

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้สรุปผลการศึกษาค้นคว้าเรียงลำดับตามหัวข้อต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์การศึกษา
2. สมมติฐานการศึกษา
3. วิธีดำเนินการศึกษา
4. สรุปผลการศึกษา
5. อภิปรายผล
6. ข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาส่วนประสมตลาดบริการของโรงพยาบาลไชยวาน อำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพบริการการรักษาพยาบาล ของโรงพยาบาลไชยวาน อำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี
3. เพื่อศึกษาส่วนประสมตลาดบริการที่มีกับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการการรักษาพยาบาล ของโรงพยาบาลไชยวาน อำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี

สมมติฐานการศึกษา

ส่วนประสมตลาดบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการรักษาพยาบาล ของโรงพยาบาลไชยวาน อำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี

วิธีดำเนินการศึกษา

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้รับบริการการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลไชยวาน อำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี ตามสิทธิการรักษาพยาบาล จำนวน 37,760 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้มารับบริการการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลไชยวาน อำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี ตามสิทธิการรักษาพยาบาล จำนวน 396 คน สำหรับขนาดของกลุ่มตัวอย่างของผู้ศึกษาได้มาจากการคำนวณตามสูตรของ ทาโร ยามาเน่ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลในลักษณะของแบบสอบถามที่ง่ายต่อการเข้าใจ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันระหว่างกลุ่มตัวอย่างและผู้ทำการวิจัย โดยแบ่งเนื้อหาของแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้มารับบริการการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลไชยวาน อำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี คำถามมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทสเกลนามกำหนด (Nominal Scale) และข้อมูลประเภทสเกลลำดับ (Ordinal Scale) มีจำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมตลาดบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลไชยวาน อำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี ในด้านต่าง ๆ คำถามมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ มีคำถามทั้งหมด 35 ข้อโดยแบ่งออกเป็น 7 ด้าน อันประกอบไปด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงาน ด้านกระบวนการบริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการการรักษาพยาบาลของผู้รับบริการการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลไชยวาน อำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี ในด้านต่าง ๆ คำถามมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ มีคำถามทั้งหมด 24 ข้อโดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน อันประกอบไปด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่

3. การสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังต่อไปนี้

3.1 ศึกษาเอกสาร ทฤษฎี หลักการ และศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสภาพ และปัญหา เพื่อกำหนดแนวทางในการสร้างเครื่องมือ โดยให้ครอบคลุมเนื้อหาตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานที่กำหนดไว้

3.2 สร้างแบบสอบถาม โดยอาศัยข้อมูลจากเอกสารตำรา และแนวคิดที่เกี่ยวข้อง กับ ส่วนประสมตลาดบริการ และ ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับ คุณภาพการให้บริการ ที่มี ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการรักษาพยาบาล

3.3 ศึกษาวิธีการสร้างเครื่องมือประเภทต่าง ๆ จากเอกสารและตำราและผลการวิจัยที่ เกี่ยวข้อง ทั้งในประเทศและต่างประเทศ

3.4 ดำเนินการสร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดที่กำหนด

3.5 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความ ถูกต้องและเหมาะสมของเนื้อหา และเสนอแนะเพิ่มเติม

3.6 นำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความสอดคล้อง ของวัตถุประสงค์กับแบบสอบถามตรงตามเนื้อหา (Content Validity) จากนั้นนำผลการตรวจ แบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะแล้วคำนวณดัชนีความ สอดคล้อง ระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์

3.7 ผู้ศึกษาทำการรวบรวมข้อความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อคำถามแต่ละข้อแล้ว นำมาวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องระหว่างรายการสอบถามกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาด้วยค่า IOC (Index of Item Objective Congruence)

3.8 วิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องระหว่างรายการสอบถามกับวัตถุประสงค์ของการ วิจัยด้วยค่า IOC ซึ่งรายการสอบถามต้องมีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้น ไปทุกข้อและแบบสอบถามทั้งฉบับ ด้วยค่า IOC ต้องมีค่าเท่ากับ 0.67-1.00

3.9 นำแบบสอบถามมาทำการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน จากนั้นนำเสนอประธานกรรมการและกรรมการควบคุมภาคนิพนธ์ เพื่อขอคำแนะนำเพิ่มเติม จนกระทั่งได้แบบสอบถามฉบับร่างที่สมบูรณ์

3.10 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try - out) กับกลุ่มทดลองซึ่งมิใช่ เป็นกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้รับบริการการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลไชยวาน อำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี จำนวน 30 ชุด

