

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยเรื่อง “อิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กวางบีญ เมืองด่งเฮีย จังหวัดกวางบีญ สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม” ผู้วิจัยได้ลำดับการวิเคราะห์ข้อมูล ไว้ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมาย ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	ขนาดของตัวอย่าง
t	แทน	ค่าของการแจกแจงใน t-distribution
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
R	แทน	ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ
R^2	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ
R^{2Adj}	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจที่ปรับแล้ว
B	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์
β	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานของตัวพยากรณ์
F	แทน	ค่าการแจกแจงแบบ F
P	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติ
Sig	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
***	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00
X	แทน	คุณภาพการบริการ

X1	แทน	คุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)
X2	แทน	คุณภาพการบริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)
X3	แทน	คุณภาพการบริการด้านตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)
X4	แทน	คุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ (Assurance)
X5	แทน	คุณภาพการบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy)
Y	แทน	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กวางบีญ เมืองด่งเฮ้ย จังหวัดกวางบีญ สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม
Y1	แทน	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ
Y2	แทน	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ
Y3	แทน	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมในการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับขั้นตอน แยกออกเป็น 6 ตอน ดังนี้
 ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
 ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการ
 ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล
 ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กวางบีญ เมืองด่งเฮ้ย จังหวัดกวางบีญ สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กวางบีญ เมืองด่งเฮ้ย จังหวัดกวางบีญ สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม

ตอนที่ 6 แนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กวางบีญ เมืองด่งเฮ้ย จังหวัดกวางบีญ สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม

สำหรับรายละเอียดในแต่ละตอน มีดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กว้างปิฎุ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน รายละเอียดดังตาราง 3

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

(n = 338)

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวนคน	ร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	104	30.80
- หญิง	234	69.20
2. อายุ		
- ไม่เกิน 30 ปี	127	37.6
- 31-40 ปี	66	19.5
- 41-50 ปี	41	12.1
- 51 ปีขึ้นไป	104	30.8
3. สถานภาพสมรส		
- โสด	104	30.8
- สมรส	232	68.6
- หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่	2	0.6
4. อาชีพ		
- นักเรียน/นักศึกษา	67	19.8
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	138	40.8
- นักธุรกิจ/รับจ้างทั่วไป	14	4.1
- ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	19	5.6
- เกษตรกร	41	12.1
- อื่น ๆ ระบุ แม่บ้าน ผู้สูงอายุ	59	17.5

ตาราง 3 (ต่อ)

(n = 338)

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวนคน	ร้อยละ
5. ระดับการศึกษา		
- ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	33	9.8
- มัธยมศึกษา/ปวช.	104	30.8
- อนุปริญญา/ปวส.	61	18.0
- ปริญญาตรี	105	31.1
- สูงกว่าปริญญาตรี	35	10.4
6. รายได้เฉลี่ย (ต่อเดือน)		
- ไม่เกิน 3,000 บาท	103	30.5
- 3,001-5,000 บาท	84	24.9
- 5,001-10,000 บาท	111	32.8
- 10,001 บาท ขึ้นไป	40	11.8
รวม	338	100.00

จากตาราง 3 พบว่า โดยสรุปผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นผู้มาใช้บริการโรงพยาบาล วิทยาลัยการแพทย์กว้างบังญ มีจำนวน 338 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 69.20 มีอายุไม่เกิน 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.6 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 68.6 มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 40.8 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 31.1 และมีรายได้เฉลี่ย (ต่อเดือน) 5,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.8 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการ

ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการ ตามความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ
โรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กวางบีญ รายละเอียดดังตาราง 4-9

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการบริการ โดยรวมและรายด้าน

คุณภาพการบริการ		\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1	ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)	4.22	0.46	มาก
2	ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)	4.27	0.47	มาก
3	การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)	4.32	0.45	มาก
4	การให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ (Assurance)	4.24	0.50	มาก
5	การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)	4.37	0.47	มาก
รวม		4.29	0.40	มาก

จากตาราง 4 พบว่า คุณภาพการบริการ ตามความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ
โรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กวางบีญ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ($\bar{X} = 4.29$)
เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy)
($\bar{X} = 4.37$) รองลงมา คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ($\bar{X} = 4.32$)
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) ($\bar{X} = 4.27$) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ
(Assurance) ($\bar{X} = 4.24$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ
(Tangibles) ($\bar{X} = 4.22$)

