโรงพยาบาล ตามลำดับ

ด้านการบริการ การตัดสินใจของผู้ป่วยมีความสำคัญอยู่ในระดับอิทธิพลมาก พบว่า แพทย์ให้คำแนะนำอาการเจ็บป่วยได้ดีเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาแพทย์สนใจคำบอกเล่าอาการเจ็บป่วยของผู้ป่วยดี แพทย์มีประสบการณ์และชำนาญ ด้านการตรวจรักษา วิธีการตรวจของแพทย์น่าเชื่อถือ ผลการตรวจรักษาของแพทย์ได้ผลดี การตรวจของแพทย์มีความละเอียดถี่ถ้วน มีแพทย์และพยาบาลคอยบริการตลอดเวลา โรงพยาบาลมีแพทย์ที่มีความชำนาญเฉพาะทาง

และมีชื่อเสียง โรงพยาบาลมีการผ่อนผันการชำระเงิน เช่น อนุญาตให้ค้าง หรือ ผ่อนชำระเงินค่ารักษาได้ตามลำดับ

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ การตัดสินใจของผู้ป่วยมีความสำคัญอยู่ในระดับอิทธิพลมาก พบว่า อัยยาศัยไมตรีของแพทย์เป็นอันดับแรก รองลงมาอัยยาศัยไมตรีของพยาบาล อัยยาศัยไมตรีของพนักงานผู้ช่วยพยาบาล การดูแลเอาใจใส่ของแพทย์ที่น่าประทับใจ การดูแลเอาใจใส่ของพยาบาลที่น่าประทับใจ การให้บริการของบุคลากรระดับอื่นที่น่าประทับใจ เช่น เจ้าหน้าที่แปล และการให้บริการของเจ้าหน้าที่การเงินที่น่าประทับใจเป็นอันดับสุดท้าย

ด้านสถานที่ให้บริการการตัดสินใจของผู้ป่วยในมีความสำคัญอยู่ในระดับอิทธิพลมาก พบว่า การเดินทางไปโรงพยาบาลมีความสะดวกเป็นอันดับแรก รองลงมาสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเอื้อต่อความสะดวก มีที่นั่งคอยรับบริการเพียงพอ และสะอาดโรงพยาบาลอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน ห้องตรวจสะอาด มีอากาศถ่ายเทสะดวก มีความชัดเจนของป้ายที่บอกทิศทางไปยังแผนกต่าง ๆ สถานที่สะอาด มีอากาศถ่ายเทสะดวก เป็นที่น่าเชื่อถือ โรงพยาบาลมีบริการรถรับส่ง มีสถานที่จอดรถสะดวกสบายและพอเพียง ตามลำดับ

ด้านเทคโนโลยี การตัดสินใจของผู้ป่วยมีความสำคัญอยู่ในระดับอิทธิพลมาก พบว่าการชำระเงินด้วยบัตรเครดิตเป็นอันดับแรก รองลงมา มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยและเพียงพอบริการ การใช้เทคโนโลยีในการตรวจรักษา และการติดต่อนัดหมายทางโทรศัพท์ ตามลำดับ

ด้านกระบวนการให้บริการ การตัดสินใจของผู้ป่วยมีความสำคัญอยู่ในระดับอิทธิพลมาก พบว่าสามารถเลือกรับบริการจากแพทย์หรือแพทย์ที่ตนพึงพอใจเป็นอันดับแรก รองลงมาการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ขั้นตอนการบริการเป็นระบบ การให้ข้อมูลคำแนะนำและวิธีปฏิบัติตนของบุคลากร โรงพยาบาลที่น่าประทับใจ การบริการสะดวกรวดเร็วการประสานงานของแผนกต่าง ๆ น่าประทับใจที่ให้บริการ และระยะเวลารอคอยการตรวจจากแพทย์ตามลำดับ

ด้านลักษณะหรือองค์ประกอบทางกายภาพการบริการ การตัดสินใจของผู้ป่วย พบว่าสถานที่สะอาด น่าประทับใจมีอิทธิพลอยู่ในระดับมาก รองลงมาการแต่งกายของบุคลากรที่น่าประทับใจ ที่นั่งรอตรวจสะดวก สบาย และพอเพียง และการตกแต่งสถานที่ที่น่าประทับใจ ส่วนห้องสุขาเพียงพอและสะอาด มีที่ติดต่อสอบถามหรือจุดประชาสัมพันธ์และสถานที่รับเรื่องร้องทุกข์ ป้ายชื่อ สถานที่และจุดบริการต่าง ๆ น่าประทับใจ มีผู้รับความคิดเห็นหรือเรื่องร้องทุกข์ และห้องอาหารสะอาด น่าประทับใจ อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ด้านลักษณะทางสังคม การตัดสินใจของผู้ป่วย พบว่าผู้ป่วยคาดหวังและเชื่อว่าจะได้รับบริการที่ดีจากโรงพยาบาลอยู่ในระดับอิทธิพลมาก ส่วนแพทย์ที่รักษาเป็น

ประจำมาตรวจที่โรงพยาบาลนี้ สมาชิกในครอบครัวแนะนำชักชวน ผู้ที่เคยใช้บริการแนะนำหรือบอกต่อ เพื่อนหรือคนรู้จักแนะนำชักชวน และเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชักชวน มีอิทธิพลอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ด้านสถานะทางเศรษฐกิจ การตัดสินใจของผู้ป่วยมีความสำคัญอยู่ในระดับอิทธิพลปานกลาง พบว่า ความสามารถในการจ่ายค่ารักษาพยาบาลจากรายได้ การมีผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ความสามารถในการเบิกค่ารักษาพยาบาลได้ เช่น ประกันชีวิต ประกันสังคม และการได้รับสิทธิพิเศษทางด้านส่วนลดในการใช้บริการจากโรงพยาบาล ตามลำดับ

ด้านราคา การตัดสินใจของผู้ป่วยมีความสำคัญอยู่ในระดับอิทธิพลปานกลาง พบว่าความสำคัญค่าตรวจแพทย์เหมาะสมกับการบริการที่ได้รับมาเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา ราคาห้องพักเหมาะสม ราคาค่ายาเหมาะสมกับการรักษา และค่าอาหารเหมาะสมกับการบริการที่ได้รับตามลำดับ

ด้านสถานะการแข่งขัน การตัดสินใจของผู้ป่วยมีความสำคัญอยู่ในระดับอิทธิพลปานกลาง พบว่าการมีโปรแกรมตรวจสุขภาพพิเศษ การส่งข่าวหรือการติดตามอาการ หรือการตรวจนัดซ้ำหลังการรักษา การส่งข่าวหรือการติดตามอาการหรือการตรวจนัดซ้ำหลังการรักษา มีคลินิกและบริการพิเศษไว้บริการ เช่น การฝังเข็ม และการเย็บบ้านหรือการดูแลสุขภาพถึงบ้าน ตามลำดับ

ด้านการส่งเสริมการบริการ การตัดสินใจของผู้ป่วยมีความสำคัญอยู่ในระดับอิทธิพลปานกลาง พบว่ามีบริการนำดื่มเพียงพอสำหรับผู้ป่วยและญาติเป็นอันดับแรก รองลงมา มีแผนพับเรื่องโรคต่าง ๆ และความรู้ใหม่ ๆ เกี่ยวกับการรักษาที่มีในโรงพยาบาล และการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการบริการ โรงพยาบาลทางวิทยุไปสเตอร์หรือสื่อสิ่งพิมพ์อื่น ๆ

2) แสดงระดับอิทธิพลของผู้ป่วยใน ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเมโย จำแนกตามเพศ

พบว่าผู้ป่วยใน จำแนกตามเพศให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านต่าง ๆ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยเพศชายให้ความสำคัญในระดับมาก 6 เรื่อง คือปัจจัยด้านจิตวิทยาเป็นอันดับแรก รองลงมาคือปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านการบริการ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการและปัจจัยด้านเทคโนโลยี (ค่าเฉลี่ย 4.13, 3.92, 3.91, 3.78, 3.72 และ 3.71 ตามลำดับ) ส่วนปัจจัยด้านลักษณะหรือองค์ประกอบทางกายภาพของการบริการ ปัจจัยด้านลักษณะทางสังคม ปัจจัยด้านสถานะทางเศรษฐกิจ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการส่งเสริมการบริการ และปัจจัยด้านสถานะการแข่งขัน ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