3.11 ทำการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม ดำเนินเป็นลำดับ หาค่าอำนาจ จำแนกเป็นรายข้อ โดยวิธีใช้เทคนิค Item-total Correlation พิจารณาข้อที่มีคุณภาพผ่านเกณฑ์ คือ คัดเลือกข้อที่มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ตั้งแต่ 0.20 ขึ้นไป นำข้อที่มีค่าอำนาจจำแนกผ่านเกณฑ์ หา

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยใช้วิธีคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของ ครอนบาค (Cronbach)

3.12 ผู้ศึกษานำข้อมูลที่ได้จากการทดลองใช้ (Try-out) มาหาคุณภาพของแบบสอบถามและนำมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์และถูกต้องมากที่สุด จากนั้นจึงสร้างขึ้นเป็นแบบสอบถามฉบับจริง

3.13 ผู้ศึกษานำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 395 คน แยกตามสิทธิการรักษาพยาบาล ซึ่งเป็นผู้รับบริการการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลไชยวาน อำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างพร้อมกับตรวจสอบเอกสาร

4.2 ขออนุญาตราชการจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เพื่อขอความอนุเคราะห์และความร่วมมือประชาชนกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม

4.3 แจกแบบสอบถามให้ผู้รับบริการการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลไชยวาน อำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี ตั้งแต่วันที่ 1-30 เมษายน 2554 ไปให้กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมารับบริการการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลไชยวาน

4.4 ตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของเนื้อหาในแบบสอบถามที่ตอบรับกลับมา

4.5 เมื่อได้รับแบบสอบถามแล้วนำมาสำรวจความสมบูรณ์ของการกรอก และนำแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของเนื้อหาแล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูล

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลไชยวาน อำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี ครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยการหาค่าความถี่และค่าร้อยละ

5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับส่วนประสมตลาดบริการ ประกอบไปด้วย ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด พนักงาน กระบวนการบริการ และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive

Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายและสรุปผลการดำเนินการวิจัย

5.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ การรักษาพยาบาล ของโรงพยาบาลไชยวาน อำเภอไชยวาน จังหวัดอุตรธานี ประกอบไปด้วย ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือของบริการ การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจ และการเอาใจใส่ โดยใช้วิธีการประมวลผลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายและสรุปผลการดำเนินการวิจัย

5.4 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมตลาดบริการ กับคุณภาพการให้บริการการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลไชยวาน อำเภอไชยวาน จังหวัดอุตรธานี จากแบบสอบถามตอนที่ 2 และตอนที่ 3 เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 และสมมติฐานที่กำหนดไว้ ผู้ศึกษาทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 กลุ่ม ด้วยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยวิธีหาค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) ข้อมูลกลุ่มที่ 1 คือคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมตลาดบริการ และข้อมูลกลุ่มที่ 2 คือ คะแนน ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการซึ่งใช้เกณฑ์การพิจารณาระดับความสัมพันธ์

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

6.1 วิเคราะห์หาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างรายการข้อคำถามของแบบสอบถามกับวัตถุประสงค์ของการ

6.2 หาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายข้อ (Discriminate Power) โดยใช้เทคนิค Item – total Correlation วิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถามโดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนแต่ละข้อกับคะแนนรวม

6.3 สถิติพื้นฐาน

6.3.1 ร้อยละ (Percentage)

6.3.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)

6.3.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

6.4 สถิติที่ใช้ในการทดสอบความสัมพันธ์ คือสถิติที่ใช้ในการทดสอบที (t-test) เป็นการทดสอบสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาส่วนประสมตลาดบริการที่มีกับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ การรักษาพยาบาล ของโรงพยาบาลไชยวาน อำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี สรุปผลได้ ดังนี้

1. ส่วนประสมตลาดบริการของโรงพยาบาลไชยวาน อำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี พบว่า ผู้รับบริการการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลไชยวาน อำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมตลาดบริการโดยรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านกระบวนการบริการ ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านพนักงาน และด้านการส่งเสริมการตลาด

2. ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการการรักษาพยาบาล ของโรงพยาบาลไชยวาน อำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี พบว่า ผู้รับบริการ การรักษาพยาบาล ของโรงพยาบาลไชยวานมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการการรักษาพยาบาลโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการ การรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลไชยวานมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการรักษาพยาบาลอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน คือด้านความน่าเชื่อถือของบริการ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ส่วนที่เหลืออยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการเอาใจใส่ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