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการตามความคิดเห็นของผู้มาใช้
บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กว้างปิฎุ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ
(Tangibles) รายข้อ

(n = 338)

	ประเด็น / ข้อคำถาม	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1	อุปกรณ์เครื่องมือสำหรับการให้บริการมีความทันสมัย	4.04	0.56	มาก
2	ความสะดวกสบายของบริเวณที่นั่งรอรับบริการ	4.24	0.58	มาก
3	การแต่งกายของบุคลากรมีความเรียบร้อย สะอาด น่าเชื่อถือ	4.36	0.56	มาก
4	ทำเลที่ตั้งของโรงพยาบาลสะดวกต่อการเดินทาง	4.24	0.58	มาก
	รวม	4.22	0.46	มาก

จากตาราง 5 พบว่า คุณภาพการบริการตามความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ
โรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กว้างปิฎุ ในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)
โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.22$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด
คือ การแต่งกายของบุคลากรมีความเรียบร้อย สะอาด น่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 4.36$) รองลงมา คือ
ความสะดวกสบายของบริเวณที่นั่งรอรับบริการ ($\bar{X} = 4.24$) และ ทำเลที่ตั้งของโรงพยาบาล
สะดวกต่อการเดินทาง ($\bar{X} = 4.24$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ อุปกรณ์เครื่องมือสำหรับ
การให้บริการมีความทันสมัย ($\bar{X} = 4.04$)

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการตามความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กว้างปี่ญ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) รายข้อ

(n = 338)

ประเด็น / ข้อคำถาม	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1 การให้บริการได้ตรงตามที่ตกลงกับผู้มารับบริการ	4.22	0.58	มาก
2 การตรวจวินิจฉัยโรค มีความถูกต้องแม่นยำตามลักษณะอาการเจ็บป่วยของผู้มารับบริการ	4.17	0.57	มาก
3 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความสุภาพและมีมารยาทที่ดีของการบริการ	4.41	0.55	มาก
4 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดข้อผิดพลาด	4.22	0.60	มาก
5 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการรักษาข้อมูลของผู้มารับบริการเป็นอย่างดี	4.31	0.55	มาก
6 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการตอบคำถามแก่ผู้มารับบริการได้อย่างชัดเจน	4.30	0.61	มาก
รวม	4.27	0.47	มาก

จากตาราง 6 พบว่า คุณภาพการบริการตามความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กว้างปี่ญ ในด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความสุภาพและมีมารยาทที่ดีของการบริการ ($\bar{X} = 4.41$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการรักษาข้อมูลของผู้มารับบริการเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.31$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การตรวจวินิจฉัยโรคมีความถูกต้องแม่นยำตามลักษณะอาการเจ็บป่วยของผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 4.17$)

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการตามความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กว้างปี่ญ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) รายข้อ

(n = 338)

ประเด็น / ข้อคำถาม	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการสามารถที่จะดำเนินการและให้บริการได้อย่างรวดเร็วรอไม่นาน	4.17	0.64	มาก
2 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการสามารถตอบสนองคำร้องขอได้ทันที	4.20	0.55	มาก
3 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการไม่เรียกร้องประโยชน์จากผู้รับบริการ	4.53	0.56	มากที่สุด
4 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.43	0.58	มาก
5 ขั้นตอนการให้บริการสะดวกและเข้าใจง่าย	4.30	0.61	มาก
รวม	4.32	0.45	มาก

จากตาราง 7 พบว่า คุณภาพการบริการตามความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กว้างปี่ญ ในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.32$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการไม่เรียกร้องประโยชน์จากผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.53$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.43$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการสามารถที่จะดำเนินการและให้บริการได้อย่างรวดเร็วรอไม่นาน ($\bar{X} = 4.17$)

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการตามความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กว้างปี่ญ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ (Assurance) รายข้อ

(n = 338)

ประเด็น / ข้อคำถาม		\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1	เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ	4.25	0.60	มาก
2	การให้บริการอย่างเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ	4.31	0.60	มาก
3	โรงพยาบาลมีบริการให้คำปรึกษา สอบถามข้อมูล ตลอดในเวลาดำเนินงาน	4.18	0.62	มาก
4	เวลาของการให้บริการในแต่ละครั้ง เหมาะสมกับปัญหาที่เกิดขึ้นกับตนเอง	4.17	0.61	มาก
5	ผู้รับบริการมีความมั่นใจในการให้บริการของโรงพยาบาล	4.29	0.56	มาก
รวม		4.24	0.50	มาก