เพศหญิงให้ความสำคัญในระดับมาก 6 เรื่อง คือปัจจัยด้านจิตวิทยาเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ปัจจัยด้านการบริการ ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านเทคโนโลยีและปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ส่วนปัจจัยด้านลักษณะหรือองค์ประกอบทางกายภาพของการบริการ ปัจจัยด้านลักษณะทางสังคม ปัจจัยด้านสภาวะทางเศรษฐกิจ ปัจจัยด้านสภาวะการแข่งขัน ปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านการส่งเสริมการบริการ ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย3.99) พบว่าเพศชายให้ความสำคัญในเรื่องแพทย์ให้คำแนะนำอาการเจ็บป่วยได้ดีเป็นอันดับแรก รองลงมาแพทย์สนใจคำบอกเล่าอาการเจ็บป่วยของผู้ป่วยดี วิธีการตรวจของแพทย์น่าเชื่อถือ มีแพทย์และพยาบาลคอยบริการตลอดเวลา แพทย์มีประสบการณ์และชำนาญด้านการตรวจรักษา ผลการตรวจรักษาของแพทย์ได้ผลดี การตรวจของแพทย์มีความละเอียดถี่ถ้วน โรงพยาบาลมีแพทย์ที่มีความชำนาญเฉพาะทางและมีชื่อเสียง และโรงพยาบาลมีการผ่อนผันการชำระเงิน เช่น อนุญาตให้ค้าง หรือผ่อนชำระเงินค่ารักษาได้ตามลำดับ เพศหญิงให้ความสำคัญในเรื่องแพทย์ให้คำแนะนำอาการเจ็บป่วยได้ดีและแพทย์สนใจคำบอกเล่าอาการเจ็บป่วยของผู้ป่วยดี (ค่าเฉลี่ย 4.20) เป็นอันดับแรก แพทย์มีประสบการณ์และชำนาญด้านการตรวจรักษา วิธีการตรวจของแพทย์น่าเชื่อถือ ผลการตรวจรักษาของแพทย์ได้ผลดี การตรวจของแพทย์มีความละเอียดถี่ถ้วน มีแพทย์และพยาบาลคอยบริการตลอดเวลา โรงพยาบาลมีแพทย์ที่มีความชำนาญเฉพาะทางและมีชื่อเสียง และโรงพยาบาลมีการผ่อนผันการชำระเงิน เช่น อนุญาตให้ค้าง หรือผ่อนชำระเงินค่ารักษาได้ตามลำดับ

ปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย3.40) พบว่าเพศชายให้ความสำคัญในเรื่องราคาค่าห้องพักเหมาะสมอันดับแรก รองลงมาค่าตรวจแพทย์เหมาะสมกับการบริการที่ได้รับ ราคาค่ายาเหมาะสมกับการรักษา และค่าอาหารเหมาะสมกับการบริการที่ได้รับตามลำดับ เพศหญิงให้ความสำคัญในเรื่องค่าตรวจแพทย์เหมาะสมกับการบริการที่ได้รับเป็นอันดับแรก รองลงมาราคาค่าห้องพักเหมาะสม ราคาค่ายาเหมาะสมกับการรักษา และค่าอาหารเหมาะสมกับการบริการที่ได้รับตามลำดับ

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย3.74) พบว่าเพศชายให้ความสำคัญในเรื่องห้องตรวจสะอาด มีอากาศถ่ายเทสะดวกเป็นอันดับแรก รองลงมาที่นั่งคอยบริการเพียงพอและสะอาด สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเอื้อต่อความสะดวกเป็นที่น่าเชื่อถือการเดินทางไปโรงพยาบาลมีความสะดวก มีความชัดเจนของป้ายที่บอกทิศทางไปยังแผนกต่าง ๆ และโรงพยาบาลมีบริการรถรับส่งตามลำดับ เพศหญิงให้ความสำคัญในเรื่องการเดินทางไปโรงพยาบาลมีความสะดวกเป็นอันดับแรก รองลงมา มีที่นั่งคอยบริการ

เพียงพอและสะอาด สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเอื้อต่อความสะดวก มีความชัดเจนของป้ายที่บอกทิศทางไปยังแผนกต่าง ๆ ห้องตรวจสะอาดมีอากาศถ่ายเทสะดวกและสถานที่สะอาด มีอากาศถ่ายเทสะดวก เป็นที่น่าเชื่อถือตามลำดับ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย3.35) พบว่าเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญในเรื่องมีบริการน้ำดื่มเพียงพอสำหรับผู้ป่วยและญาติ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือแผนกพัชร์โรคต่าง ๆ และความรู้ใหม่ ๆ เกี่ยวกับการรักษาที่มีในโรงพยาบาล และการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการบริการ โรงพยาบาลทางวิทยุไปสเตอร์หรือสื่อสิ่งพิมพ์อื่น ๆ ตามลำดับ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.69) พบว่าเพศชายให้ความสำคัญในเรื่องสามารถเลือกบริการจากแพทย์หรือแพทย์เป็นอันดับแรก รองลงมา การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การให้ข้อมูลคำแนะนำและวิธีปฏิบัติตนของบุคลากร โรงพยาบาลน่าประทับใจ ขั้นตอนการบริการเป็นระบบ การบริการสะดวกรวดเร็ว และการประสานงานของแผนกต่าง ๆ น่าประทับใจที่ให้บริการตามลำดับ เพศหญิงให้ความสำคัญในเรื่องสามารถเลือกบริการจากแพทย์หรือแพทย์และ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจตามลำดับ

ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย3.96) พบว่าเพศชายให้ความสำคัญในเรื่อง อธิบายข้อแม้ของแพทย์เป็นอันดับแรก รองลงมา อธิบายข้อแม้ของพยาบาล อธิบายข้อแม้ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาล การดูแลเอาใจใส่ของพยาบาล น่าประทับใจและ การดูแลเอาใจใส่ของแพทย์น่าประทับใจตามลำดับ เพศหญิงให้ความสำคัญในเรื่อง อธิบายข้อแม้ของแพทย์ เป็นอันดับแรก รองลงมา อธิบายข้อแม้ของพยาบาล อธิบายข้อแม้ของพนักงานผู้ช่วยพยาบาล การดูแลเอาใจใส่ของแพทย์น่าประทับใจ การดูแลเอาใจใส่ของพยาบาล น่าประทับใจ และการให้บริการของบุคลากรระดับอื่นน่าประทับใจตามลำดับ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย3.62) พบว่าเพศชายให้ความสำคัญระดับมากในเรื่องการแต่งกายของบุคลากรน่าประทับใจเป็นอันดับแรก รองลงมา สถานที่สะอาดน่าประทับใจและที่นั่งรอตรวจสะดวก สบายและพอเพียงตามลำดับ เพศหญิงให้ความสำคัญระดับมากในเรื่องสถานที่สะอาด เป็นอันดับแรก รองลงมา น่าประทับใจ การแต่งกายของบุคลากรน่าประทับใจ ที่นั่งรอตรวจสะดวกสบายและพอเพียง และการตกแต่งสถานที่น่าประทับใจตามลำดับ

ปัจจัยเทคโนโลยีโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย3.69) พบว่าเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญระดับมากในเรื่องการชำระเงินด้วยบัตรเครดิตเป็นอันดับแรก รองลงมา

มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยและเพียงพอบริการ และการใช้เทคโนโลยีในการตรวจรักษาตามลำดับ

ปัจจัยด้านสถานะการแข่งขัน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.37) พบว่าเพศชายให้ความสำคัญในเรื่องการมีโปรแกรมตรวจสุขภาพพิเศษ มีคลินิกและบริการพิเศษไว้บริการ เช่น การฝังเข็ม การส่งข่าวหรือการติดตามอาการหรือการตรวจนัดซ้ำตามลำดับ เพศหญิงให้ความสำคัญในเรื่องการมีโปรแกรมตรวจสุขภาพพิเศษ การส่งข่าวหรือการติดตามอาการหรือการตรวจนัดซ้ำ มีคลินิกและบริการพิเศษไว้บริการ เช่น การฝังเข็มตามลำดับ

ปัจจัยด้านลักษณะทางสังคม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.53) พบว่าเพศชายให้ความสำคัญระดับมากในเรื่องการคาดหวังและเชื่อว่าจะได้รับบริการที่ดีจากโรงพยาบาลและแพทย์ที่รักษาเป็นประจำมาตรวจที่โรงพยาบาลนี้ เพศหญิงให้ความสำคัญระดับมากในเรื่องการคาดหวังและเชื่อว่าจะได้รับบริการที่ดีจากโรงพยาบาล

ปัจจัยด้านลักษณะทางจิตวิทยา โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.13) เพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญในเรื่องความเชื่อมั่นในการรักษาของแพทย์และความเชื่อมั่นในการรักษาของโรงพยาบาล

ปัจจัยด้านลักษณะทางเศรษฐกิจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.44) พบว่าเพศชายให้ความสำคัญระดับมากในเรื่องความสามารถในการจ่ายค่ารักษาพยาบาลจากรายได้ และความสามารถในการเบิกค่ารักษาพยาบาลได้ เพศหญิงให้ความสำคัญระดับปานกลางในเรื่องการมีผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเช่นประกันชีวิต ประกันสังคม และความสามารถในการจ่ายค่ารักษาพยาบาลจากรายได้

1.3.3 ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านประชากรและปัจจัยภายนอกของผู้ป่วยใน ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเมโย

1) ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า อาชีพกับปัจจัยด้านลักษณะทางจิตวิทยา ($\tau = 0.140$ และ $r_s = 0.168$) และด้านกระบวนการให้บริการ ($\tau = 0.119$ และ $r_s = 0.154$) รายได้ของครอบครัวกับปัจจัยด้านบริการ ($\tau = 0.185$ และ $r_s = 0.247$) มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโยที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.01 ส่วนเพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรส ไม่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโย

2) ลักษณะการมารับบริการ มาเป็นครั้งคราวร้อยละ 44 มาเป็นประจำร้อยละ 42.5 และมาใหม่ร้อยละ 13.5 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ($\tau = 0.123$ และ $r_s = 0.125$) และปัจจัยด้านลักษณะทางสังคม ($\tau = 0.165$ และ $r_s = 0.203$) มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโย ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

