



ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจเลือกเข้ารับบริการในโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอ เมือง จังหวัดพิษณุโลก: กรณีศึกษาแผนกแม่และเด็ก

จตุธรรม เรืองจติโพธิ์พาน⁶ ศุภลักษณ์ อรุณทิพย์ไพฑูรย์⁷
มนตรี พันธูลาภ⁸ และ รศ.ดร.สุจินดา เจียมศรีพงษ์⁹

sujindac@hotmail.com

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการศึกษานี้ เพื่อต้องการทราบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภคในการเลือกเข้ารับบริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก กรณีศึกษาแผนกแม่และเด็ก จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ของผู้หญิงอายุตั้งแต่ 15 – 55 ปีที่เคยมีประสบการณ์เข้ารับบริการในแผนกแม่และเด็กของโรงพยาบาลเอกชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยความมั่นใจในการบริการของโรงพยาบาลเอกชน เป็นอันดับแรกและชื่อเสียงของโรงพยาบาลเป็นอันดับสอง สำหรับกิจกรรมบริการและกิจกรรมสนับสนุน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้รับบริการให้ความสนใจมากในเรื่อง บริการวัดคลื่นหัวใจสมอ์กเสบเจอี ศูนย์โรคภูมิแพ้ของเด็ก โปรแกรมคลอดเหมาจ่ายแบบพิเศษ รวมทั้งกิจกรรมสัมมนาเกี่ยวกับวัยทอง ซึ่งข้อมูลดังกล่าว ผู้ที่ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับโรงพยาบาลเอกชน น่าจะนำไปพิจารณาในการกำหนดกลยุทธ์ด้านการบริการให้เหมาะสมกับความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการต่อไป

คำสำคัญ : การตัดสินใจ, โรงพยาบาลเอกชน, แผนกแม่และเด็ก

บทนำ

จังหวัดพิษณุโลกมีโรงพยาบาลเอกชนจำนวน 4 แห่ง โดยมีโรงพยาบาลของรัฐซึ่งเป็นโรงพยาบาลประจำจังหวัดจำนวน 1 แห่ง เนื่องจากความต้องการใช้บริการด้านสาธารณสุขมีมากขึ้น ประกอบกับโรงพยาบาลของรัฐมีจำนวนจำกัดจึงทำให้ความต้องการใช้บริการของโรงพยาบาลเอกชนมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น พิจารณาจากตารางที่ 1 พบว่า จำนวนผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลเอกชนทั้ง 4 แห่ง มีจำนวนลดลง และสัดส่วนผู้ป่วยนอกจะมีจำนวนมากกว่าผู้ป่วยในประมาณ 2-3 เท่า แม้ว่าโรงพยาบาลเอกชนจะมีค่าใช้จ่ายที่สูงกว่าโรงพยาบาลรัฐบาลโดยเปรียบเทียบ ความคาดหวังของการรับบริการที่ดีกว่าโรงพยาบาลของเอกชนย่อมดีกว่าโรงพยาบาลของรัฐ ส่งผลถึงความต้องการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลเอกชนในสัดส่วนที่มากกว่าโรงพยาบาลรวมแพทย์มีจำนวนผู้ป่วยในลดลงจาก 19,836 คนในปี 2548 เป็น 6,346 คนในปี

⁶ นิสิตระดับปริญญาโท คณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร. (MBA)

⁷ นิสิตระดับปริญญาโท คณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร. (MBA)

⁸ นิสิตระดับปริญญาโท คณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร. (MBA)

⁹ อาจารย์ประจำ คณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร.

2550 ผู้ป่วยนอกจาก 66,096 คน เป็น16,925 คนในปีเดียวกัน จากจำนวนประชากรในเขตอำเภอเมืองพิษณุโลก จำนวน 268,650 เพศหญิง 138,546 คน คิดเป็น 52% พิจารณาดำรงที่ 1 ประกอบ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนผู้ป่วยที่เคยใช้บริการของโรงพยาบาลเอกชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ปี 2548 – 2550

โรงพยาบาล เอกชน	ประเภท ผู้ป่วย	จำนวนผู้ป่วยแต่ละปี (คน)			รวม (คน)	รวมผู้ป่วย ทั้งหมด(คน)	ค่าเฉลี่ยผู้ป่วย ต่อปี (คน)
		2550	2549	2548			
รวมแพทย์	ผู้ป่วยใน	6,346	13,969	19,836	40,151	141,425	47,142
	ผู้ป่วยนอก	16,925	18,253	66,096	101,274		
อินเตอร์ เวชการ	ผู้ป่วยใน	13,961	16,467	18,796	49,224	143,277	47,759
	ผู้ป่วยนอก	25,863	29,426	38,764	94,053		
รัตนเวช	ผู้ป่วยใน	21,754	23,468	26,983	72,205	193,485	64,495
	ผู้ป่วยนอก	39,556	38,103	43,621	121,280		
พิษณุเวช	ผู้ป่วยใน	27,694	N/A	N/A	N/A	87,430	87,430
	ผู้ป่วยนอก	59,736	N/A	N/A	N/A		

ที่มา ข้อมูลจากฝ่ายสถิติของแต่ละโรงพยาบาล
หมายเหตุ โรงพยาบาลพิษณุเวช เริ่มทำสถิติผู้ให้บริการเมื่อปี 2550

