



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

นิภาพร นาคะประเสริฐกุล. (2555). ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจ

ใช้บริการของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลของรัฐและเอกชน ในจังหวัดสุพรรณบุรี.

วิทยานิพนธ์ บช.ม. (บริหารธุรกิจ). พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏ

พระนครศรีอยุธยา. อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.กิตติมา ทามาดี, รองศาสตราจารย์ถ้ายอง ปลั่งกลาง

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยการเลือกใช้บริการ ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ และการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอก 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ และการตัดสินใจที่ให้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ป่วยนอกและปัจจัยการเลือกใช้บริการ และ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอก เก็บรวบรวมจากกลุ่มผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐ และเอกชนในจังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที ค่าเอฟ และ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญ ทางสถิติที่ .05

ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยการเลือกใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐ ส่วนใหญ่มีเหตุผลในการเลือกใช้บริการเพราะค่ารักษาไม่แพง/ใช้ตามสิทธิบัตร ไม่ค่อยเข้าใจเกี่ยวกับโรคและวิธีการรักษา มีสิทธิการรักษาพยาบาล เบิกประกันสุขภาพถ้วนหน้า และมีระยะเวลาการเดินทางมารับบริการ 30 นาที - 1 ชั่วโมง ปัจจัยการเลือกใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ส่วนใหญ่มีเหตุผลในการเลือกใช้บริการเพราะค่ารักษาไม่แพง/ใช้ตามสิทธิบัตร ไม่ค่อยเข้าใจเกี่ยวกับโรคและวิธีการรักษา มีสิทธิการรักษาพยาบาล โดยเบิกกองทุนประกันสังคม และมีระยะเวลาการเดินทางมารับบริการ 30 นาที - 1 ชั่วโมง ผู้ป่วยนอกมีการตัดสินใจมาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐ โดยรวมเห็นมีการตัดสินใจอยู่ระดับปานกลาง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของของโรงพยาบาลรัฐโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ป่วยนอกมีการตัดสินใจใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน โดยรวมมีการตัดสินใจอยู่ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจที่ในคุณภาพการให้บริการของของโรงพยาบาลเอกชน โดยรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 2) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการแตกต่างกัน ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐ ที่มีเหตุผลของการเลือกใช้ รายละเอียดเกี่ยวกับโรคที่เป็นวิธีการรักษา และสิทธิการรักษาพยาบาลต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนที่มีเหตุผลของการเลือกใช้ บริการ รายละเอียดเกี่ยวกับโรคที่เป็นวิธีการรักษา และสิทธิการรักษาพยาบาลต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน และ 3) ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐ มีความสัมพันธ์และมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกอยู่ในระดับมาก (ร้อยละ 85.6) และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชน มีความสัมพันธ์ และมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอก อยู่ในระดับค่อนข้างมาก (ร้อยละ 75.7)