3) สภาพการเจ็บป่วย การรักษาโรคเฉียบพลันร้อยละ 54.4 การรักษาต่อเนื่อง ร้อยละ 32.5 และมาตรฐานร่างกายร้อยละ 13.1 พบว่าปัจจัยด้านบริการ ($\tau = 0.167$ และ $r_s = 0.211$) มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโย ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

4) การรับรู้เกี่ยวกับการเจ็บป่วย พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะทางจิตวิทยา ($\tau = 0.161$ และ $r_s = 0.179$) ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ($\tau = .183$ และ $r_s = 0.221$) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ($\tau = 0.204$ และ $r_s = 0.246$) ปัจจัยด้านลักษณะทางสังคม ($\tau = 0.172$ และ $r_s = 0.212$) ปัจจัยด้านราคา ($\tau = 0.171$ และ $r_s = 0.200$) ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ($\tau = 0.152$ และ $r_s = 0.188$) และปัจจัยด้านการส่งเสริมการบริการ ($\tau = 0.152$ และ $r_s = 0.188$) มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโย ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.01 และ 0.05

1.3.4 ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านประชากรของผู้ป่วยในและระดับอิทธิพลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเมโย

1) ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าเพศกับระดับอิทธิพลต่อการตัดสินใจ ($\tau = 0.690$ และ $r_s = 0.691$) มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} = 0.000$) ส่วนอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพปัจจุบัน รายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโย ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยเพศหญิงส่วนมากให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโยในระดับอิทธิพลมากร้อยละ 49.2 ส่วนเพศชายให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาล เมโยในระดับอิทธิพลปานกลางร้อยละ 32.5 โดยกลุ่มอายุที่ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโยในระดับอิทธิพลมาก คือกลุ่มอายุ 35-44 ร้อยละ 13.1 รองลงมากลุ่มอายุ 25-34 ร้อยละ 13.1 และกลุ่มอายุ 45-54 ร้อยละ 7.9 ตามลำดับ ด้านสถานภาพสมรส กลุ่มสมรสให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโยในระดับอิทธิพลมากร้อยละ 28.6 รองลงมากลุ่มโสด ร้อยละ 15.5 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโยในระดับอิทธิพลมากร้อยละ 22.6 รองลงมากลุ่มมัธยมศึกษา ร้อยละ 9.1 อาชีพปัจจุบันส่วนมากเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ/พนักงานบริษัท/รับจ้างให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโยในระดับอิทธิพลมากร้อยละ 15.5 รองลงมาประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขายร้อยละ 14.3 ด้านรายได้ของครอบครัวรวมเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 45,000 บาท ส่วนมากให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโยในระดับอิทธิพลมากร้อยละ 9.5 ระดับอิทธิพลปานกลางร้อยละ 8.7

2) สภาพการเจ็บป่วยกับระดับอิทธิพลต่อการตัดสินใจ ($\tau = .192$ และ $r_s = 0.201$) มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

($p\text{-value} = 0.001$) ส่วนมากมารักษาโรคเฉียบพลันให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเมโยในระดับอิทธิพลมากร้อยละ 21.4 รองลงมา รักษาต่อเนื่องร้อยละ 19.8 และมาตรวจร่างกายร้อยละ 7.9 ตามลำดับ

3) การรับรู้เกี่ยวกับการเจ็บป่วยของผู้ป่วยในกับระดับอิทธิพลต่อการตัดสินใจ ($r = 0.129$ และ $r_s = 0.136$) มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเมโยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} = 0.031$) ส่วนมากการรับรู้การเจ็บป่วยในขนาดปานกลางให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเมโยในระดับอิทธิพลมากร้อยละ 20.2 รองลงมา การรับรู้การเจ็บป่วยขนาดมากร้อยละ 19.8 และการรับรู้การเจ็บป่วยขนาดมากที่สุดร้อยละ 19.8 ตามลำดับ

จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านประชากรของผู้ป่วยใน ได้แก่ เพศ สภาพการเจ็บป่วย และการรับรู้เกี่ยวกับการเจ็บป่วย มีความสัมพันธ์ กับระดับอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเมโย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p\text{-value} = 0.000, 0.001$ และ 0.031) ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 3 ของการศึกษานี้

1.3.5 การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเมโย

1) เปรียบเทียบระดับอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้ป่วยใน ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโย แยกตามลักษณะส่วนบุคคล

พบว่ากลุ่มเพศชายและเพศหญิง เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความแตกต่างแล้ว ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโยในระดับอิทธิพลที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p\text{-value} = 0.696$)

กลุ่มอายุที่ต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความแตกต่างแล้ว พบว่า ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโยในระดับอิทธิพลที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p\text{-value} = 0.072$)

สถานภาพสมรส ที่ต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความแตกต่างแล้ว พบว่า ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโยในระดับอิทธิพลที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p\text{-value} = 0.125$)

ระดับการศึกษา ที่ต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความแตกต่างแล้ว พบว่า ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโยในระดับอิทธิพลที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p\text{-value} = 0.193$)

อาชีพปัจจุบันที่ต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความแตกต่างแล้ว พบว่าให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเมโยในระดับอิทธิพลที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p\text{-value} = 0.359$)

รายได้ของครอบครัวรวมเฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความแตกต่างแล้ว พบว่าให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเมโยในระดับอิทธิพลที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p\text{-value} = 0.953$)

ลักษณะการมารับบริการ ที่ต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความแตกต่างแล้ว พบว่าให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเมโยในระดับอิทธิพลที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p\text{-value} = 0.004$) และใช้วิธีเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparisons) ระหว่างคู่ที่แตกต่างกันด้วยวิธีของ LSD พบว่าคู่ที่แตกต่างกันได้แก่ กลุ่มที่มาเป็นประจำสูงกว่ากลุ่มที่มาเป็นครั้งคราว (ค่าเฉลี่ย 2.61 และ 2.38) ดังนั้นระดับอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเมโยของผู้ป่วยใน จึงแตกต่างกันตามลักษณะการมารับบริการ

สภาพการเจ็บป่วย ที่ต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความแตกต่างแล้ว พบว่าให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเมโยในระดับอิทธิพลที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p\text{-value} = 0.547$)

การรับรู้เกี่ยวกับการเจ็บป่วย ที่ต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความแตกต่างแล้ว พบว่าให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเมโยในระดับอิทธิพลที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p\text{-value} = 0.010$) และใช้วิธีเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparisons) ระหว่างคู่ที่แตกต่างกันด้วยวิธีของ LSD พบว่าคู่ที่แตกต่างกันได้แก่ กลุ่มที่มีการรับรู้มากที่สุดสูงกว่ากลุ่มที่มีการรับรู้ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.73 และ 2.41) ดังนั้นระดับอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเมโยของผู้ป่วยใน จึงแตกต่างกันตามการรับรู้เกี่ยวกับการเจ็บป่วย

จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านประชากรของผู้ป่วยใน ได้แก่ กลุ่มเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพปัจจุบัน ระดับการศึกษา รายได้ของครอบครัวรวมเฉลี่ยต่อเดือน และสภาพการเจ็บป่วย ที่แตกต่างกัน ให้ความสำคัญกับระดับอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเมโย ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงไม่ยอมรับสมมติฐานที่ว่า ปัจจัยด้านประชากรที่แตกต่างกัน การตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเมโยจะแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และผลการวิจัยยังพบว่า ปัจจัยด้านประชากรของผู้ป่วยใน ได้แก่ ลักษณะการมารับบริการ และการรับรู้เกี่ยวกับการเจ็บป่วย ที่แตกต่างกันของผู้ป่วยให้ความสำคัญกับระดับอิทธิพลต่อการตัดสินใจ

เลือกใช้บริการโรงพยาบาลเมโย ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p -value = 0.004 และ 0.010) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ว่า ปัจจัยด้านประชากรที่แตกต่างกันของลักษณะการมารับบริการ และการรับรู้เกี่ยวกับการเจ็บป่วย การตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโยจะแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2) การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเมโย รายด้าน จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรของผู้ป่วยใน

ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าความแตกต่างระหว่างเพศ อาชีพ รายได้และสภาพการเจ็บป่วย มีความเห็นว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโย ทั้ง 12 ด้านไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนความแตกต่างระหว่างอายุ ให้ความสำคัญในด้านสถานะทางเศรษฐกิจที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p -value = 0.016) อีก 11 ด้านไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ความแตกต่างระหว่างสถานภาพสมรส ให้ความสำคัญในด้านการส่งเสริมการบริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p -value = 0.023) อีก 11 ด้านไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษา ให้ความสำคัญในด้านการส่งเสริมการบริการ ด้านลักษณะทางสังคม และด้านลักษณะทางจิตวิทยา ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p -value = 0.020, 0.036 และ 0.048) อีก 9 ด้านไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ลักษณะการมารับบริการ ที่ต่างกันของผู้ป่วย มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการ ในด้านการบริการ และด้านกระบวนการให้บริการ ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p -value = 0.008 และ 0.018) อีก 10 ด้านไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การรับรู้เกี่ยวกับการเจ็บป่วยที่ต่างกันของผู้ป่วย มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการ ในด้านการบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพการบริการ ด้านเทคโนโลยี ด้านสถานะการแข่งขัน ด้านลักษณะทางสังคม และด้านลักษณะทางจิตวิทยา ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p -value = 0.000, 0.006, 0.021, 0.002 และ 0.031) ส่วนด้านการส่งเสริมการบริการและ ด้านสถานะทางเศรษฐกิจ ไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากผลการวิจัย เปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโย เมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า เพศ อาชีพ รายได้และสภาพการเจ็บป่วย เห็นว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโยทั้ง 12 ด้านไม่แตกต่างกัน อย่าง