จากสัดส่วนของผู้ป่วยที่ลดลงย่อมมีผลกระทบต่อประกอบการกิจการของธุรกิจโรงพยาบาล ซึ่งต้องหากกลยุทธ์ใหม่ๆ มาดึงดูด หรือสร้างอุปสงค์ให้กับผู้ใช้บริการมาใช้บริการในโรงพยาบาลมากขึ้น จากกลยุทธ์แบบตั้งรับ คือ รอรับผู้ป่วยเวลาเจ็บป่วยและต้องการรักษาอย่างเดียวนั้น มาเป็นกลยุทธ์แบบเชิงรุก คือ ไม่รอให้ผู้ป่วยเข้ามารักษาเมื่อเจ็บป่วยอย่างเดียว แต่ต้องการสร้างความต้องการให้คนซึ่งไม่จำเป็นว่าต้องเป็นผู้ป่วยเท่านั้น ให้เข้ามาใช้บริการของโรงพยาบาลได้เป็นการป้องกัน และดูแลสุขภาพของคนเพื่อไม่ให้เจ็บป่วยและเข้ามาใช้บริการหรือมาปรึกษาได้ ซึ่งในการศึกษานี้ได้ใช้กรณีศึกษาเฉพาะกลุ่มแม่และเด็กซึ่งเป็นการให้บริการของโรงพยาบาลที่เกี่ยวข้องกับแม่และโรคเฉพาะทางของผู้หญิง คือ แผนกสูตินรีเวช ซึ่งประกอบไปด้วย 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 นรีเวชศาสตร์ คือ แผนกที่ให้บริการเกี่ยวกับโรคเฉพาะทางสำหรับผู้หญิง เช่น การตรวจเช็คร่างกาย ตรวจมะเร็งปากมดลูกและเต้านม การรักษาโรคทางนรีเวชทั้งทางยาและผ่าตัด การให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับวัยทอง เป็นต้น



ส่วนที่ 2 สุตติเวชศาสตร์ คือ แผนกที่ให้บริการเกี่ยวกับการมีบุตร ไม่ว่าจะเป็นระยะตั้งครรรภ์ ก่อนคลอด และหลังคลอด ตัวอย่างเช่น การตรวจร่างกายและรับปรึกษาก่อนแต่งงาน การวินิจฉัยโรคในทารกก่อนคลอด การตรวจหาโรคและความผิดปกติของทารก การให้คำปรึกษาวิธีการคุมกำเนิด การทำหมัน และการดูแลรักษาอาการผิดปกติหลังคลอด เป็นต้น

โดยบริการหลักที่สำคัญของแต่ละโรงพยาบาล สามารถจำแนกเป็นประเภทต่างๆ ได้ 3 ประเภท คือ บริการเพื่อการป้องกัน รักษา และส่งเสริม โรงพยาบาลเอกชนแต่ละแห่งในจังหวัดพิษณุโลก ต้องการเพิ่มการให้บริการบางส่วนที่ปัจจุบันยังไม่มีให้บริการหรือบริการที่ยังแพร่หลายไม่มากนักของแผนกแม่และเด็ก เช่น บริการตรวจหาโรคและความผิดปกติของทารกโดยทั้ง 2 มิติ และ 3 มิติ บริการตรวจเลือด และ DNA เพื่อตรวจหาโรคธาลัสซีเมีย บริการเทคโนโลยีเด็กหลอดแก้ว ศูนย์พัฒนาการและฝึกการพูดของเด็ก บริการ อัลตราซาวด์ 4 มิติ เป็นต้น

คณะผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาว่า ปัจจัยอะไรบ้างที่เป็นส่วนสำคัญในการตัดสินใจเลือกเข้ารับบริการในแผนกแม่และเด็ก ของโรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก โดยจะมุ่งเน้นในเรื่องของกิจกรรมการให้บริการ ซึ่งคณะผู้ศึกษาค้นคว้าปัจจัยเหล่านี้ไปส่งเสริมให้เกิดการนำไปใช้ของโรงพยาบาลเอกชนและสร้างแรงกระตุ้นในการเข้ารับบริการของผู้หญิง รวมทั้งทำให้สุขภาพและคุณภาพชีวิตของผู้หญิงและเด็กดีขึ้น

วัตถุประสงค์การทำวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้ารับบริการในแผนกแม่และเด็ก ของโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

ขอบเขตการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้หญิงอายุตั้งแต่ 15 – 55 ปี ที่เคยเข้ามาใช้บริการในแผนกแม่และเด็กของโรงพยาบาลเอกชนทั้ง 4 แห่ง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ซึ่งได้แก่ โรงพยาบาลรวมแพทย์ โรงพยาบาลอินเตอร์เวชการ โรงพยาบาลรัตนเวช และโรงพยาบาลพิษณุเวช จำนวน 400 คน

สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีผลต่อระดับความสนใจในปัจจัยด้านกิจกรรมบริการและกิจกรรมสนับสนุนของแผนกแม่และเด็กในโรงพยาบาลเอกชน แตกต่างกัน

นิยามศัพท์เฉพาะ

การตัดสินใจ หมายถึง การกำหนดทางเลือก การพิจารณาทางเลือก การตัดสินใจเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด และการปฏิบัติตามทางเลือก



การบริการ หมายถึง การกระทำที่ผู้ให้บริการอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ

ผู้ให้บริการ หมายถึง แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมบริการ และกิจกรรมสนับสนุนภายในแผนกแม่และเด็ก ของโรงพยาบาลเอกชน

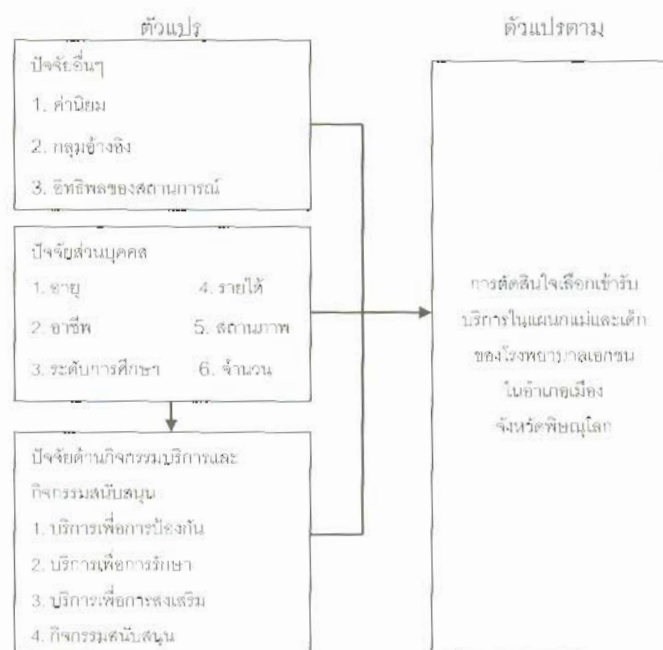
ผู้รับ/ใช้บริการ หมายถึง ผู้ป่วย ผู้ที่มีอาการผิดปกติทั้งทางร่างกายหรือจิตใจ รวมถึงบุคคลธรรมดาทั่วไปที่มีความสนใจในกิจกรรมบริการและกิจกรรมสนับสนุนที่โรงพยาบาลเอกชนจัดขึ้น