3. ส่วนประสมตลาดบริการของโรงพยาบาลไชยวาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาล โดยรวม และรายด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาส่วนประสมตลาดบริการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการการรักษาพยาบาล ของโรงพยาบาลไชยวาน อำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี มีประเด็นสำคัญที่ควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ส่วนประสมตลาดบริการของโรงพยาบาลไชยวาน อำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี พบว่า ผู้รับบริการการรักษาพยาบาล ของโรงพยาบาลไชยวานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมตลาดบริการโดยรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านกระบวนการบริการ ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านพนักงาน และด้านการส่งเสริมการตลาด ทั้งนี้ ปัจจุบันโรงพยาบาล ไชยวาน ได้มีการบริหารจัดการส่วนประสมตลาดทั้ง 7 ด้าน โดยมีการบริหารจัดการ โดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีจัดระบบบริการสุขภาพแบบองค์รวม ให้ครอบคลุมด้านส่งเสริม ป้องกันรักษาฟื้นฟู ให้มีคุณภาพ มาตรฐาน อีกทั้งสร้างหลักประกันสุขภาพให้ครอบคลุมประชาชน ทั้งในและนอกระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า พัฒนาศักยภาพให้มีสมรรถนะตามภารกิจและดำเนินชีวิตภายใต้ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนและบุคลากรทุกภาคส่วนในการสร้างจิตสำนึกด้านสุขภาพ จึงส่งผลให้ส่วนประสมตลาดบริการของโรงพยาบาล ไชยวานอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ ดนิตา อินตะมูล (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้บริการทางการแพทย์ทางเลือกของผู้ป่วยที่รับบริการจากโรงพยาบาล ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการทางการแพทย์ทางเลือกของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับสำคัญมากมี 6 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์บริการ ปัจจัยด้านการกำหนดราคาบริการ ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ และปัจจัยด้านกระบวนการ ส่วนปัจจัยที่มีผลในระดับสำคัญปานกลางมี 1 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด สอดคล้องกับ ชีรนนท์ ซูวริยะ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ รักษา สิว ฝ้า จากคลินิกเวชกรรม โรคผิวหนัง ของนักศึกษาปริญญาตรีในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญ และความต้องการปัจจัยส่วนประสมการตลาดอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับ พิมพชวี สุขสันต์ศิริกุล (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกองบิน 41 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อ ส่วนประสมทางการตลาดและคุณภาพบริการในระดับมากทุกด้าน

2. ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาล ไชยวาน อำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการการรักษาพยาบาล โรงพยาบาล ไชยวานมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ การรักษาพยาบาลโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการ การรักษาพยาบาล โรงพยาบาล ไชยวานมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ การรักษาพยาบาลอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน คือ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ส่วนที่เหลืออยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการเอาใจใส่ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะโรงพยาบาลเน้นความสำคัญของความต้องการและเน้นการส่งมอบคุณภาพให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า โดยตระหนักถึงสิ่งสำคัญของ การให้บริการที่ดีมีคุณภาพ

ต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ และทักษะ ที่จะชนะใจผู้รับบริการซึ่งสามารถทำได้ทั้งก่อนการ บริการในระหว่างบริการ หรือภายหลังการบริการ โดยบุคลากรทุกระดับรวมทั้งผู้บริหารระดับสูง การให้บริการที่ดีจึงเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือ ภาพลักษณ์ที่ดีกลับมาใช้บริการซ้ำอีกครั้ง จึงส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการการรักษาพยาบาล ของโรงพยาบาลไชยวาน อำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี สอดคล้องกับ ภาราดา บุญญาศาสตร์พันธุ์ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาชัย จังหวัดสมุทรสาคร พบว่าผู้มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาชัย จังหวัดสมุทรสาครมีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก สอดคล้องกับ ณัฐวิภา สมทิพย์ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึงเรื่อง เจตคติ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความรู้ความเข้าใจสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการใน โครงการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลชุมชน 4 จังหวัดอุดรธานี พบว่าการบริการที่มีประสิทธิภาพได้มาตรฐาน สนองต่อความต้องการของผู้รับบริการมากที่สุด อันจะนำไปสู่ความพึงพอใจต่อการรับบริการทางการแพทย์ ภายใต้โครงการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าและช่วยลดปัญหาข้อขัดแย้งระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการได้ และผู้รับบริการมีเจตคติ และความรู้ความเข้าใจสิทธิประโยชน์เกี่ยวกับการรับบริการใน โครงสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านความคาดหวังและความพึงพอใจ ผู้รับบริการมีอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับ ศรีบุญภรณ์ พวงเงินมาก (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการที่หน่วยบริการปฐม บ้านป่าป้อง ตำบลป่าป้อง อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจรายด้านอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นมืออาชีพและความชำนาญ ด้านเจตคติ และพฤติกรรม ด้านภูมิทัศน์ของบริการ และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการเข้าถึงและการยืดหยุ่น ด้านความมีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ ด้านการปรับบริการให้เหมาะสมกับเหตุการณ์ และด้านความเที่ยงตรงของการบริการและความไว้วางใจ

3. ส่วนประสมตลาดบริการของโรงพยาบาลไชยวาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาล โดยรวมและรายด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า ส่วนประสมตลาดบริการมีระดับมากก็จะส่งผลทางบวกให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลอยู่ในระดับมากด้วย อาจเนื่องจากโรงพยาบาลไชยวานเป็นหน่วยงานของภาครัฐที่ให้บริการการรักษาพยาบาลทางการแพทย์แก่ประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบอำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี และบุคคลอื่นทั่วไปภายใต้แผนงานในระบบบริหารจัดการ โรงพยาบาลไชยวานจึงมุ่งเน้นในเรื่อง

ของคุณภาพการให้บริการ และโรงพยาบาลได้ตระหนักถึงความสำคัญที่จะต้องมีการเตรียมความพร้อมในทุก ๆ ด้าน โดยเน้นแนวทางการดำเนินงานให้สอดคล้องกับการกระจายอำนาจด้านสุขภาพให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และมุ่งเน้นในปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการเรื่องของการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์ในสถานพยาบาล โรงพยาบาลไชยวาน กระบวนการให้บริการการรักษาพยาบาล และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของโรงพยาบาลด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการการรักษาพยาบาล ซึ่งสอดคล้องกับ นະภา สุวรรณกุล (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทางแพทย์เพื่อตรวจสุขภาพประจำปีของพนักงานของโรงงานอุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน พบว่า ปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทางการแพทย์เพื่อสุขภาพประจำปีของพนักงานของโรงงานอุตสาหกรรม ให้ความสำคัญเรียงตามลำดับ คือ ปัจจัยด้านบุคคล (พนักงาน) ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ ปัจจัยการบริการ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (สถานที่ให้บริการ) ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ และปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด และสอดคล้องกับ ชีรนนท์ ชูวิระ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ รักษา สิว ฝ้า จากคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนัง ของนักศึกษาปริญญาตรี ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แนวความคิด แบบจำลองพฤติกรรมผู้บริโภค และปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการ คือ ปัจจัยด้านบุคคล ด้านกระบวนการ ด้านหลักฐานทางกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีความต้องการและให้ความสำคัญมาก ในเรื่องการให้ความรู้เกี่ยวกับผิวพรรณ การแนะนำต่อของผู้ที่เคยเข้ามาใช้บริการ การแนะนำผลิตภัณฑ์ บริการใหม่ ๆ การให้ส่วนลดในวันพิเศษและช่วงเวลาที่กำหนดมีการให้ของแถมในโอกาสพิเศษและมีการประชาสัมพันธ์ในสื่อต่าง ๆ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลไชยวาน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมตลาดบริการทั้ง 7 ด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน ผู้บริหารโรงพยาบาลไชยวาน ควรมี การพัฒนา ส่งเสริม ปรับปรุง ด้านการส่งเสริมการตลาด เพื่อให้ผู้มารับบริการการรักษาพยาบาล เกิดความพึงพอใจในคุณภาพด้านการบริการ ดังนี้

1.1 จัดให้มีการออกหน่วยปฐมพยาบาลเคลื่อนที่แก่ชุมชนให้มากขึ้น และสามารถให้บริการได้ครอบคลุมทั้งอำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี

1.2 จัดให้มีการโฆษณาแก่ประชาสัมพันธ์ในสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุชุมชน หอกระจายข่าว เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลไชยวาน

1.3 จัดให้มีการอบรมให้ความรู้ทางวิชาการ มีกิจกรรมที่ร่วมกับชุมชน และการออกเยี่ยมติดตามผู้ป่วยให้มากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการศึกษาและเปรียบเทียบส่วนประสมตลาดบริการ และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการรักษาพยาบาล ระหว่างโรงพยาบาลที่เป็นภาครัฐ และเอกชน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีคุณภาพในการพัฒนาต่อไป

2.2 ควรทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการรักษาพยาบาลในภูมิภาคอื่น เพื่อเปรียบเทียบกับผลการศึกษาคั้งนี้

2.3 ควรทำการศึกษาถึงเรื่องปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดในการบริการของโรงพยาบาลที่เป็นภาครัฐและเอกชน ต่อไป