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่ยอมรับสมมติฐานที่ว่าปัจจัยภายนอกของผู้ป่วยในที่แตกต่างกัน จะมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

1.3.6 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการโรงพยาบาลเมโย

1) ปัญหา ด้านการรักษาโดยแพทย์ส่วนใหญ่เสนอว่าแพทย์เฉพาะทาง / แพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะ โรคมีน้อย รองลงมาคือ การวินิจฉัยไม่ค่อยละเอียด และ แพทย์เวรคึกบาง คนไม่เหมาะที่จะมาอยู่เวรกลางคืน ด้านระยะเวลาในการรอรับบริการส่วนใหญ่เสนอว่าในส่วน การเงินที่ต้องปรับปรุงคือเรื่อง คิดค่าบริการเข้ามาและรอจ่ายเงินนานมาก รองลงมา เวลามาตรฐาน วันเสาร์อาทิตย์ ทำไมเข้ามาถึงแม้คนไข้มากก็เข้าคนไข้ น้อยก็เข้า แพทย์ควรมาเร็วกว่านี้ เพราะตาม แพทย์ยามมากและมาช้า ในช่วงเวลา 20.00น. เป็นต้นไปจะรอนาน ด้านอสังหาริมทรัพย์และความเป็น กันเองของแพทย์หรือเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เสนอว่า มารยาทและการทำงานไม่มีระบบที่ดี การ ให้บริการของพยาบาลควรระมัดระวังมากกว่านี้และให้ความสนใจในการให้บริการมากกว่านี้ พยาบาลและผู้ช่วยควรเสนอความช่วยเหลือโดยไม่ต้องรอการร้องขอ พยาบาล OPD ควรมีการดูแลที่ ดีกว่านี้ ใบหน้าไม่ยิ้มแย้ม อยากให้ปรับปรุงพยาบาลห้องฉุกเฉินให้มากยิ่งขึ้นเนื่องจากพยาบาลไม่ สนใจเท่าที่ควร พูดยาเหมือนไม่สนใจ ความรู้พื้นฐานของผู้ช่วยควรมีมากกว่านี้ แพทย์บางคนไม่ ค่อยยินดีตอบคำถามผู้ป่วยและการให้บริการของพยาบาลควรระมัดระวังมากกว่านี้ ด้านความ ทนสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ ไม่แน่ใจความทันสมัยของเครื่องมือ รองลงมาคือเครื่องมือและ อุปกรณ์บางชนิดไม่ทันสมัย อุปกรณ์บางอย่างในห้องตรวจดูโทรมเกินไป และป้ายแสดงสถานที่ไม่ เเด่นชัด ด้านค่าใช้จ่ายในการรักษาส่วนใหญ่เสนอว่าค่าใช้จ่ายบางอย่างแพงเกินไป ราคาค่อนข้างสูง รองลงมา คือ ค่ายาบางชนิดราคาสูง ค่อนข้างที่จะแพงสำหรับผู้ที่มีรายได้ปานกลางหรือน้อย ด้าน ความเหมาะสมของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนใหญ่เสนอว่าสถานที่จอดรถคับแคบ รองลงมาห้องน้ำน้อย ห้องน้ำควรสะอาดกว่านี้ และ บริเวณผู้ป่วยรอพบแพทย์แออัดเกินไป ด้าน อื่น ๆ ส่วนใหญ่เสนอว่า ที่ต้องปรับปรุง คือ ร้านอาหารของโรงพยาบาลควรปรับปรุง รองลงมาคือ อาหารปริมาณเหมาะสมแล้วแต่รสชาติไม่ค่อยดีนัก และมักให้เครื่องปรุงไม่ครบ ควรปรับปรุงเรื่อง อาหาร ลิฟต์ มีน้อยเกินไป ห้องพัก ผ้า màn มีกลิ่น ควรมีการกำจัดกลิ่นก่อนทุกครั้งที่เปิดให้เข้าพัก หมอนหนุนแข็งมากและมีกลิ่นยาง เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยสนใจเวลาเข้ามาทำอะไรก็แล้วแต่ จะส่งเสียง ดังรบกวนผู้ป่วยอยู่ตลอดเวลาทำให้ผู้ป่วยไม่ได้พักผ่อน

2) ข้อเสนอแนะ ด้านการรักษาโดยแพทย์ส่วนใหญ่เสนอว่าควรมีแพทย์ เฉพาะทาง/ แพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะ โรค แพทย์ควรตรวจให้ละเอียดมากกว่านี้ ด้านระยะเวลาในการ รอรับบริการส่วนใหญ่เสนอว่า การจ่ายเงินควรมีช่องเรียกตามเลขหมาย จ่ายเงินเสร็จแล้วควรรับยา

ได้เลย ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ เมื่อมีคนไข้จำนวนมากและควรจะมีแพทย์คอยให้บริการมากกว่านี้ ขณะรอแพทย์ควรจะมีการเปิดเพลงบรรเลงเบาๆ คนไข้จะได้ฟังไม่เบื่อระหว่างรอคอย และควรจะทำบัตรคิวในการรอเข้าทำการรักษาของแพทย์แต่ละคน ด้านอรรถาธิบายและความเป็นกันเองของแพทย์หรือเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เสนอว่า ควรมีการอบรมพนักงานในเรื่องการให้บริการ แพทย์ควรมีอรรถาธิบาย อธิบายให้มากกว่านี้ อยากให้ปรับปรุงพยาบาลห้องฉุกเฉินให้มากยิ่งขึ้นเนื่องจากพยาบาลไม่สนใจเท่าที่ควรพูดจาเหมือนไม่สนใจ ด้านความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ เสนอว่าอยากให้เพิ่มอุปกรณ์ที่ทันสมัยเหมือนโรงพยาบาลอื่น เพียงคนไข้ควรทันสมัยกว่านี้ ควรปรับปรุงเครื่องมือให้ทันสมัยแข่งกับโรงพยาบาลอื่นๆ ควรดูแบบอย่างโรงพยาบาลที่เก่งเฉพาะด้าน และเครื่องวัดอุณหภูมิควรมีแบบที่วัดที่หู ด้านค่าใช้จ่ายในการรักษาส่วนใหญ่เสนอว่าผู้ที่มาตรวจรักษาบ่อยๆ ควรมีส่วนลดให้มากๆ ตามอัตราส่วน บางอย่างควรให้มีส่วนลดมากกว่านี้ ควรปรับราคาค่าห้องพักรักษาจนถึงนัดถ้าเป็นไปได้ ควรจัด promotion ส่วนของลูกค้าห้องราคาพิเศษเหมือนโรงพยาบาลอื่น ๆ ควรลดค่ายาในบางรายการที่เหมาะสมกับ สถานการณ์ปัจจุบัน ควรมีการผ่อนจ่ายบ้างและน่าจะมีส่วนลดของแต่ละการรักษาโรคของแต่ละชนิด ด้านความเหมาะสมของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนใหญ่เสนอว่า ควรปรับปรุงที่จอดรถ ควรขยายเนื้อที่บริเวณผู้ป่วยรอพบแพทย์แออัดเกินไปหากเป็นไปได้ ห้องผู้ป่วยควรปรับปรุง ควรประชาสัมพันธ์ที่จอดรถให้ทราบว่าจอดที่ใดได้บ้าง ควรปรับปรุงบางแผนก ห้องที่ปรับปรุงใหม่ที่เขวนน้ำเกลือในห้องน้ำอยู่ต่ำไปเวลาใช้อ่างล้างหน้าทำให้ระดับเลือดไหลย้อนบ่อยและถึงขยะทั่วไปในห้องต้องใช้เหยียบเปิด ผู้ป่วยจะใช้ได้อย่างไรเพราะอยู่บนเตียง ด้านอื่น ๆ ส่วนใหญ่เสนอว่าควรมีร้านค้าของเยี่ยมผู้ป่วย ควรปรับปรุง ห้องอาหารของโรงพยาบาล บรรยากาศ รสชาติของอาหาร ลักษณะอาหาร ผู้ประกอบอาหาร ผู้ให้บริการ ควรปรับปรุงห้องพักสำหรับเด็กให้ดูน่าอยู่ น่าสนใจมีสีสัน เหมาะสมกับเด็ก มีห้องของเล่นให้เด็กอย่างน้อย 1 ห้องโถง เพราะสถานที่ค่อนข้างมีบริเวณน้อย เด็กที่พักนานต้องการออกกำลังกาย หรือเปลี่ยนบรรยากาศจากในห้องพักเป็นพื้นที่ในการวิ่งเล่นโดยจัดของเล่นให้เหมาะสมกับเด็กในหลาย ๆวัย และรักษาความสะอาดของเล่นอย่างสม่ำเสมอ ควรจะเพิ่มลิฟต์อีกอย่างน้อย 1 ลิฟต์ ควรจัดมุมพักผ่อน เป็นสวนหย่อมที่มีต้นไม้ดอกไม้ เพื่อผ่อนคลาย เลือควรมี 2 ขนาดและออกแบบให้ใส่ได้สะดวก หมอนหนุนไม่ควรแข็งมากและมีกลิ่นยาง