บริการเพื่อป้องกัน หมายถึง บริการเพื่อการควบคุมและป้องกันโรคหรือสิ่งผิดปกติที่อาจเกิดขึ้น ตัวอย่างเช่น บริการตรวจหาโรคและความผิดปกติของทารก ทั้ง 2 มิติและ 3 มิติ บริการตรวจหาโรคดาวน์ซินโดรม บริการตรวจเลือดและ DNA เพื่อตรวจหาโรคธาลัสซีเมีย บริการวัดคลื่นไส้สมองอัลตราซาวด์ บริการชุดวัดคลื่นรวม เป็นต้น

บริการเพื่อการรักษา หมายถึง บริการเพื่อการแก้ไขอันเนื่องมาจากโรคหรืออาการผิดปกติ ตัวอย่างเช่น บริการแท้งมันสุภาพสตรี บริการเทคโนโลยีเด็กหลอดแก้ว GIFT, ICSI ศูนย์มะเร็งเต้านม ศูนย์โรคภูมิแพ้ของเด็ก ศูนย์พัฒนาการและการฝึกพูดของเด็ก ศูนย์รับปรึกษาปัญหาวัยทอง ศูนย์บริการรับปรึกษาปัญหาการมีบุตรยาก เป็นต้น

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง "ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้ารับบริการในแผนกแม่และเด็ก โรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก" มีกรอบแนวความคิด ดังนี้





เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้เป็นแบบสอบถาม ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยอื่นๆ ได้แก่ ค่านิยมกลุ่มอ้างอิง อิทธิพลของสถานการณ์ ที่มีผลต่อการเลือกเข้ารับบริการในแผนกแม่และเด็ก ของโรงพยาบาลเอกชน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านกิจกรรมบริการและกิจกรรมสนับสนุนที่มีระดับความน่าสนใจและส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้ารับบริการในแผนกแม่และเด็กของโรงพยาบาลเอกชน

สรุปผลการวิจัย

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้ารับบริการในแผนกแม่และเด็กของโรงพยาบาลเอกชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่ ได้แก่ ผู้หญิงที่เคยใช้บริการในแผนกแม่และเด็กของโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลกมาก่อน มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี ร้อยละ 33.5 อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานราชการ/ลูกจ้าง ฯลฯ ร้อยละ 36.1 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 57.6 รายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท ร้อยละ 37.9 สถานภาพของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่สมรส ร้อยละ 59.2 และไม่มีบุตร ร้อยละ 46.2 โดยกลุ่มตัวอย่างได้ให้ความสำคัญในเรื่องความมั่นใจในการบริการของโรงพยาบาลเอกชน เป็นอันดับแรก ร้อยละ 27.3 และชื่อเสียงของโรงพยาบาล เป็นอันดับสอง ร้อยละ 17.2 เนื่องจาก การบริการสุขภาพของโรงพยาบาลเอกชนมีความแตกต่างกับการให้บริการจากโรงพยาบาลของรัฐ ทำให้ผู้ใช้บริการมั่นใจว่าเสียค่าบริการที่แพงกว่าจะได้รับบริการที่ดีกว่าจึงได้เลือกปัจจัยของความมั่นใจในการบริการของโรงพยาบาลเอกชน

จากข้อมูลตารางที่ 2 พบว่า ในการตัดสินใจเลือกเข้ารับบริการในแผนกแม่และเด็ก ของโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในเรื่องความมั่นใจในการบริการ มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 27.3 ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 0.72 รองลงมาคือ ชื่อเสียงของโรงพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 17.2 ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 0.46 เดินทางสะดวกร้อยละ 15.7 ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 0.42 อยู่ใกล้บ้าน ร้อยละ 13.6 ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 0.36 ตามสิทธิที่ระบุในบัตรประกันสุขภาพ/บัตรทอง/ประกันสังคม ฯลฯ ร้อยละ 9.8 ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 0.26 ผู้อื่นแนะนำ ร้อยละ 6.8 ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 0.18 อื่นๆ ร้อยละ 5.5 ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 0.14 และสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 4.1 ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 0.11ตามลำดับ



**ตารางที่ 3 แสดงปัจจัยด้านบริการที่มีผลต่อการเลือกเข้ารับบริการในแผนกแม่และเด็ก
ของโรงพยาบาลเอกชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก**

รายละเอียดด้านบริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความ น่าสนใจ
บริการเพื่อการป้องกัน			
1. บริการตรวจหาโรคและความผิดปกติของทารกโดย ทั้ง 2 มิติ และ 3 มิติ	3.68	1.186	มาก
2. บริการตรวจหาโรคดาวน์ซินโดรม โดยการเจาะเลือดคัดกรองหรือการเจาะน้ำคร่ำเพื่อตรวจโครโมโซมโดยตรง	3.71	1.186	มาก
3. บริการตรวจเลือด และ DNA เพื่อตรวจหาโรคธาลัสซีเมีย	3.87	1.073	มาก
4. บริการวัดคลื่นไส้สมองของทารก	3.81	1.077	มาก
5. ชุดวัคซีนรวม 5 โรค ในเข็มเดียว (คอตีบ ไอกรน บาดทะยัก โปลิโอ ฮิบ)	3.98	1.074	มาก
รวม	3.81	0.870	มาก
บริการเพื่อการรักษา			
6. บริการแก้หมันสุภาพสตรี	3.07	1.179	ปานกลาง
7. บริการเทคโนโลยีเด็กหลอดแก้ว GIFT, ICSI	3.00	1.258	ปานกลาง
8. ศูนย์มะเร็งเต้านม	4.02	1.029	มาก
9. ศูนย์โรคภูมิแพ้ของเด็ก	3.60	1.216	มาก
10. ศูนย์พัฒนาการและฝึกการพูดของเด็ก	3.45	1.221	มาก
11. ศูนย์รับปรึกษาปัญหาวัยทอง	3.60	1.077	มาก
12. ศูนย์บริการรับปรึกษาปัญหาการมีบุตรยาก	3.19	1.201	ปานกลาง
รวม	3.42	0.870	มาก
บริการเพื่อการส่งเสริม			
13. ศูนย์บริการรับปรึกษาการวางแผนครอบครัว	3.48	1.056	มาก
14. บริการอัลตราซาวด์ 4 มิติ	3.52	1.181	มาก
15. ศูนย์ออกกำลังกาย	3.76	1.057	มาก
16. บริการรับฝากและรับเลี้ยงเด็ก	3.38	1.218	มาก
17. บริการตรวจรักษานอกสถานที่	3.47	1.241	มาก
18. โปรแกรมคลอดเหมาจ่ายแบบธรรมชาติ	3.68	1.112	มาก
19. โปรแกรมคลอดเหมาจ่ายแบบพิเศษ	3.63	1.102	มาก
รวม	3.56	0.803	มาก



กิจกรรมสนับสนุน			
20. สายด่วนรับปรึกษาปัญหาการเลี้ยงบุตร	3.29	1.225	ปานกลาง
21. บริการแจ้งเตือนเมื่อมีการนัดพบแพทย์	3.62	1.134	มาก
22. รายการวิทยุรับปรึกษาปัญหาสุขภาพ	3.41	1.108	มาก
23. กิจกรรมสัมมนาเกี่ยวกับการดูแลเด็ก	3.59	1.137	มาก
24. กิจกรรมสัมมนาเกี่ยวกับวัยทอง	3.53	1.066	มาก
25. กิจกรรมสัมมนาเกี่ยวกับมะเร็งเต้านมและมะเร็งปากมดลูก	4.04	1.013	มาก
26. กิจกรรมสัมมนาเกี่ยวกับการวางแผนครอบครัว	3.67	1.140	มาก
รวม	3.59	0.876	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า

1. ด้านบริการเพื่อการป้องกัน ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.81 ระดับความน่าสนใจมากโดยมีรายละเอียดดังนี้
 - 1.1 บริการตรวจหาโรคและความผิดปกติของทารกโดย ทั้ง 2 มิติ และ 3 มิติ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.68 ระดับความน่าสนใจมาก
 - 1.2 บริการตรวจหาโรคคาวาน์ซินโครม โดยการเจาะเลือดคัดกรองหรือการเจาะน้ำคร่ำ เพื่อตรวจโครโมโซมโดยตรง ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.71 ระดับความน่าสนใจมาก
 - 1.3 บริการตรวจเลือด และ DNA เพื่อตรวจหาโรคธาลัสซีเมีย ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.87 ระดับความน่าสนใจมาก
 - 1.4 บริการวัคซีนใช้สมองอักเสบเจอี ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.81 ระดับความน่าสนใจมาก
 - 1.5 วัคซีนรวม 5 โรค ในเข็มเดียว (คอตีบ ไอกรน บาดทะยัก โปลิโอ ฮิบ) ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.98 ระดับความน่าสนใจมาก

เมื่อพิจารณาจากความน่าสนใจในด้านการบริการเพื่อการรักษาแล้ว วัคซีนรวม 5 โรค ในเข็มเดียว (คอตีบ ไอกรน บาดทะยัก โปลิโอ ฮิบ) เป็นเรื่องที่ได้รับบริการให้ความสนใจมากเป็นอันดับหนึ่ง บริการตรวจเลือด และ DNA เพื่อตรวจหาโรคธาลัสซีเมีย บริการวัคซีนใช้สมองอักเสบเจอี บริการตรวจหาโรคคาวาน์ซินโครม โดยการเจาะเลือดคัดกรองหรือการเจาะน้ำคร่ำ เพื่อตรวจโครโมโซมโดยตรง และบริการตรวจหาโรคและความผิดปกติของทารกโดย ทั้ง 2 มิติ และ 3 มิติ เป็นเรื่องที่ได้รับบริการให้ความสนใจมากเป็นอันดับรองลงมาตามลำดับ
2. ด้านบริการเพื่อการรักษา ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.42 ระดับความน่าสนใจมากโดยมีรายละเอียดดังนี้
 - 2.1 บริการแก้หมันสุภาพสตรี ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.07 ระดับความน่าสนใจปานกลาง

ตารางที่ 2 แสดงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเข้ารับบริการในแผนกแม่และเด็ก ของโรงพยาบาลเอกชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

ปัจจัย	จำนวนคำตอบที่เลือก	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	S.D.
ความมั่นใจในการบริการ	289	27.3	0.72	0.448
ชื่อเสียงของโรงพยาบาล	182	17.2	0.46	0.499
เดินทางสะดวก	166	15.7	0.42	0.493
อยู่ใกล้บ้าน	144	13.6	0.36	0.481
ตามสิทธิที่ระบุในบัตรประกันสุขภาพ/ บัตรทอง/ประกันสังคม ฯลฯ	103	9.8	0.26	0.438
ผู้อื่นแนะนำ	72	6.8	0.18	0.385
อื่นๆ	58	5.5	0.14	0.353
สื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์	43	4.1	0.11	0.310
รวม	1,057	100.0		

สำหรับกิจกรรมบริการและกิจกรรมสนับสนุนของโรงพยาบาลเอกชน พบว่า กิจกรรมด้านบริการ เพื่อการป้องกันสุขภาพ กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่ให้ความสนใจมากในเรื่องชุดวัคซีนรวม 5 โรค ในเข็มเดียว (คอตีบ ไอกรณ บาดทะยัก โปลิโอ ฮิบ) เนื่องจากเห็นว่ามีคุณค่าในด้าน ราคาและผลของการคุ้มกันโรค ซึ่งเป็นการกำหนดราคาแบบชุดซึ่งจะประหยัดและคุ้มค่ากว่าแบบ แยกคิดราคาในการเลือกใช้บริการที่ละรายการจะทำให้ผู้รับบริการต้องเสียค่าใช้จ่ายสูงอาจทำให้ ไม่เลือกใช้บริการในทุกรายการได้ ส่วนกิจกรรมด้านบริการเพื่อการรักษา พบว่ากลุ่มตัวอย่าง ผู้รับบริการส่วนใหญ่ให้ความสนใจมากในเรื่องศูนย์มะเร็งเต้านมเนื่องจากเป็นกลุ่มที่อยู่ในความ เสี่ยงที่จะเป็นโรคมะเร็งเต้านมในอัตราที่สูงจึงให้ความสนใจในการป้องกันและดูแลรับคำปรึกษา ส่วนใหญ่ สำหรับกิจกรรมด้านบริการเพื่อการส่งเสริม พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่ให้ ความสนใจในเรื่องศูนย์ออกกำลังกาย กิจกรรมด้านกิจกรรมสนับสนุน พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ผู้รับบริการส่วนใหญ่ให้ความสนใจในเรื่องกิจกรรมสัมมนาเกี่ยวกับมะเร็งเต้านมและมะเร็งปาก มดลูก



- 2.2 บริการเทคโนโลยีเด็กหลอดแก้ว GIFT, ICSI ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.00 ระดับความน่าสนใจปานกลาง
- 2.3 ศูนย์มะเร็งเต้านม ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.02 ระดับความน่าสนใจมาก
- 2.4 ศูนย์โรคภูมิแพ้ของเด็ก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.60 ระดับความน่าสนใจมาก
- 2.5 ศูนย์พัฒนาการและฝึกการพูดของเด็ก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.45 ระดับความน่าสนใจมาก
- 2.6 ศูนย์รับปรึกษาปัญหาวัยทอง ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.60 ระดับความน่าสนใจมาก
- 2.7 ศูนย์บริการรับปรึกษาปัญหาการมีบุตรยาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.19 ระดับความน่าสนใจปานกลาง

เมื่อพิจารณาจากความน่าสนใจในด้านการบริการเพื่อการรักษาแล้ว ศูนย์มะเร็งเต้านม เป็นเรื่องที่ได้รับบริการให้ความสนใจมากเป็นอันดับหนึ่ง ศูนย์โรคภูมิแพ้ของเด็ก ศูนย์รับปรึกษาปัญหาวัยทองและศูนย์พัฒนาการและฝึกการพูดของเด็ก เป็นเรื่องที่ได้รับบริการให้ความสนใจมากเป็นอันดับรองลงมาตามลำดับ สำหรับศูนย์บริการรับปรึกษาปัญหาการมีบุตรยาก บริการแก้มันสุภาพสตรีและบริการเทคโนโลยีเด็กหลอดแก้ว GIFT, ICSI เป็นเรื่องที่ได้รับบริการให้ความสนใจปานกลางตามลำดับ

3. ด้านบริการเพื่อการส่งเสริม ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.56 ระดับความน่าสนใจมากโดยมีรายละเอียดดังนี้

- 3.1 ศูนย์บริการรับปรึกษาการวางแผนครอบครัว ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.48 ระดับความน่าสนใจมาก
- 3.2 บริการอัลตราซาวด์ 4 มิติ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.52 ระดับความน่าสนใจมาก
- 3.3 ศูนย์ออกกำลังกาย ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.76 ระดับความน่าสนใจมาก
- 3.4 บริการรับฝากและรับเลี้ยงเด็ก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.38 ระดับความน่าสนใจมาก
- 3.5 บริการตรวจรักษานอกสถานที่ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.47 ระดับความน่าสนใจมาก
- 3.6 โปรแกรมคลอดเหมาจ่ายแบบธรรมดา ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.68 ระดับความน่าสนใจมาก
- 3.7 โปรแกรมคลอดเหมาจ่ายแบบพิเศษ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.63 ระดับความน่าสนใจมาก

เมื่อพิจารณาจากความน่าสนใจในด้านการบริการเพื่อการส่งเสริมแล้ว ศูนย์ออกกำลังกาย เป็นเรื่องที่ได้รับบริการให้ความน่าสนใจมากเป็นอันดับหนึ่ง โปรแกรมคลอดเหมาจ่ายแบบธรรมดา โปรแกรมคลอดเหมาจ่ายแบบพิเศษ บริการอัลตราซาวด์ 4 มิติ ศูนย์บริการรับปรึกษาการ



วางแผนครอบครัว บริการตรวจรักษานอกสถานที่และบริการรับฝากและรับเลี้ยงเด็ก เป็นเรื่องที่ผู้รับบริการให้ความสนใจมากเป็นอันดับรองลงมาตามลำดับ

4. ด้านกิจกรรมสนับสนุน ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.59 ระดับความสนใจมากโดยมีรายละเอียดดังนี้

- 4.1 สายด่วนรับปรึกษาปัญหาการเลี้ยงบุตร (3.29) ระดับความสนใจปานกลาง
- 4.2 บริการแจ้งเตือนเมื่อมีการนัดพบแพทย์ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.62 ระดับความสนใจมาก
- 4.3 รายการวิทยุรับปรึกษาปัญหาสุขภาพ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.41 ระดับความสนใจมาก
- 4.4 กิจกรรมสัมมนาเกี่ยวกับการดูแลเด็ก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.59 ระดับความสนใจมาก
- 4.5 กิจกรรมสัมมนาเกี่ยวกับวัยทอง ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.53 ระดับความสนใจมาก
- 4.6 กิจกรรมสัมมนาเกี่ยวกับมะเร็งเต้านมและมะเร็งปากมดลูก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.04 ระดับความสนใจมาก

4.7 กิจกรรมสัมมนาเกี่ยวกับการวางแผนครอบครัว ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.67 ระดับความสนใจมาก

เมื่อพิจารณาจากความสนใจในด้านกิจกรรมสนับสนุนแล้ว กิจกรรมสัมมนาเกี่ยวกับมะเร็งเต้านมและมะเร็งปากมดลูก เป็นเรื่องที่ผู้รับบริการให้ความสนใจมากเป็นอันดับหนึ่ง กิจกรรมสัมมนาเกี่ยวกับการวางแผนครอบครัว บริการแจ้งเตือนเมื่อมีการนัดพบแพทย์ กิจกรรมสัมมนาเกี่ยวกับการดูแลเด็ก กิจกรรมสัมมนาเกี่ยวกับวัยทองและรายการวิทยุรับปรึกษาปัญหาสุขภาพ เป็นเรื่องที่ผู้รับบริการให้ความสนใจมากเป็นอันดับรองลงมาตามลำดับ สำหรับสายด่วนรับปรึกษาปัญหาการเลี้ยงบุตรเป็นเรื่องที่ผู้รับบริการให้ความสนใจปานกลาง

สรุปการทดสอบสมมติฐาน

จากผลการวิจัย เมื่อทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ในด้านปัจจัยส่วนบุคคลว่ามีผลต่อความสนใจในการเลือกเข้ารับบริการในแผนกแม่และเด็กของโรงพยาบาลเอกชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก พอสรุปได้ดังนี้

1. อายุ มีผลต่อความสนใจในการเลือกเข้ารับบริการในแผนกแม่และเด็กของโรงพยาบาลเอกชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก แตกต่างกันในเรื่องบริการกำหนดสุขภาพสตรี บริการเทคโนโลยีเด็กหลอดแก้ว GIFT, ICSI ศูนย์โรคภูมิแพ้ของเด็ก ศูนย์รับคำปรึกษาปัญหาวัยทองและศูนย์บริการรับปรึกษาปัญหาการมีบุตรยากและ กิจกรรมสัมมนาเกี่ยวกับวัยทอง ดังนั้นเป็นการยอมรับสมมติฐาน H_1 ที่ว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความสนใจในการเลือกเข้ารับบริการในแผนกแม่และเด็กของโรงพยาบาลเอกชน แตกต่างกัน



2. อาชีพ มีผลต่อความน่าสนใจในการเลือกเข้ารับบริการในแผนกแม่และเด็กของโรงพยาบาลเอกชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก แตกต่างกัน ในเรื่องศูนย์โรคภูมิแพ้ของเด็ก ศูนย์พัฒนาการและฝึกการพูดของเด็กและบริการแจ้งเตือนเมื่อมีการนัดพบแพทย์ ดังนั้นเป็นการยอมรับสมมติฐาน H_1 ที่ว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความน่าสนใจในการเลือกเข้ารับบริการในแผนกแม่และเด็กของโรงพยาบาลเอกชน แตกต่างกัน

3. ระดับการศึกษา มีผลต่อความน่าสนใจในการเลือกเข้ารับบริการในแผนกแม่และเด็กของโรงพยาบาลเอกชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก แตกต่างกัน ในเรื่องศูนย์โรคภูมิแพ้ของเด็ก ดังนั้นเป็นการยอมรับสมมติฐาน H_1 ที่ว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความน่าสนใจในการเลือกเข้ารับบริการในแผนกแม่และเด็กของโรงพยาบาลเอกชน แตกต่างกัน

4. รายได้ต่อเดือน มีผลต่อความน่าสนใจในการเลือกเข้ารับบริการในแผนกแม่และเด็กของโรงพยาบาลเอกชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก แตกต่างกัน ในเรื่องบริการแก้หมัน สุภาพสตรี บริการเทคโนโลยีเด็กหลอดแก้ว GIFT, ICSI ศูนย์โรคภูมิแพ้ของเด็ก ศูนย์บริการรับปรึกษาปัญหาการมีบุตรยาก ศูนย์บริการรับปรึกษาการวางแผนครอบครัว บริการรับฝากและรับเลี้ยงเด็ก รวมทั้งกิจกรรมสัมมนาเกี่ยวกับการวางแผนครอบครัว ดังนั้นเป็นการยอมรับสมมติฐาน H_1 ที่ว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความน่าสนใจในการเลือกเข้ารับบริการในแผนกแม่และเด็กของโรงพยาบาลเอกชน แตกต่างกัน

5. สถานภาพมีผล ต่อความน่าสนใจในการเลือกเข้ารับบริการในแผนกแม่และเด็กของโรงพยาบาลเอกชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก แตกต่างกัน ในเรื่องบริการวัคซีนใช้สมองอักเสบเจอี ศูนย์รับคำปรึกษาปัญหาวัยทอง โปรแกรมคลอดเหมาจ่ายแบบพิเศษ กิจกรรมสัมมนาเกี่ยวกับการดูแลเด็กและกิจกรรมสัมมนาเกี่ยวกับวัยทอง ดังนั้นเป็นการยอมรับสมมติฐาน H_1 ที่ว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความน่าสนใจในการเลือกเข้ารับบริการในแผนกแม่และเด็กของโรงพยาบาลเอกชน แตกต่างกัน

6. จำนวนบุตร มีผลต่อความน่าสนใจในการเลือกเข้ารับบริการในแผนกแม่และเด็กของโรงพยาบาลเอกชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก แตกต่างกัน ในเรื่องบริการวัคซีนใช้สมองอักเสบเจอี ศูนย์รับคำปรึกษาปัญหาวัยทอง โปรแกรมคลอดเหมาจ่ายแบบพิเศษ และกิจกรรมสัมมนาเกี่ยวกับวัยทอง ดังนั้นเป็นการยอมรับสมมติฐาน H_1 ที่ว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความน่าสนใจในการเลือกเข้ารับบริการในแผนกแม่และเด็กของโรงพยาบาลเอกชน แตกต่างกัน



อภิปรายผลการวิจัย

จากการทดสอบสมมติฐานและสรุปข้อมูลความน่าสนใจในการเลือกเข้ารับบริการในแผนกแม่และเด็กของโรงพยาบาลเอกชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ในด้านปัจจัยส่วนบุคคล มีผลต่อความน่าสนใจที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งรายละเอียดความต้องการในแต่ละด้านของความน่าสนใจส่วนใหญ่จะมีความน่าสนใจมากในกิจกรรมด้านบริการเพื่อการป้องกันในเรื่องบริการวัคซีนให้สมองอักเสบเจอี พบว่าส่วนใหญ่จะพบได้ในเด็ก ช่วงอายุ 5-10 ปี ในประเทศไทยจะพบโรคนี้ได้ในภาคเหนือมากกว่าภาคอื่นๆ จึงทำให้ผู้ปกครองหันมาใส่ใจเพิ่มขึ้น กิจกรรมด้านการบริการเพื่อการรักษาในเรื่องศูนย์โรคมูมิแพ้ของเด็ก สำหรับสถิติโรคมูมิแพ้ของเด็กไทยนั้นพบว่าปัจจุบันโรคมูมิแพ้ของเด็กไทยสูงถึง 38 % หรือเท่ากับประมาณ 7 ล้านคนของประชากรเด็กทั่วประเทศ ทำให้ผู้ปกครองใส่ใจในเรื่องโรคมูมิแพ้ของเด็กมากขึ้น กิจกรรมด้านการบริการเพื่อการส่งเสริมในเรื่องโปรแกรมคลอดเหมาจ่ายแบบพิเศษ จากการสอบถามและการสำรวจ คณะผู้ศึกษาค้นคว้าพบว่าค่าใช้จ่ายในโปรแกรมการคลอดเหมาจ่ายแบบพิเศษประมาณ 21,000 บาท หากไม่ใช่โปรแกรมคลอดเหมาจ่ายแบบพิเศษจะมีค่าใช้จ่ายประมาณ 29,350 บาท และกิจกรรมด้านกิจกรรมสนับสนุน ในเรื่องกิจกรรมสัมมนาเกี่ยวกับวัยทอง พบว่าในแต่ละโรงพยาบาลได้มีการประชาสัมพันธ์ที่ดีทำให้ผู้รับบริการมีความสนใจในกิจกรรมดังกล่าว แต่จะมีในเรื่องของบริการเทคโนโลยีเด็กหลอดแก้ว GIFT, ICSI บริการตรวจรักษานอกสถานที่และสายด่วนรับปรึกษาปัญหาการเลี้ยงบุตร จากการสอบถามและการสำรวจคณะผู้ศึกษาค้นคว้าพบว่าบริการเทคโนโลยีเด็กหลอดแก้ว GIFT, ICSI มีค่าใช้จ่ายสูง รวมทั้งผู้รับบริการยังไม่มั่นใจในการใช้บริการเทคโนโลยีเด็กหลอดแก้ว GIFT, ICSI ของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดพิษณุโลกว่าจะทำได้สำเร็จหรือไม่และบริการตรวจรักษานอกสถานที่ผู้รับบริการไม่เป็นที่นิยม เพราะเป็นการรักษาได้เฉพาะโรคทั่วไป อีกทั้งบริการสายด่วนรับปรึกษาปัญหาการเลี้ยงบุตร ก็ไม่ได้รับความสนใจจากผู้รับบริการเท่าที่ควร

สำหรับในการตัดสินใจเลือกเข้ารับบริการในโรงพยาบาลเอกชนในด้านปัจจัยอื่นๆจะพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการให้ความสำคัญเกี่ยวกับความมั่นใจในการบริการ เนื่องจากผู้ที่เข้ารับบริการทุกคนให้ความคาดหวังว่า เมื่อมารับการรักษาแล้วจะต้องหายจากอาการป่วยดังนั้นเรื่องนี้จึงได้รับความสนใจมากกว่าเรื่องอื่นๆ ส่วนในอันดับรองลงมาคือเรื่องชื่อเสียงของโรงพยาบาล เพราะโรงพยาบาลที่มีชื่อเสียงดี นั้นหมายถึง มีการรักษาที่ดี มีแพทย์ที่มีความชำนาญ มีระบบที่ได้มาตรฐาน ดังนั้นโรงพยาบาลต่างๆจึงให้ความสำคัญกับเรื่องดังกล่าว ในโรงพยาบาลเอกชนโดยทั่วไปจึงมีการทำระบบ ISO 9001:2000 (คือ ระบบที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทำงานในส่วนงานต่างๆ) ISO 14001 (คือระบบที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม ว่าด้วยการจัดระบบสิ่งแวดล้อมที่



ด) หรือแม้กระทั่งระบบ HA (ระบบที่เน้นการให้บริการที่ดีที่สุดผู้รับบริการ) เพื่อรักษาชื่อเสียงโรงพยาบาล

ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ตรงกับแนวคิดทฤษฎี ในเรื่องพฤติกรรมผู้บริโภคที่ว่า พฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภคมีจุดเริ่มต้นจากการเกิดสิ่งกระตุ้นทำให้เกิดความต้องการสิ่งกระตุ้นผ่านเข้ามาในความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อแล้วก็มี การตอบสนองของผู้ซื้อหรือการตัดสินใจของผู้ซื้อ โดยมุ่งเน้นการศึกษาเกี่ยวกับสิ่งกระตุ้นภายนอกด้านสิ่งกระตุ้นทางการตลาด (Product Price Place Promotion) และลักษณะของผู้ซื้อด้านปัจจัยเฉพาะส่วนบุคคล (Personal Factors) ได้แก่ อายุ อาชีพ การศึกษา และในการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนที่จะประสบความสำเร็จควรต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่างๆดังที่ Barry (1986) กล่าวไว้ว่า บริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่างๆเหล่านี้คือ ความเชื่อถือได้ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) ความสามารถ (Competence) การเข้าถึงบริการ (Access) ความสุภาพ อ่อนโยน (Courtesy) การสื่อสาร (Communication) ความซื่อสัตย์ (Credibility) มีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ ความมั่นคง (Security) ความเข้าใจ (Understanding) การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) และต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงระบบการบริการขององค์กรให้ทันต่อยุคสมัยและการแข่งขันที่มีความรุนแรงมากขึ้นเพื่อสนองความต้องการของผู้รับบริการและเป็นการเพิ่มศักยภาพในการบริการให้เป็นที่หนึ่งและเป็นผู้นำในการบริการให้ได้

ข้อเสนอแนะการวิจัย

รัฐบาลควรส่งเสริมให้มีการพัฒนาระบบบริการอนามัยแม่และเด็กแบบบูรณาการตั้งแต่ระยะก่อนคลอด คลอด หลังคลอด ตลอดจนเสริมสร้างความเข้มแข็งระบบบริการในสถานบริการสาธารณสุข ครอบครัวและชุมชน ให้มีการจัดระบบบริการอนามัยแม่และเด็กที่ได้มาตรฐาน

ในการศึกษาวิจัยพบว่า ผู้รับบริการให้ความสนใจมากในเรื่องบริการวัคซีนให้สมองอักเสบเจอี ศูนย์โรคภูมิแพ้ของเด็ก ศูนย์รับปรึกษาปัญหาวัยทอง และโปรแกรมคลอดเหมาจ่ายแบบพิเศษ ดังนั้นโรงพยาบาลเอกชนควรให้ความสนใจและพัฒนากิจกรรมดังกล่าวเพื่อสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการให้เพียงพอ อีกทั้งควรคำนึงถึงต้นทุนด้านการให้บริการ (ราคาค่าบริการ) เพื่อที่จะสามารถแข่งขันกับโรงพยาบาลเอกชนรายอื่นๆ ซึ่งจะสามารถทำให้ได้รับประโยชน์สูงสุดทั้งผู้รับบริการในแผนกแม่และเด็ก และโรงพยาบาลเอกชนด้วย

ข้อเสนอแนะเพื่อทำการวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้ารับบริการในแผนกอื่นๆของโรงพยาบาลเอกชน ที่นอกเหนือจากแผนกแม่และเด็ก เพื่อเป็นการต่อยอดการศึกษามลต่อการตัดสินใจเลือกเข้ารับบริการในโรงพยาบาลเอกชน



2. ควรศึกษาข้อมูลและความคิดเห็นเพิ่มเติมจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในแผนกของโรงพยาบาลเอกชน เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาและปรับปรุงการบริการให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ

เอกสารอ้างอิง

- ธงชัย สันติวงศ์. (2539). การบริหารเชิงกลยุทธ์ Strategic Management. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.
- บังอร เหลืองนิมิตมาศ. (2539). คู่มือและแนวทางการใช้สุขศึกษาแก่ผู้ตั้งครรภ์สำหรับ **เจ้าหน้าที่สาธารณสุข**. กรุงเทพฯ: กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข.
- ประสพศรี อังถาวร. (2539). ปัญหาและสุขภาพที่พบบ่อยในเด็ก. ใน เอกสารการสอนชุดวิชา **อนามัยแม่และเด็กและการวางแผนครอบครัว หน่วย 11 (พิมพ์ครั้งที่ 7)**. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- พนิดา ดามาพงศ์. (2538). การตลาดการบริการพยาบาล. ใน **กลยุทธ์การพยาบาลเพื่อคุณภาพและความพึงพอใจในยุคการแข่งขัน**. กรุงเทพฯ: คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์. (2541). การประกันคุณภาพการพยาบาล (พิมพ์ครั้งที่2). ชลบุรี: คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วนิดา ทองใบ. (2540). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพของคนงานสตรีในโรงงานอุตสาหกรรมสิ่งทอ จังหวัดปทุมธานี**. วิทยานิพนธ์ วท.บ. มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพฯ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). **นโยบายผลิตภัณฑ์และราคา**. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ศูนย์การวิจัยและบริการธุรกิจ. (2530). **คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สกวดี ดวงเด่น. (2539). **การศึกษาคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวังและที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วย โรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ พย.ม. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพ.
- อรุณ บุญประกอบ. (2533). **ทารกแรกเกิด (พิมพ์ครั้งที่2)**. กรุงเทพฯ: เรือนแก้วการพิมพ์.
- Barry, L. (1986). Management in the Public Service. New York: McGraw-Hill.



- Bowie, B.H., and Kivney, N. (1991). Using market research for product live development. *Nursing Management*, 24(8), 98-99.
- Kotler, P. (1994). *Marketing Management: Analysis Planning. Implementation*(8th ed.). USA: Prentice Hall- Gale,
- Possin, B. (1988). Dealing with Competition: The role of the nursing out reach coordinator. *Nursing Management*, 19(8), 20-21.
- Stanton, W.J., and Futrell, M.J., (1987). *Fundamentats of Markting*. New York: McGraw-Hill.
- Zikmund, G.W., and Michael. D. (1989). *Marketing* (3rd ed.). New York: Wiley.