จากตาราง 8 พบว่า คุณภาพการบริการตามความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ โรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กว้างปี่ญ ในด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ (Assurance) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.24$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.31$) รองลงมา คือ ผู้รับบริการมีความมั่นใจในการให้บริการของโรงพยาบาล ($\bar{X} = 4.29$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เวลาของการให้บริการในแต่ละครั้ง เหมาะสมกับปัญหาที่เกิดขึ้นกับตนเอง ($\bar{X} = 4.17$)

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการตามความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กว้างปี่ญ ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) รายข้อ

(n = 338)

ประเด็น / ข้อคำถาม	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถให้ความช่วยเหลือแก่ผู้มารับบริการได้อย่างเป็นกันเอง	4.37	0.55	มาก
2. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการให้ความสนใจ และเอาใจใส่ ในการให้บริการเป็นอย่างดี	4.37	0.54	มาก
3. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการพูดจาอ่อนน้อม หน้าตายิ้มแย้ม มีอัธยาศัยดี	4.40	0.53	มาก
4. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการให้คำแนะนำที่ชัดเจนเกี่ยวกับ ความรู้ในการดูแลตนเองก่อนที่จะออกจาก โรงพยาบาล	4.33	0.57	มาก
รวม	4.37	0.47	มาก

จากตาราง 9 พบว่า คุณภาพการบริการตามความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ โรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กว้างปี่ญ ในด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.37$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการพูดจาอ่อนน้อม หน้าตายิ้มแย้ม มีอัธยาศัยดี ($\bar{X} = 4.40$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสามารถให้ความช่วยเหลือแก่ผู้มารับบริการได้อย่างเป็นกันเอง ($\bar{X} = 4.37$) และ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการให้ความสนใจ และเอาใจใส่ในการให้บริการเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.37$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการให้คำแนะนำที่ชัดเจนเกี่ยวกับความรู้ในการดูแลตนเองก่อนที่จะออกจากโรงพยาบาล ($\bar{X} = 4.33$)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล ตามความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กวางบีญ รายละเอียดดังตาราง 10-13

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล โดยรวมและรายด้าน

(n = 338)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล		\bar{X}	S.D.	ความหมาย	ลำดับที่
1	ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.31	0.49	มาก	2
2	ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	4.30	0.49	มาก	3
3	ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมในการให้บริการ	4.33	0.49	มาก	1
รวม		4.31	0.43	มาก	

จากตาราง 10 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล ตามความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กวางบีญ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.31$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.33$) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ($\bar{X} = 4.31$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.30$)

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล
ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ รายข้อ

(n = 338)

ประเด็น / ข้อคำถาม		\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1	ท่านพึงพอใจต่อการแจ้งประมาณการระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน	4.28	0.62	มาก
2	ท่านพึงพอใจในการจัดลำดับก่อนหลังในการให้บริการ	4.30	0.57	มาก
3	ท่านพึงพอใจต่อการชำระเงินที่สามารถทำได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	4.32	0.57	มาก
4	โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อขั้นตอนในการให้บริการของโรงพยาบาล	4.33	0.56	มาก
รวม		4.31	0.49	มาก

จากตาราง 11 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล ตามความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กว่างบีญ ในด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.31$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อขั้นตอนในการให้บริการของโรงพยาบาล ($\bar{X} = 4.33$) รองลงมา คือ ท่านพึงพอใจต่อการชำระเงินที่สามารถทำได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.32$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่านพึงพอใจต่อการแจ้งประมาณการระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.28$)

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล
ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ รายข้อ

(n = 338)

ประเด็น / ข้อคำถาม		\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1	ท่านพึงพอใจต่อการให้บริการของแพทย์มากน้อยเพียงใด	4.32	0.57	มาก
2	ท่านพึงพอใจต่อการให้บริการของพยาบาลมากน้อยเพียงใด	4.25	0.54	มาก
3	ท่านพึงพอใจต่อการให้บริการของเภสัชกรมากน้อยเพียงใด	4.28	0.55	มาก
4	ท่านพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ช่วยพยาบาลมากน้อยเพียงใด	4.34	0.57	มาก
รวม		4.30	0.49	มาก

จากตาราง 12 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล ตามความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กวางบีญ ในด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ช่วยพยาบาลมากน้อยเพียงใด ($\bar{X} = 4.34$) รองลงมา คือ ท่านพึงพอใจต่อการให้บริการของแพทย์มากน้อยเพียงใด ($\bar{X} = 4.32$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่านพึงพอใจต่อการให้บริการของพยาบาลมากน้อยเพียงใด ($\bar{X} = 4.25$)

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล
ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมในการให้บริการ รายข้อ

(n = 338)

ประเด็น / ข้อคำถาม		\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1	ท่านพึงพอใจต่อความเป็นระเบียบเรียบร้อย ภายนอกและภายในโรงพยาบาล	4.33	0.58	มาก
2	ท่านพึงพอใจต่อที่จอดรถของผู้มาใช้บริการที่มี ความเพียงพอ	4.39	0.60	มาก
3	ท่านพึงพอใจต่อป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดง สถานที่การให้บริการที่มองเห็นได้ง่าย	4.31	0.62	มาก
4	ท่านพึงพอใจต่อการจัดเตรียมห้องน้ำที่เพียงพอ สำหรับผู้มารับบริการ	4.31	0.59	มาก
รวม		4.33	0.49	มาก

จากตาราง 13 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล ตามความคิดเห็น
ของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กว่างบิญ ในด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม
ในการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.33$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มี
ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านพึงพอใจต่อที่จอดรถของผู้มาใช้บริการที่มีความเพียงพอ ($\bar{X} = 4.39$)
รองลงมา คือ ท่านพึงพอใจต่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายนอกและภายในโรงพยาบาล
($\bar{X} = 4.33$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่านพึงพอใจต่อป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดง
สถานที่การให้บริการที่มองเห็นได้ง่าย ($\bar{X} = 4.31$) และท่านพึงพอใจต่อการจัดเตรียมห้องน้ำ
ที่เพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 4.31$)

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับความพึงพอใจของ
ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กว้างปี่ญ เมืองด่งเฮ้ย จังหวัดกวางบี่ญ สาธารณรัฐ
สังคมนิยมเวียดนาม

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับความพึงพอใจของ
ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กว้างปี่ญ เมืองด่งเฮ้ย จังหวัดกวางบี่ญ สาธารณรัฐ
สังคมนิยมเวียดนาม รายละเอียดดังตาราง 14

ตาราง 14 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่าง คุณภาพการบริการกับความพึงพอใจของ
ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กว้างปี่ญ เมืองด่งเฮ้ย จังหวัดกวางบี่ญ
สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม

ตัวแปล	total_a	total_b	total_c	total_d	total_e	total_aa (X)	total_f	total_g	total_h	total_bb (Y)
Mean	4.22	4.27	4.32	4.24	4.37	4.29	4.31	4.30	4.33	4.31
S.D.	0.46	0.47	0.45	0.50	0.47	0.40	0.49	0.49	0.49	0.43
total_a	1	.682**	.625**	.617**	.504**	.793**	.588**	.554**	.608**	.663**
total_b		1	.759**	.770**	.710**	.811**	.694**	.718**	.631**	.775**
total_c			1	.763**	.724**	.797**	.643**	.619**	.627**	.716**
total_d				1	.629**	.781**	.627**	.652**	.586**	.707**
total_e					1	.727**	.588**	.545**	.544**	.636**
total_aa (X)						1	.729**	.717**	.694**	.797**
total_f							1	.665**	.640**	.775**
total_g								1	.672**	.786**
total_h									1	.776**
total_bb (Y)										1

จากตาราง 14 พบว่า โดยรวมคุณภาพการบริการ (X) มีความสัมพันธ์กับความพึง
พอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล (Y) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์กัน
ในระดับสูง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r = 0.797$)

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการโดยภาพรวม (X) กับความพึง
พอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล (Y) เป็นรายด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทาง
สถิติที่ระดับ .01 ทุกด้าน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลด้านขั้นตอนและระยะเวลาการ
ให้บริการ (Y1) มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r = 0.729$)

2) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ (Y2) มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r = 0.717$)

3) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมในการให้บริการ (Y3) มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r = 0.694$)

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล โดยภาพรวม (Y) กับ คุณภาพการบริการ (X) เป็นรายด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 5 ด้าน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1) คุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) (X1) มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r = 0.663$)

2) คุณภาพการบริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) (X2) มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r = 0.775$)

3) คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) (X3) มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r = 0.716$)

4) คุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ (Assurance) (X4) มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r = 0.707$)

5) คุณภาพการบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) (X5) มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r = 0.636$)

จากตาราง 14 แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามมีความสัมพันธ์กัน และตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์ร่วมทั้งหมดซึ่ง hair et al. (2010) อธิบายว่า ความสัมพันธ์ร่วมระหว่างตัวแปรอิสระไม่ควรเกิน 0.80 ซึ่งถ้าเกิน 0.80 ให้สันนิษฐานว่าอาจเกิด multicollinearity ดังนั้น จากงานวิจัยนี้พบว่า ความสัมพันธ์ร่วมระหว่างตัวแปรอิสระมีค่าสูงสุดน้อยกว่า 0.80 ถือว่าไม่เกิด multicollinearity จึงสามารถนำมาวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานได้

**ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
โรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กวางบีญ เมืองด่งเฮ้ย จังหวัดกวางบีญ สาธารณรัฐสังคมนิยม
เวียดนาม**

ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) อิทธิพลของ
คุณภาพการบริการต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กวางบีญ
เมืองด่งเฮ้ย จังหวัดกวางบีญ สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม แสดงรายละเอียดดังตาราง 15-16

ตาราง 15 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ของคุณภาพการบริการ ที่มีอิทธิพลต่อ
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กวางบีญ เมืองด่งเฮ้ย
จังหวัดกวางบีญ สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ มาตรฐาน (β)	t	P-value
ค่าคงที่ (Constant)		4.365	.000
1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)	.193	4.334	.000*
2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)	.355	5.833	.000*
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)	.157	2.675	.008*
4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ (Assurance)	.143	2.591	.010*
5. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)	.083	1.698	.090

$R^{2Adj} = .665$; $F = 134.553$; $Sig = .000$

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 15 พบว่า คุณภาพการบริการโดยภาพรวม มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ
ของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กวางบีญ เมืองด่งเฮ้ย จังหวัดกวางบีญ สาธารณรัฐ
สังคมนิยมเวียดนาม ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์
(R^{2Adj}) เท่ากับ .665 และยังพบว่า อิทธิพลของคุณภาพการบริการ สามารถพยากรณ์ระดับความ
พึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กวางบีญ เมืองด่งเฮ้ย จังหวัดกวางบีญ
สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามได้ร้อยละ 66.50 ส่วนอีกร้อยละ 33.50 เกิดจากอิทธิพลของตัว
แปรอื่น ๆ

เมื่อพิจารณาค่านัยสำคัญทางสถิติ (Significant) พบว่า

ค่า P ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) = .000 < .05 (Sig.)

ดังนั้นคุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กวางบีญ เมืองด่งเฮ้ย จังหวัดกวางบีญ สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการเป็นปัจจัยที่อิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กวางบีญเป็นอันดับสอง ($\beta = .193$)

ค่า P ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) = .000 < .05 (Sig.)

ดังนั้นคุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กวางบีญ เมืองด่งเฮ้ย จังหวัดกวางบีญ สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้เป็นปัจจัยที่อิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กวางบีญเป็นอันดับหนึ่ง ($\beta = .355$)

ค่า P ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) = .008 < .05 (Sig.)

ดังนั้นคุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กวางบีญ เมืองด่งเฮ้ย จังหวัดกวางบีญ สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการเป็นปัจจัยที่อิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กวางบีญเป็นอันดับสาม ($\beta = .157$)

ค่า P ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ (Assurance) = .010 < .05 (Sig.)

ดังนั้นคุณภาพการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ (Assurance) มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กวางบีญ เมืองด่งเฮ้ย จังหวัดกวางบีญ สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการเป็นปัจจัยที่อิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กวางบีญเป็นอันดับสี่ ($\beta = .143$)

ค่า P ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) = .090 > .05 (ไม่ Sig.) ดังนั้นคุณภาพ

การบริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กวางบีญ เมืองด่งเฮ้ย จังหวัดกวางบีญ สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม

ทั้งนี้จากผลการวิจัยสามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังตาราง 16

ตาราง 16 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่	ข้อสมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1	ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)	ยอมรับ
2	ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)	ยอมรับ
3	ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)	ยอมรับ
4	ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ (Assurance)	ยอมรับ
5	ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy)	ปฏิเสธ

ตอนที่ 6 แนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กว้าง บิญ เมืองด่งเฮีย จังหวัดกว๋างบิญ สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม

แนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กว้างบิญ
เมืองด่งเฮีย จังหวัดกว๋างบิญ สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม รายละเอียดดังตาราง 17

ตาราง 17 จำนวนและร้อยละของประชาชนและกลุ่มตัวอย่าง ที่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด

ผู้ตอบ / ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	จำนวนคน (n = 338)	ร้อยละ
- ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	126	37.28
- ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	212	62.72
รวม	338	100.00

จากตาราง 17 พบว่า ในจำนวนประชาชนและกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 338 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กว้างบิญ เมืองด่งเฮีย จังหวัดกว๋างบิญ สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม จากแบบสอบถามปลายเปิด จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 37.28 ส่วนที่เหลือจำนวน 212 คน เป็นผู้ที่ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด คิดเป็นร้อยละ 62.72

การแสดงผลแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กว้างบิญ เมืองด่งเฮีย จังหวัดกว๋างบิญ สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม สามารถสรุปเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

1. ควรพัฒนาบริการให้คำปรึกษาการตรวจสุขภาพและการรักษาตามความต้องการของผู้ใช้บริการที่บ้านและจัดให้มีการตรวจและรักษาพยาบาลเพิ่มเติมหลังเวลาทำงาน เพื่อตอบสนองความต้องการในการตรวจสุขภาพและการรักษาของคนในท้องถิ่น
2. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อลดขั้นตอนต่าง ๆ ก่อนได้ตรวจสุขภาพ เพิ่มเวลาในการคุยกันโดยตรงกับผู้ให้บริการ ปรับปรุงพัฒนาคุณภาพแต่ละระยะเวลาโดยรวมเพื่อให้การตรวจทางการแพทย์เสร็จสมบูรณ์ในระดับที่เหมาะสมกว่าเดิม
3. พัฒนาต่อไปทักษะการสื่อสาร พฤติกรรมการทำงานแบบมืออาชีพ วิทยาศาสตร์ ร่วมให้บริการที่ดีขึ้น เพิ่มความไว้วางใจ เอาใจใส่ สร้างความสะอาดสบายและความอุ่นใจ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

4. ยกกระดับเพิ่มเติมความเป็นมืออาชีพของแพทย์และพยาบาลเกี่ยวกับบางสาขาเชี่ยวชาญที่ยังจำกัด เช่น ตา หูคอจมูกและกายภาพบำบัด การฟื้นฟูสมรรถภาพ ฯ เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการมากขึ้น ตอบสนองความต้องการด้านการดูแลสุขภาพของประชาชนได้ดีขึ้น

5. ควรให้ความสำคัญกับการลงทุนในอุปกรณ์ที่มีความเชี่ยวชาญและทันสมัยมากขึ้น เช่น กล้องเอนโดสโคประบบทางเดินอาหาร กล้องเอนโดสโคปหูคอจมูก เครื่องตรวจวินิจฉัยโรคกระดูกพรุน เครื่องยึดกระดูกสันหลัง อัลตราซาวด์ ฯ เพื่อมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพของการตรวจสุขภาพและรักษาให้ดียิ่งขึ้น

6. ควรมีการกำหนดกลยุทธ์เพื่อขยายขนาดโรงพยาบาลและกระจายประเภทอื่น ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการที่เพิ่มขึ้นสำหรับการตรวจสุขภาพของผู้ใช้บริการและสอดคล้องกับการพัฒนาอย่างรวดเร็วของเมืองต้องฮอยและศักยภาพการท่องเที่ยวของจังหวัดกว๋างบิญ

7. ควรมีพอร์ทัลเว็บการติดต่อสื่อสารหรือเว็บไซต์ของโรงพยาบาลเพื่อส่งเสริมชื่อเสียงของโรงพยาบาลให้กับประชาชนเพื่อให้เขามีโอกาสที่จะรับรู้ คัดเลือกด้วยตนเองและตอบสนองต่อความต้องการของการให้คำปรึกษาด้านสุขภาพแก่ผู้ใช้บริการและชุมชน