1.3.7 ในภาพรวมที่ตัดสินใจมาเลือกใช้บริการของโรงพยาบาลเมโย จำแนกตาม

ปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

ผู้ป่วยใน แสดงความคิดเห็นในการ ตัดสินใจเลือกใช้บริการที่โรงพยาบาลเมโย ส่วนใหญ่ เพราะใกล้บ้าน ใกล้ที่ทำงาน การเดินทางสะดวก และมีความผูกพันระหว่างครอบครัวของผู้ป่วยกับโรงพยาบาล/สมาชิก ครอบครัวทุกคนรักษาที่โรงพยาบาลนี้/ เคยเข้ารับการ

รักษามานานมากกว่า 10 ปี/รักษามานานแล้วทั้งครอบครัว/รักษาต่อเนื่องมาเรื่อย ๆ รองลงมา บริการที่ดี สะดวกรวดเร็ว และสะอาด/ห้องพักระบาดสะดวกสบาย แพทย์มีความชำนาญในการรักษาโรค/แพทย์ให้การดูแล และให้คำปรึกษาดีมาตลอด / ให้บริการและการรักษาที่ดี รักษาแล้วหายทุกครั้ง เพราะไม่รอนาน/การรักษาพยาบาลที่มีการบอกต่อว่าดี เพราะรักษาแล้วหายไม่เสียเวลา ความน่าเชื่อถือของแพทย์ /ความเชื่อมั่นในชื่อเสียงของโรงพยาบาล เพราะใช้บริการมานานรู้สึกคุ้นเคยกับแพทย์ สถานที่ แพทย์ก็มีความสามารถตามสายงาน/ความสะดวกรวดเร็ว ในการตรวจและรักษา เพราะบริการทันใจญาติและผู้ป่วยมีแพทย์ที่รักษาเป็นประจำให้ความดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดี รับฟังความคิดเห็นของผู้ป่วย และอธิบายให้เข้าใจ สะดวก รวดเร็ว/แพทย์มีความเป็นกันเองเหมือนกับญาติ และมีความเชื่อมั่นในความสามารถของแพทย์/มีความเชื่อมั่นในการวิเคราะห์โรคของแพทย์/ความน่าเชื่อถือของแพทย์และอุปกรณ์

2. อภิปรายผล

จากผลการวิจัยดังกล่าว จะขออภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

2.1 วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเมโย จังหวัดกรุงเทพมหานครของผู้ป่วยใน ซึ่งพบว่า

2.1.1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเมโยในระดับมาก ได้แก่ปัจจัยด้านลักษณะทางจิตวิทยา ได้แก่ ความมั่นใจในการรักษาของโรงพยาบาลและความมั่นใจในการรักษาของแพทย์ ปัจจัยด้านบริการ ได้แก่ แพทย์ให้คำแนะนำในอาการเจ็บป่วยได้ดี แพทย์สนใจดีในคำบอกเล่าอาการเจ็บป่วยของผู้ป่วย แพทย์มีประสบการณ์และมีความชำนาญในการตรวจรักษา วิธีการตรวจของแพทย์น่าเชื่อถือ ผลการตรวจรักษาของแพทย์ได้ผลดี การตรวจของแพทย์มีความละเอียดถี่ถ้วน มีแพทย์พยาบาลคอยบริการตลอดเวลา โรงพยาบาลมีแพทย์ที่มีความชำนาญและมีชื่อเสียง ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ได้แก่ อธิษาศัยไมตรีและการดูแลเอาใจใส่ที่ดีของแพทย์ อธิษาศัยไมตรีและการดูแลเอาใจใส่ที่ดีของพยาบาล อธิษาศัยไมตรีของพนักงานผู้ช่วยพยาบาล การให้บริการที่ดีของบุคลากรอื่น ๆ เช่นเจ้าหน้าที่แปลและเจ้าหน้าที่การเงิน ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ได้แก่ การเดินทางสะดวก โรงพยาบาลอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน มีที่นั่งคอยรับบริการสะอาดเพียงพอ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมเอื้อต่อความสะดวก ห้องตรวจสะอาด มีอากาศถ่ายเทสะดวก มีความชัดเจนของป้ายในการบอกทิศทางไปยังแผนกต่าง ๆ และสถานที่สะอาดอากาศถ่ายเทสะดวก ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ได้แก่ การชำระเงินด้วยบัตรเครดิต มีเครื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยเพียงพอให้บริการและการใช้เทคโนโลยีในการตรวจรักษา

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ได้แก่ สามารถเลือกรับบริการจากแพทย์หรือแพทย์ที่ตนพึงพอใจ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การบริการมีขั้นตอนเป็นระบบและ การให้ข้อมูลคำแนะนำที่ดีในวิธีปฏิบัติตนของบุคลากร ปัจจัยด้านลักษณะหรือองค์ประกอบทางกายภาพของการบริการ ได้แก่ สถานที่สะอาด การแต่งกายของบุคลากรดี การตกแต่งสถานที่ดี และที่นั่งรอตรวจสะดวกสบายเพียงพอ ปัจจัยด้านลักษณะทางสังคม ได้แก่ ความคาดหวังและเชื่อว่าจะได้รับบริการที่ดีจากโรงพยาบาล ผลที่ได้สอดคล้องกับผลการศึกษาของสมบุรณ์ สุทชนะ (2531) พบว่าปัจจัยด้านระยะทางมีอิทธิพลสูงสุดทั้งต่อการเดินทางและการเลือกโรงพยาบาล สอดคล้องกับผลการศึกษาของวัชรกร กุชร (2546) ที่พบว่าผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดร้อยเอ็ดให้ความสำคัญโดยรวมและรายด้านในเรื่องสถานที่สะอาด อากาศถ่ายเทสะดวก คุณภาพการรักษาในอดีต มีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัยและเพียงพอ เจ้าหน้าที่และแพทย์มีความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ดี ความคาดหวังและเชื่อว่าจะได้รับบริการที่ดีจากโรงพยาบาล ความจำเป็นเร่งด่วนและภาวะฉุกเฉินในการใช้บริการ และมีความพึงพอใจในการต้อนรับอยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับผลการศึกษาของมยุรี หนูนิ่ม ในปี 2540 ที่พบว่าปัจจัยที่สำคัญที่สุดต่อการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนคือ ความพอใจในบริการต่าง ๆ ของโรงพยาบาล รองลงมาคือความมีชื่อเสียงของแพทย์เฉพาะทางหลายสาขาประจำโรงพยาบาล นอกจากนี้ยังมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของวรัญญา เลี้ยงลักษณ์เลิศ (2545) ที่พบว่าผู้บริโภคมก่อนรับบริการและผู้บริโภคขณะรับบริการ ให้ความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ คือการที่แพทย์ใส่ใจฟังคำบอกเล่าอาการป่วย และแพทย์ใช้เวลาต่อผู้ป่วย ซึ่งเป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ

2.1.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเมโยในระดับปานกลาง ได้แก่ปัจจัยด้านบริการ ได้แก่ โรงพยาบาลมีการผ่อนผันการชำระเงิน เช่น อนุญาตให้ค้างหรือผ่อนชำระเงินค่ารักษาได้ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ได้แก่ โรงพยาบาลมีบริการรถรับส่งและมีสถานที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ได้แก่ การบริการสะดวกรวดเร็ว มีการประสานงานของแผนกต่าง ๆ ที่ดีในการให้บริการ และระยะเวลารอคอยการตรวจจากแพทย์ ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ได้แก่การติดต่อนัดหมายทางโทรศัพท์ ปัจจัยด้านลักษณะหรือองค์ประกอบทางกายภาพของการบริการ ได้แก่ ห้องสุขาสะอาดเพียงพอ มีที่ติดต่อสอบถามหรือจุดประชาสัมพันธ์และสถานที่รับเรื่องร้องทุกข์ มีป้ายชื่อสถานที่และจุดบริการต่าง ๆ ดี มีผู้รับความคิดเห็นหรือเรื่องร้องทุกข์ และห้องอาหารสะอาดดี ปัจจัยด้านลักษณะทางสังคม ได้แก่ แพทย์ที่รักษาเป็นประจำมาตรวจที่โรงพยาบาลนี้ สมาชิกในครอบครัวแนะนำชักชวน ผู้ที่เคยใช้บริการแนะนำหรือบอกต่อ เพื่อนหรือคนรู้จักแนะนำ และเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชักชวน ปัจจัยด้านสภาวะทางเศรษฐกิจ ได้แก่ มีความสามารถในการจ่ายค่ารักษาพยาบาลจากรายได้ การมีผู้รับผิดชอบ

ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ เช่น ประกันชีวิต ประกันสังคม ความสามารถในการเบิกค่ารักษาพยาบาล และการได้รับสิทธิพิเศษทางด้านส่วนลดในการใช้บริการจากโรงพยาบาล ปัจจัยด้านราคา ได้แก่ ค่าตรวจแพทย์เหมาะสมกับการบริการที่ได้รับ ราคาห้องพักเหมาะสม ราคาค่ายาและราคาอาหารเหมาะสมกับการบริการ ปัจจัยด้านสถานะการแข่งขัน ได้แก่ การมีโปรแกรมการตรวจสอบสุขภาพพิเศษ การส่งข่าวหรือการติดตามอาการหรือการนัดตรวจซ้ำ มีคลินิกบริการพิเศษไว้บริการ เช่น การฝังเข็ม และการเยี่ยมบ้านหรือการดูแลสุขภาพถึงบ้าน ปัจจัยด้านการส่งเสริมการบริการ ได้แก่ มีบริการน้ำดื่มเพียงพอ มีแผ่นพับเรื่องโรค ความรู้ใหม่ ๆ เกี่ยวกับการรักษาที่มีในโรงพยาบาล และมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการบริการทางวิทยุไปสเตอร์หรือสิ่งพิมพ์อื่น ๆ ผลการวิจัยที่ได้พบว่ามีผลสอดคล้องกับผลการศึกษาของปิยพรณ กลั่นกลิ่น (2542) ซึ่งพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคในระดับปานกลางมี 2 ปัจจัยคือปัจจัยด้านราคาและด้านการส่งเสริมการตลาด สอดคล้องกับผลการศึกษาของวัชรกร กุชโร (2546) ที่พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดร้อยเอ็ด ปัจจัยด้านราคาแลค่าบริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด นอกจากนี้ยังพบว่าผลการวิจัยมีความขัดแย้งกับการวิจัยของ David W. Stewart, Hickson B. Herald, Pechmann Connic, Koslow Scott, และ Altemeier A. William (2532) ซึ่งพบว่าการหาข้อมูลเพื่อใช้ในการตัดสินใจเลือกจากบุคคลอื่นเช่นจากสมาชิกในครอบครัว เพื่อน และผู้ที่เคยใช้บริการสถานพยาบาลนั้น ๆ มาก่อนมีอิทธิพลมากที่สุด ซึ่งจากผลการวิจัยที่ได้แสดงว่า โรงพยาบาลเมโยยังคงให้ความสำคัญต่อการโฆษณา ประชาสัมพันธ์น้อย จึงส่งผลให้ผู้เลือกใช้บริการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลด้วยปัจจัยด้านน้อยอยู่ในระดับปานกลาง อีกทั้งการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเมโยของผู้ป่วยในยังขึ้นกับปัจจัยค่ารักษาพยาบาล การบริการรถรับส่ง การเยี่ยมบ้าน และการนัดตรวจซ้ำ แสดงให้เห็นว่าโรงพยาบาลควรมีการปรับปรุงบริการให้น่าประทับใจมากยิ่งขึ้น เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้ใช้บริการแบบปากต่อปาก ซึ่งเป็นกลยุทธ์ที่ผู้บริโภคใช้ในการค้นหาข้อมูลในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาล

2.1.3 ระดับอิทธิพลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ป่วยในโรงพยาบาลเมโย จำแนกตามเพศ พบว่าผู้ป่วยในที่ จำแนกตามเพศให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านต่าง ๆ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

โดยเพศชายให้ความสำคัญในระดับมาก 6 เรื่อง คือปัจจัยด้านจิตวิทยาเป็นอันดับแรก รองลงมาคือปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านการบริการ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการและปัจจัยด้านเทคโนโลยี ส่วนปัจจัยด้านลักษณะหรือองค์ประกอบทางกายภาพของการบริการ ปัจจัยด้านลักษณะทางสังคม ปัจจัยด้านสถานะทางเศรษฐกิจ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการส่งเสริมการบริการ และปัจจัยด้านสถานะการแข่งขัน ให้

ความสำคัญในระดับปานกลาง โดยระดับอิทธิพลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาล
 เมโยของเพศชาย ให้ความสำคัญในระดับอิทธิพลต่อการตัดสินใจมากมีดังนี้ ปัจจัยด้านการบริการ
 ให้ความสำคัญในเรื่องแพทย์ให้คำแนะนำอาการเจ็บป่วยได้ดีเป็นอันดับแรก รองลงมาแพทย์สนใจ
 คำบอกเล่าอาการเจ็บป่วยของผู้ป่วยดี วิธีการตรวจของแพทย์น่าเชื่อถือ มีแพทย์และพยาบาลคอย
 บริการตลอดเวลา แพทย์มีประสบการณ์และชำนาญด้านการตรวจรักษา ผลการตรวจรักษาของ
 แพทย์ได้ผลดี การตรวจของแพทย์มีความละเอียดถี่ถ้วน และโรงพยาบาลมีแพทย์ที่มีความชำนาญ
 เฉพาะทางและมีชื่อเสียง ตามลำดับ สำหรับปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ให้ความสำคัญในเรื่อง
 ห้องตรวจสะอาด มีอากาศถ่ายเทสะดวกเป็นอันดับแรก รองลงมาที่นั่งคอยรับบริการเพียงพอและ
 สะอาด สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเอื้อต่อความสะดวกเป็นที่น่าเชื่อถือการเดินทางไป
 โรงพยาบาลมีความสะดวก มีความชัดเจนของป้ายที่บอกทิศทางไปยังแผนกต่าง ๆ โรงพยาบาลมี
 บริการรถรับส่ง โรงพยาบาลอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงานและโรงพยาบาลมีบริการรถรับส่งตามลำดับ
 สำหรับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ให้ความสำคัญในเรื่องสามารถเลือกรับบริการจากแพทย์
 หรือแพทย์เป็นอันดับแรก รองลงมา การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การให้ข้อมูลคำแนะนำและวิธี
 ปฏิบัติตนของบุคลากร โรงพยาบาลน่าประทับใจ ขั้นตอนการบริการเป็นระบบ การบริการสะดวก
 รวดเร็ว และการประสานงานของแผนกต่าง ๆ น่าประทับใจที่ให้บริการตามลำดับ สำหรับปัจจัย
 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ให้ความสำคัญในเรื่อง ทัศนคติไมตรีของแพทย์เป็นอันดับแรก รองลงมา
 ทัศนคติไมตรีของพยาบาล ทัศนคติไมตรีของพนักงานผู้ช่วยพยาบาล การดูแลเอาใจใส่ของพยาบาล
 น่าประทับใจและ การดูแลเอาใจใส่ของแพทย์น่าประทับใจตามลำดับ สำหรับปัจจัยด้านลักษณะ
 ทางกายภาพของการบริการ ให้ความสำคัญในเรื่องการแต่งกายของบุคลากรน่าประทับใจเป็นอันดับ
 แรก รองลงมา สถานที่สะอาด น่าประทับใจและที่นั่งรอตรวจสะดวก สบาย และพอเพียงตามลำดับ
 สำหรับปัจจัยด้านลักษณะทางสังคม ให้ความสำคัญระดับมากในเรื่องการคาดหวังและเชื่อว่าจะ
 ได้รับบริการที่ดีจากโรงพยาบาลและแพทย์ที่รักษาเป็นประจำมาตรวจที่โรงพยาบาลนี้ สำหรับปัจจัย
 ด้านลักษณะทางเศรษฐกิจ ให้ความสำคัญระดับมากในเรื่องความสามารถในการจ่ายค่า
 รักษาพยาบาลจากรายได้และความสามารถในการเบิกค่ารักษาพยาบาลได้

เพศหญิงให้ความสำคัญในระดับมาก 6 เรื่อง คือปัจจัยด้านจิตวิทยาเป็นอันดับ
 แรก รองลงมาคือปัจจัยด้านการบริการ ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านสถานที่ให้การ
 บริการ ปัจจัยด้านเทคโนโลยีและปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ส่วนปัจจัยด้านลักษณะหรือ
 องค์ประกอบทางกายภาพของการบริการ ปัจจัยด้านลักษณะทางสังคม ปัจจัยด้านสภาวะทาง
 เศรษฐกิจ ปัจจัยด้านสภาวะการแข่งขัน ปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านการส่งเสริมการบริการ

ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง โดยระดับอิทธิพลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเมโยของเพศชาย ให้ความสำคัญในระดับอิทธิพลต่อการตัดสินใจมากมีดังนี้ ปัจจัยด้านการบริการให้ความสำคัญในเรื่องแพทย์ให้คำแนะนำอาการเจ็บป่วยได้ดีและแพทย์สนใจคำบอกเล่าอาการเจ็บป่วยของผู้ป่วยดี เป็นอันดับแรก แพทย์มีประสบการณ์และชำนาญด้านการตรวจรักษา วิธีการตรวจของแพทย์น่าเชื่อถือ ผลการตรวจรักษาของแพทย์ได้ผลดี การตรวจของแพทย์มีความละเอียดถี่ถ้วน มีแพทย์และพยาบาลคอยบริการตลอดเวลา และโรงพยาบาลมีแพทย์ที่มีความชำนาญเฉพาะทางและมีชื่อเสียง ได้ตามลำดับ สำหรับปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ให้ความสำคัญในเรื่องการเดินทางไปโรงพยาบาลมีความสะดวกเป็นอันดับแรก รองลงมา มีที่นั่งคอยรับบริการเพียงพอและสะอาด สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเอื้อต่อความสะดวก มีความชัดเจนของป้ายที่บอกทิศทางไปยังแผนกต่าง ๆ ห้องตรวจสะอาดมีอากาศถ่ายเทสะดวกและสถานที่สะอาด มีอากาศถ่ายเทสะดวก เป็นที่น่าเชื่อถือตามลำดับ สำหรับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ให้ความสำคัญในเรื่องสามารถเลือกรับบริการจากแพทย์หรือแพทย์และ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจตามลำดับ สำหรับปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ให้ความสำคัญในเรื่อง อخصาชัยไมตรีของแพทย์ เป็นอันดับแรก รองลงมา อخصาชัยไมตรีของพยาบาล อخصาชัยไมตรีของพนักงานผู้ช่วยพยาบาล การดูแลเอาใจใส่ของแพทย์น่าประทับใจ การดูแลเอาใจใส่ของพยาบาลน่าประทับใจและการให้บริการของบุคลากรระดับอื่นน่าประทับใจตามลำดับ สำหรับปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของการบริการ ให้ความสำคัญระดับมากในเรื่องสถานที่สะอาด เป็นอันดับแรก รองลงมา น่าประทับใจ การแต่งกายของบุคลากรน่าประทับใจที่นั่งรอตรวจสะดวก สบาย และพอเพียงและการตกแต่งสถานที่น่าประทับใจตามลำดับ สำหรับปัจจัยด้านลักษณะทางสังคม ให้ความสำคัญระดับมากในเรื่องการคาดหวังและเชื่อว่าจะได้รับการที่ดีจากโรงพยาบาล

ระดับอิทธิพลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโยของเพศชายและเพศหญิงที่ให้ความสำคัญเหมือนกันในระดับอิทธิพลต่อการตัดสินใจมากมีดังนี้ ปัจจัยด้านเทคโนโลยี พบว่า ให้ความสำคัญระดับมากในเรื่องการชำระเงินด้วยบัตรเครดิตเป็นอันดับแรก รองลงมา มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยและเพียงพอบริการและการใช้เทคโนโลยีในการตรวจรักษาตามลำดับ สำหรับปัจจัยด้านลักษณะทางจิตวิทยาให้ความสำคัญในเรื่องความเชื่อมั่นในการรักษาของแพทย์และความเชื่อมั่นในการรักษาของโรงพยาบาล

2.1.4 เปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโย จังหวัดกรุงเทพมหานคร ของผู้ป่วยใน ระหว่างเพศชายและเพศหญิง พบว่าผู้ใช้บริการที่เป็นเพศชายและเพศหญิง มีความเห็นว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโย ทั้ง 12 ด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลที่ได้สอดคล้องกับผลวิจัยของเบญจมาศ ศิริกรมลเสถียร (2542) ได้

ศึกษาวิจัยถึงความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อการบริการของ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเดชอุดม อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ป่วยในที่มีเพศ อาชีพ สถานภาพสมรส การศึกษา และประเภทของบัตรสวัสดิการการรักษายาบาลที่แตกต่างกันมีระดับ ความพึงพอใจต่อการบริการไม่แตกต่างกัน ($p>0.005$)

2.2 วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาหาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านประชากรของ ผู้ป่วยในและปัจจัยภายนอกของผู้ป่วยใน ที่จะมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโย

2.2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโย พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับการ ตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโย ส่วนอาชีพ รายได้ของครอบครัว ลักษณะการมารับ บริการ สภาพการเจ็บป่วย และการรับรู้เกี่ยวกับการเจ็บป่วย มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือก ใช้บริการ โรงพยาบาลเมโย ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ซึ่งผลที่ได้มีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ประสิทธิ์ จันทกลาง (2540) ที่ได้ศึกษาถึงอุปสงค์ต่อการบริการทางการแพทย์ในจังหวัดลำพูนและ พบว่า ปัจจัยที่มีความต้องการบริการทางการแพทย์ได้แก่ ปัจจัยด้านรายได้ นอกจากนี้ยังสอดคล้อง กับผลการวิจัยของเจนจิรา สังข์วรรณ (2541) ที่พบว่า การตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลส่วน ใหญ่ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลาย ๆ ปัจจัยคือรายได้ ความมีชื่อเสียงของแพทย์ และสถานที่ตั้ง

2.2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับระดับอิทธิพลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโย พบว่า เพศ สภาพการเจ็บป่วย และการรับรู้เกี่ยวกับการเจ็บป่วย มี ความสัมพันธ์ต่อระดับอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโยที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 โดยเพศหญิงให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโยในระดับอิทธิพล มากร้อยละ 49.2 ส่วนเพศชายให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโยใน ระดับอิทธิพลปานกลางร้อยละ 32.5 สภาพการเจ็บป่วย ส่วนมากมารักษาโรคเฉียบพลันให้ ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโยในระดับอิทธิพลมากร้อยละ 21.4 รองลงมา รักษาต่อเนื่องร้อยละ 19.8 และมารตรวจร่างกายร้อยละ 7.9 ตามลำดับ การรับรู้เกี่ยวกับการ เจ็บป่วยของผู้ป่วยใน ส่วนมากการรับรู้การเจ็บป่วยในขนาดปานกลางให้ความสำคัญต่อการ ตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโยในระดับอิทธิพลมากร้อยละ 20.2 รองลงมา การรับรู้การ เจ็บป่วยขนาดมากร้อยละ 19.8 และการรับรู้การเจ็บป่วยขนาดมากที่สุดร้อยละ 19.8 ตามลำดับ ซึ่ง สอดคล้องกับผลการศึกษาของศิวฉัย สุกรีเขตร (2541) ที่พบว่าเมื่อเกิดการเจ็บป่วยผู้ตอบคำถามมี วิธีการตัดสินใจเลือกใช้แหล่งบริการรักษายาบาลทั้งหมด 6 ขั้นตอนคือ 1. รับรู้อาการเจ็บป่วยโดย สังเกตจากลักษณะความเจ็บป่วย 2. มีการค้นหาข้อมูลจากภายในตนเองและจากบุคคลภายนอก 3. มี การพิจารณาและประเมินความเชื่อถือได้ของข้อมูลจากประสบการณ์ของตนเองและการบอกเล่า

ของผู้อื่น 4. กำหนดแนวทางการรักษาพยาบาลโดยใช้บริการทางการแพทย์วิชาชีพและไม่ใช้ 5. ตัดสินใจเลือกวิธีและแหล่งรักษาพยาบาลที่กำหนดไว้ 6. ไปรักษาด้วยวิธีและแหล่งรักษาที่ได้ ตัดสินใจเลือก และกระบวนการตัดสินใจเลือกจะเกิดขึ้นใหม่ หากวิธีและแหล่งรักษาเดิมไม่สามารถ รักษาอาการให้ดีขึ้นหรือหายได้ นอกจากนี้ยังพบว่าขั้นตอนการตัดสินใจมี 2 รูปแบบคือ 1. ความ เจ็บป่วยที่มีระดับความรุนแรงเล็กน้อยและปานกลาง การตัดสินใจเลือกใช้แหล่งบริการ รักษาพยาบาลจะครบทั้ง 6 ขั้นตอน 2. ความเจ็บป่วยที่มีระดับความรุนแรงมาก การตัดสินใจจะขาด หายไป 2 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 2 การค้นหาข้อมูล และขั้นตอนที่ 3 การพิจารณาและประเมินความ เชื่อถือได้ของข้อมูล สำหรับความพึงพอใจที่มีต่อแหล่งรักษาพยาบาล ส่วนใหญ่พึงพอใจแหล่งใดก็ ตามที่สามารถรักษาตนเองให้หายได้ซึ่งมีลำดับดังนี้คือ ร้านขายยา คลินิก โรงพยาบาล ส่วนอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพปัจจุบัน รายได้ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อระดับอิทธิพลในการ ตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโย ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 กลุ่มอายุที่ให้ความสำคัญต่อการ ตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโยในระดับอิทธิพลมาก คือกลุ่มอายุ 35-44 ร้อยละ 13.1 รองลงมา กลุ่มอายุ 25-34 ร้อยละ 13.1 และกลุ่มอายุ 45-54 ร้อยละ 7.9 ตามลำดับ ด้านสถานภาพ สมรส กลุ่มสมรสให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโยในระดับอิทธิพล มาก ร้อยละ 28.6 รองลงมา กลุ่มโสด ร้อยละ 15.5 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อการ ตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโยในระดับอิทธิพลมาก ร้อยละ 22.6 รองลงมา กลุ่ม มัธยมศึกษา ร้อยละ 9.1 อาชีพปัจจุบันส่วนมากเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ/พนักงานบริษัท/รับจ้างให้ ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโยในระดับอิทธิพลมาก ร้อยละ 15.5 รองลงมา ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ร้อยละ 14.3 ด้านรายได้ของครอบครัวรวมเฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 45,000 บาท ส่วนมากให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโยใน ระดับอิทธิพลมาก ร้อยละ 9.5 ระดับอิทธิพลปานกลาง ร้อยละ 8.7

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

3.1.1 ด้านการบริการ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เลือกมาใช้บริการเนื่องจากมีความ เชื่อมั่นในการรักษาของแพทย์ มีความเชื่อมั่นในการรักษาของโรงพยาบาลและมีความคาดหวัง/เชื่อ ว่าจะได้รับการบริการที่ดีจากโรงพยาบาล เป็นอันดับแรก ความสามารถในการรักษาของแพทย์ ได้แก่ แพทย์ให้คำแนะนำอาการเจ็บป่วยได้ดี สนใจคำบอกเล่าอาการเจ็บป่วยของผู้ป่วยดี แพทย์มี ประสิทธิภาพ มีความชำนาญในด้านการตรวจรักษา การตรวจมีความละเอียดถี่ถ้วน วิธีการตรวจ

น่าเชื่อถือ ผลการตรวจรักษาได้ผลดี มีแพทย์และพยาบาลคอยดูแลตลอดเวลา โดยผู้รับบริการให้ความสำคัญในการตัดสินใจใช้บริการ โรงพยาบาลเมโยอยู่ในระดับมาก แต่มีแพทย์เฝ้าระวังบางคนไม่สนใจมาดูแลผู้ป่วย ไม่ยินดีตอบคำถามและคุยกับผู้ป่วยเพียงนาที การตรวจของแพทย์บางคนไม่ละเอียดถี่ถ้วน ควรจะมีแพทย์คอยให้บริการมากกว่านี้ ข้อเสนอแนะ ควรเพิ่มแพทย์เฉพาะทาง การตรวจรักษาต้องเพิ่มความละเอียดให้มากขึ้น แพทย์เฝ้าระวังควรสนใจและเอาใจใส่ในการดูแลผู้ป่วยและควรรับมาตรวจผู้ป่วยให้เร็วขึ้นกว่าเดิม ควรให้คำแนะนำชี้แจงและให้ความมั่นใจในการรักษาหรือให้เหตุผลในการตรวจรักษามากกว่านี้ ควรมีแผนผังในเรื่องการดูแลหรือการปฏิบัติตนเองที่บ้านเกี่ยวกับเรื่องโรคหรืออาการที่ผู้ป่วยมารักษาที่ต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัดเพื่อให้เกิดความปลอดภัย ควรเลือกแพทย์ที่เอาใจใส่ในการดูแลผู้ป่วยและปฏิบัติตามแนวทางของโรงพยาบาล จะทำให้ผู้ป่วยเลือกมาใช้บริการมากขึ้น

3.1.2 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการเลือกมาใช้บริการ โรงพยาบาลเมโยอยู่ในระดับมาก โดยส่วนใหญ่เกี่ยวกับอخصยาชัยไมตรี ความเป็นกันเองของแพทย์ พยาบาล พนักงานผู้ช่วยพยาบาล การเอาใจใส่ในการดูแลของแพทย์ พยาบาลน่าประทับใจ และการให้บริการของพนักงานนำส่งน่าประทับใจ แต่มีแพทย์ พยาบาลบางคน ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไม่ดี ไม่สนใจในการดูแลหรือให้บริการ ไม่มีระบบงานที่ดี และมารยาทของเจ้าหน้าที่ไม่ดี ข้อเสนอแนะ ควรให้มีการอบรมพนักงานทุกระดับในเรื่องการให้บริการและพฤติกรรมบริการ ควรให้ความรู้พื้นฐานสำหรับพนักงานผู้ช่วยพยาบาลมากกว่านี้ และควรปรับปรุงระบบการทำงานให้ดีขึ้น

3.1.3 ด้านสถานที่ให้บริการ ผู้ใช้บริการเลือกมาใช้บริการ โรงพยาบาลเมโยอยู่ในระดับมาก เนื่องจากการเดินทางไปมาสะดวก โรงพยาบาลอยู่ใกล้บ้าน/ใกล้ที่ทำงาน สถานที่ให้บริการสะอาดมีความเหมาะสมและสะดวก ห้องตรวจสะอาด มีอากาศถ่ายเทสะดวก มีความชัดเจนของป้ายบอกทิศทางไปแผนกต่าง ๆ แต่ที่จอดรถคับแคบ ไม่มีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบว่าจุดที่ใดได้บ้าง ห้องน้ำมีน้อย ห้องผู้ป่วยบางแผนกทึบโทรม และบริเวณที่ผู้ป่วยรอพบแพทย์แออัดเกินไป ข้อเสนอแนะ ควรปรับปรุงสถานที่จอดรถ ปรับปรุงห้องพักผู้ป่วย ควรรักษาความสะอาดและปรับปรุงห้องน้ำที่ห้องรอตรวจ ควรเพิ่มจำนวนห้องน้ำ ควรขยายพื้นที่สำหรับการรอตรวจ ควรมีการประชาสัมพันธ์เริ่มตั้งแต่เข้ามาจอดรถในโรงพยาบาลให้ทราบถึงบริเวณที่จอดรถ การรับส่งผู้ป่วย และการทำบัตรและการเข้ารับการรักษา

3.1.4 ด้านเทคโนโลยี ผู้ใช้บริการเลือกมาใช้บริการ โรงพยาบาลเมโยอยู่ในระดับมาก โดยส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต มีเครื่องมือที่ทันสมัยเพียงพอให้บริการ และมีการใช้เทคโนโลยีในการตรวจรักษา แต่ด้านความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์บางอย่าง ต้องการให้เพิ่มอุปกรณ์ที่ทันสมัยเหมือนโรงพยาบาลอื่น เพียงผู้ป่วยไม่ทันสมัยการปรับ

เอนของเตียงควรจะเป็นแบบปุ่มกดแทนที่จะใช้มือหมุน อุปกรณ์บางอย่างในห้องตรวจดูโทรมเกินไปควรรหาอุปกรณ์ที่ทันสมัยหลายอย่าง มาใช้ให้บริการบ้างและควรดูแลแบบอย่างโรงพยาบาลที่เก่งเฉพาะด้านเพื่อปรับปรุงเครื่องมือให้ทันสมัยแข่งกับโรงพยาบาลอื่นๆ ข้อเสนอแนะ ควรปรับปรุงเตียงนอนเป็นระบบไฟฟ้า ควรเพิ่มเครื่องมือและอุปกรณ์ให้เพียงพอกับจำนวนของผู้ป่วยที่เข้ามาใช้บริการ

3.15 ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ใช้บริการเลือกมาใช้บริการ โรงพยาบาลเมโย อยู่ในระดับมาก โดยส่วนใหญ่เห็นว่าสามารถเลือกบริการจากแพทย์ที่ตนพึงพอใจ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ขั้นตอนการบริการเป็นระบบ มีการให้ข้อมูลคำแนะนำและวิธีการปฏิบัติตนดี แต่การบริการ ความสะดวกรวดเร็ว การประสานงาน การตรวจสอบความพร้อมใช้งาน และระยะเวลาในการรอคอยควรปรับปรุงให้ดีขึ้น ในส่วนของห้องการเงินต้องปรับปรุงเพราะคิดค่าบริการซ้ำมากและรอจ่ายเงินนานมาก ระยะเวลาในการรอแพทย์เข้าไป แพทย์ควรมาเร็วกว่านี้ เพราะตามแพทย์ยามากและมาช้า ในช่วงเวลา 20.00น.เป็นต้น ข้อเสนอแนะ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอกับสภาพการเจ็บป่วยเช่นผู้ป่วยไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ หรือให้เพียงพอกับจำนวนผู้ป่วยที่เข้ารับบริการ ควรมีระบบการประสานงานที่เข้าใจถูกต้อง ครบถ้วน ควรมีระบบการตรวจสอบความพร้อมใช้งานของเครื่องมือ/อุปกรณ์ในแต่ละแผนกให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน การจ่ายเงินผู้ป่วยกลับบ้านควรมีช่องเรียกตามหมายเลขและเมื่อจ่ายเงินเสร็จแล้วควรได้รับยาเลย ห้องตรวจขณะรอแพทย์ควรมีการเปิดเพลงบรรเลงเบาๆ ให้ผู้ป่วยฟังระหว่างรอคอย และควรทำบัตรคิวในการรอเข้าทำการรักษาของแพทย์แต่ละคน

3.16 ด้านราคา ในส่วนค่าใช้จ่ายในการรักษาอยู่ในระดับอิทธิพลปานกลาง ผู้รับบริการส่วนใหญ่ให้ข้อเสนอแนะว่า ค่าใช้จ่ายบางอย่างแพงเกินไป ราคาค่อนข้างสูง รองลงมาคือ ค่ายาบางชนิดราคาสูง ค่อนข้างที่จะแพงสำหรับผู้ที่มีรายได้ปานกลางหรือน้อยผู้ที่มาตรวจรักษาบ่อยๆ ควรมีส่วนลดให้มากๆ ตามอัตราส่วน บางอย่างควรให้มีส่วนลดมากกว่านี้ ควรปรับราคาค่าห้องพักรักษาหลังสัปดาห์ถ้าเป็นไปได้ ควรจัด promotion ส่วนของลูกค้ำห้องราคาพิเศษ เหมือนโรงพยาบาลอื่น ๆ ควรลดค่ายาในบางรายการที่เหมาะสมกับ สถานการณ์ปัจจุบัน ควรจะมีการผ่อนจ่ายบ้างและน่าจะมีส่วนลดของแต่ละการรักษาโรคของแต่ละชนิด ข้อเสนอแนะ ควรจัด promotion ลดราคา สำหรับการตรวจในวันสำคัญต่าง ๆ อาจทำในรูป package หลาย ๆ แบบ

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการของผู้รับบริการที่เป็นผู้ป่วยนอก และผู้รับบริการที่อยู่ในเขตชุมชนใกล้โรงพยาบาล เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงโรงพยาบาลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ

3.2.2 ศึกษาเปรียบเทียบ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการของผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยใน ในการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโย