บทที่ 3

ความคิดเห็นของผู้ป่วยในการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน

จากการใช้แบบสอบถามทั้งหมด 300 ชุด ได้รับกลับคืนจำนวน 286 ชุด คิดเป็นร้อยละ 95.33 ของจำนวนแบบสอบถามที่ใช้ทั้งหมด เป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์เหมาะแก่การวิจัยจำนวน 272 ชุด คิดเป็นร้อยละ 95.10 ของจำนวนแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาและคิดเป็นร้อยละ 90.62 ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด

ในการศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 2 ตอนคือ

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่ว ๆ ไป คือ ลักษณะเบื้องต้นที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มผู้ใช้บริการ อันประกอบโดยข้อมูลส่วนตัว และนิสัยการใช้บริการทางการแพทย์

ตอนที่ 2 เป็นข้อมูลที่เกี่ยวกับบริการ โดยทำการศึกษาถึงลักษณะการใช้บริการและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ หรือเป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้ผู้ใช้บริการมีความต้องการ ตลอดจนความเห็นในด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่ว ๆ ไป

ตารางที่ 5 แสดงรายละเอียดของตัวอย่าง

เพศ	จำนวน	
	ราย	ร้อยละ
ชาย	126	46.32
หญิง	146	53.68
รวม	272	100.00

อายุ	จำนวน	
	ราย	ร้อยละ
21-30 ปี	128	47.06
31-40 ปี	68	25.00
41-50 ปี	36	13.24
51-60 ปี	32	11.76
มากกว่า 60 ปี	8	2.94
รวม	272	100.00

การศึกษา	จำนวน	
	ราย	ร้อยละ
ประถมศึกษา	48	17.65
มัธยมศึกษา	62	22.79
อาชีวศึกษา หรืออนุปริญญา	92	33.82
อุดมศึกษาขึ้นไป	58	21.32
อื่น ๆ[1]	12	4.41
รวม	272	100.00

อาชีพ	จำนวน	
	ราย	ร้อยละ
รับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ	36	13.24
ค้าขาย	76	27.94
รับจ้าง[2]	90	33.09
แม่บ้าน	24	8.82
กำลังศึกษาอยู่	28	10.29
อื่น ๆ[3]	18	6.62
รวม	272	100.00

รายได้	จำนวน	
	ราย	ร้อยละ
ต่ำกว่า 3,000 บาท	36	13.24
3,001-6,000 บาท	126	46.32
6,001-9,000 บาท	46	16.91
9,001-12,000 บาท	36	13.26
12,000 บาทขึ้นไป	28	10.29
รวม	272	100.00

หมายเหตุ

1. การศึกษาอื่น ๆ ได้แก่ เรียนภาษาจีน ไม่ได้เรียน
2. รับจ้าง หมายถึง บุคคลที่ทำงานกับองค์การเอกชน ธนาคาร เป็นต้น ในตำแหน่งต่าง ๆ โดยได้รับค่าจ้าง เช่น ผู้จัดการ พนักงานธนาคาร คนกวาดขยะ
3. อาชีพอื่น ๆ ได้แก่ กลุ่มผู้ที่เป็นพระภิกษุ ทนายความ ช่างไม้ ทำประมง

จากตารางที่ 5 แสดงรายละเอียดของตัวอย่างซึ่งมีจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 272 ตัวอย่าง เป็นเพศชายและหญิงจำนวนใกล้เคียงกัน คือร้อยละ 53.68 และ 46.32 ตามลำดับ

ในเรื่องอายุ ปรากฏว่าผู้ใช้บริการทางการแพทย์จากโรงพยาบาลเอกชนส่วนมากเป็นผู้ที่อยู่ในกลุ่มซึ่งมีอายุในวันทำงานมากที่สุด กล่าวคือ ช่วงอายุ 21 - 30 ปี จำนวน 128 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 47.06 รองลงมาได้แก่ ผู้ที่อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 68 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 25 ส่วนกลุ่มผู้ใช้บริการจำนวนน้อยที่สุด คือ กลุ่มที่มีอายุมากกว่า 60 ปี มีจำนวน 8 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 2.94

ถ้าพิจารณาตามระดับการศึกษา จากจำนวนตัวอย่างวิเคราะห์ได้ว่า กลุ่มผู้ใช้บริการมีการศึกษาในระดับอาชีวศึกษาหรืออุปริญญามากที่สุดคือ คิดเป็นร้อยละ 33.82 รองลงมาคือกลุ่มผู้ที่จบการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา และในระดับที่มีการศึกษาขั้นอุดมศึกษาขึ้นไปมีจำนวนใกล้เคียงกัน กล่าวคือ คิดเป็นร้อยละ 22.79 และ 21.32 ตามลำดับ อย่างไรก็ตามมีจำนวนตัวอย่างที่ได้รับการศึกษาภาษาเฉพาะด้าน เช่น ภาษาจีน ภาษาอังกฤษ คิดเป็นร้อยละ 4.41

ถ้าจำแนกตามกลุ่มอาชีพ จะเห็นได้ว่าจำนวนตัวอย่างครั้งนี้ประกอบด้วยกลุ่มอาชีพรับจ้างมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.09 รองลงมาคือกลุ่มอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 27.94 สำหรับจำนวนตัวอย่างซึ่งระบุกลุ่มอาชีพอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 16.90 อันประกอบไปด้วยกลุ่มที่กำลังศึกษาอยู่ ร้อยละ 10.29 และอาชีพทนายความ ช่างไม้ ทำประมง และทำไร่ คิดเป็นร้อยละ 6.62

ในเรื่องรายได้ จากจำนวนตัวอย่างทั้งหมด 272 ตัวอย่าง โดยส่วนมากเป็นผู้ใช้บริการซึ่งมีรายได้อยู่ในระดับปานกลางถึงสูง กล่าวคือ กลุ่มที่มีรายได้ในช่วง 3,001 - 6,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 46.32 รองลงมาได้ กลุ่มที่มีรายได้ในช่วง 6,001 - 9,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 16.91 ส่วนจำนวนตัวอย่างที่มีรายได้ 9,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 23.55 กล่าวคือผู้ที่มีรายได้ในช่วง 9,001 - 12,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 13.26 และ 12,000 บาทขึ้น คิดเป็นร้อยละ 10.29

จากการพิจารณากลุ่มตัวอย่าง พบว่าผู้ที่ใช้บริการของโรงพยาบาลเอกชนเป็นชายและหญิงจำนวนใกล้เคียงกัน โดยส่วนมากมีอายุอยู่ในวัยทำงาน คือ 21 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.06

มีการศึกษาในระดับปานกลางถึงสูง กล่าวคือ จบมัธยมศึกษาขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 77.93 ซึ่งส่วนมากมีอาชีพรับจ้างและทำธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 60.03 และส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่มีรายได้อยู่ในช่วง 3,001 - 6,000 บาท

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนที่ใช้บริการทางการแพทย์ จำแนกตามสถานที่บริการ

สถานที่ใช้บริการทางการแพทย์	จำนวน	ร้อยละ
โรงพยาบาลของรัฐ	36	13.24
โรงพยาบาลเอกชน	102	37.50
คลินิคส่วนตัว	70	25.74
ศูนย์บริการสาธารณสุข	-	-
รักษาเอง (ซื้อยารับประทานเอง)	10	3.68
นิยมใช้แล้วแต่เหตุการณ์	34	12.50
อื่น ๆ	20	7.35
รวม	272	100.00

หมายเหตุ

- อื่น ๆ หมายถึง สวัสดิการจากที่ทำงาน แพทย์แผนโบราณ สวัสดิการจากการศึกษา

จากตารางที่ 6 จะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างมีความต้องการเลือกใช้บริการจากโรงพยาบาลเอกชนมากที่สุด รองลงมาคือคลินิคส่วนตัว กล่าวคือ มีจำนวนตัวอย่างที่แสดงความต้องการในการเลือกใช้บริการของโรงพยาบาลเอกชนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.50 และเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการใช้บริการคลินิคส่วนตัวคิดเป็นร้อยละ 25.74 ศูนย์บริการสาธารณสุขเป็นหน่วยงานที่ไม่ได้รับความนิยมที่จะใช้บริการของกลุ่มตัวอย่างเลย มีกลุ่มตัวอย่างซึ่งระบุประเภทบริการในกลุ่มอื่น ๆ เช่น สวัสดิการจากที่ทำงาน รักษากับหมอพระ หมอจีน แพทย์แผนโบราณ และสวัสดิการจากสถานศึกษา คิดเป็นร้อยละ 7.35

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ

ตารางที่ 7 แสดงคะแนนเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยในการพิจารณาเลือกใช้บริการ

	คะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$)				
การบริการที่เกี่ยวข้องกับการรักษาโดยตรง ได้แก่ การบริการจากแพทย์ พยาบาล เครื่องมือทางการแพทย์	3.49				
สถานที่ตั้งของโรงพยาบาล		2.35			
ชื่อเสียงของโรงพยาบาล			2.18		
ค่ารักษาพยาบาล				1.42	
การบริการซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับการรักษาโดยตรง เช่น การจัดห้องพัก การบริการด้านห้องอาหาร ร้านขายของเบ็ดเตล็ด					1.15

จากตารางที่ 7 แสดงคะแนนเฉลี่ยความสำคัญในการพิจารณาเลือกใช้บริการของโรงพยาบาลเอกชน จากจำนวนตัวอย่าง 272 ตัวอย่าง มีผู้แสดงความสำคัญปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความต้องการเลือกใช้ในโรงพยาบาลเอกชน ในจำนวนนี้ปัจจัยที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ บริการซึ่งเกี่ยวข้องกับการรักษาโดยตรง อันได้แก่ การบริการจากแพทย์ พยาบาล และเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ กล่าวคือคิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 3.49 รองลงมาได้แก่ สถานที่ตั้งของโรงพยาบาลมีคะแนนเฉลี่ย 2.34

ตารางที่ 8 แสดงคะแนนเฉลี่ยความสำคัญบริการจากแพทย์ และเจ้าหน้าที่ทางการแพทย์

บริการของแพทย์	คะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$)		
ความสามารถในการวิเคราะห์โรค	2.20		
การให้ความสนใจและเอาใจใส่ในปัญหาต่าง ๆ		2.16	
การมีมารยาทและอัธยาศัยไมตรีต่อผู้ป่วย			1.63

จากตารางที่ 8 แสดงคะแนนเฉลี่ยความสำคัญของบริการจากแพทย์และเจ้าหน้าที่ทางการแพทย์ พบว่า ความสามารถในการวิเคราะห์โรค และการให้ความสนใจเอาใจใส่ต่อปัญหาผู้ป่วยมีความสำคัญพอ ๆ กัน กล่าวคือมีคะแนนเฉลี่ย 2.20 และ 2.16 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงคะแนนเฉลี่ยความสำคัญบริการจากเจ้าหน้าที่พยาบาล

บริการจากเจ้าหน้าที่พยาบาล	คะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$)		
การเอาใจใส่เป็นกันเอง	2.42		
การมีมารยาทในการพูดจา		1.91	
การแนะนำถึงข้อควรปฏิบัติในขณะพักรักษาตัว			1.67

จากตารางที่ 9 แสดงคะแนนเฉลี่ยความสำคัญของบริการจากเจ้าหน้าที่พยาบาล จะเห็นได้ว่า การเอาใจใส่เป็นกันเองของเจ้าหน้าที่พยาบาลมีความสำคัญเป็นอันดับแรกหรือสำคัญที่สุด กล่าว

คือมีคะแนนเฉลี่ย 2.42 รองลงมาได้แก่ การมีมารยาทในการพูดจา คะแนนเฉลี่ย 1.91 ส่วนการให้บริการในการแนะนำถึงข้อควรปฏิบัติในขณะทำการพักรักษาตัวมีคะแนนเฉลี่ย 1.67

ตารางที่ 10 แสดงคะแนนเฉลี่ยความสำคัญของบริการด้วยเครื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์

บริการด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์	คะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$)	
ความสะอาด	1.35	
ความทันสมัย		1.32

จากตารางที่ 10 แสดงคะแนนเฉลี่ยความสำคัญของบริการในด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ จะเห็นได้ว่า จากจำนวนตัวอย่าง 272 ตัวอย่าง ได้ให้คะแนนความสำคัญของการบริการด้านเครื่องมือนั้น พบว่า การบริการในด้านความสะอาดของเครื่องมือมีความสำคัญมากกว่าความทันสมัย กล่าวคือ มีคะแนนเฉลี่ย 1.35 และ 1.32 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงคะแนนเฉลี่ยความสำคัญผลของบริการที่ได้รับ

ผลของบริการที่ได้รับ	คะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$)		
ความรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์	3.38		
การได้รับความสะดวกสบาย		2.69	
การให้ความรู้สึกมั่นใจในแง่ของความปลอดภัย			1.62

จากตารางที่ 11 แสดงคะแนนเฉลี่ยความสำคัญผลของบริการที่ได้รับ จะเห็นได้ว่าความรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์เป็นสิ่งที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่ามีความสำคัญมากที่สุด เฉลี่ย 3.38 รองลงมาได้แก่ การอำนวยความสะดวกสบายต่าง ๆ กล่าวคือมีคะแนนเฉลี่ย 2.69

ผลจากการพิจารณาถึงบริการซึ่งเกี่ยวข้องกับการรักษาโดยตรง ซึ่งผู้บริการในกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวพิจารณาหรือคำนึงมากที่สุดนั้น พบว่าการบริการของเจ้าหน้าที่ทั้งแพทย์และพยาบาล การให้ความสนใจและการเอาใจใส่ต่อผู้ป่วยมีความสำคัญมาก แต่อย่างไรก็ตามผู้ใช้บริการเห็นว่าผลจากบริการในด้านการบริการที่รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์และการให้ความสะดวกสบายมีความสำคัญมากเช่นกัน ส่วนการบริการในด้านเครื่องมือความสะอาดถือว่ามีความสำคัญมากกว่าเครื่องมือที่มีแต่ความทันสมัย

ตารางที่ 12 แสดงคะแนนเฉลี่ยความสำคัญบริการซึ่งไม่ได้เกี่ยวข้องกับการรักษาโดยตรง

บริการซึ่งไม่ได้เกี่ยวข้องกับการรักษาโดยตรง	คะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$)							
ความรวดเร็วในการบริการ	2.74							
การบริการด้วยมนุษยสัมพันธ์ที่ดี		2.65						
ความสะอาดทั่วไป			2.27					
การจัดห้องพัก				2.15				
การบริการรถพยาบาล					1.65			
การอำนวยความสะดวกในเรื่องสถานที่จอดรถ						1.57		
การบริการด้านอาหาร							1.24	
การบริการด้านร้านขายของเบ็ดเตล็ด								1.15

จากตารางที่ 12 แสดงคะแนนเฉลี่ยความสำคัญของบริการที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาล จะเห็นได้ว่า ความรวดเร็วในการบริการด้วยมนุษยสัมพันธ์ที่ดีนั้นเป็นบริการที่ผู้ใช้บริการคำนึงถึงมากที่สุด กล่าวคือมีคะแนนเฉลี่ย 2.74 และ 2.65 ตามลำดับ รองลงมาได้แก่ ความสะอาดทั่ว ๆ ไป เฉลี่ย 2.27 บริการซึ่งผู้ใช้บริการไม่ค่อยคำนึงถึงได้แก่ ร้านขายของเบ็ดเตล็ด เฉลี่ย 1.15

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนตัวอย่างตามผลของอัตราค่าบริการ

ผลของอัตราค่าบริการ	จำนวน	ร้อยละ
มี	130	47.79
ไม่มี	142	52.21
รวม	272	100.00

จากตารางที่ 13 จำแนกจำนวนตัวอย่างตามผลของอัตราค่าบริการจะเห็นได้ว่า อัตราค่าบริการมีผลต่อการใช้บริการและไม่มีผลนั้น มีจำนวนพอ ๆ กัน กล่าวคือคิดเป็นร้อยละ 47.79 และ 52.21 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนตัวอย่างตามลักษณะเหตุผลที่อัตราค่าบริการมีผลต่อการใช้บริการ

เหตุผล	จำนวน	ร้อยละ
ต้องการบริการซึ่งเสียค่าใช้จ่ายต่ำ โดยไม่คำนึงถึงคุณภาพในการให้บริการ	8	6.15
พิจารณาประกอบคุณภาพในการให้บริการ	96	73.84
เป็นไปตามข้อตกลงหรือระเบียบของหน่วยงานหรือนายจ้าง	22	16.92
อื่น ๆ	4	3.08
รวม	130	100.00

หมายเหตุ อื่น ๆ หมายถึง พิจารณาเปรียบเทียบกับที่อื่น ๆ ประกอบ

จากตารางที่ 14 แสดงจำนวนตัวอย่างตามเหตุผลที่อัตราค่ารักษาพยาบาลมีผลต่อการใช้บริการ พบว่า โดยส่วนมากแล้วผู้ใช้บริการจะคำนึงถึงอัตราค่ารักษาพยาบาล พิจารณาประกอบคุณภาพในการรับบริการ จำนวน 96 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 73.84 รองลงมาได้แก่ การคำนึงถึงข้อตกลงหรือระเบียบที่นายจ้างหรือหน่วยงานกำหนดคิดเป็นร้อยละ 16.92

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนตัวอย่างตามลักษณะเหตุผลที่อัตราค่ารักษาพยาบาลไม่มีผลต่อการใช้บริการ

เหตุผล	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้คำนึงถึงอัตราค่ารักษาพยาบาล พิจารณาแต่คุณภาพ	86	60.56
ไม่ได้เป็นผู้จ่ายค่าบริการเอง	18	12.68
ติดหมอ	20	14.08
อื่น ๆ	18	12.68
รวม	142	100.00

หมายเหตุ อื่น ๆ หมายถึง คำนึงถึงความสะดวกและการคมนาคมเป็นหลัก และยังไม่ทราบค่าบริการ

จากตารางที่ 15 แสดงจำนวนตัวอย่างตามเหตุผลที่อัตราค่าบริการไม่มีผลต่อการใช้บริการ จะเห็นได้ว่า โดยส่วนมากคิดเป็นร้อยละ 60.56 ไม่ได้คำนึงถึงอัตราค่ารักษาพยาบาลเลย พิจารณาหรือคำนึงแต่คุณภาพในการให้บริการอย่างเดียว รองลงมาได้แก่ กลุ่มตัวอย่างซึ่งระบุเหตุผลในข้อ อื่น ๆ อันหมายถึง ยังไม่ทราบอัตราค่าบริการ และคำนึงความสะดวกเป็นหลัก คิดเป็นร้อยละ 12.68 อย่างไรก็ตามมีผู้ที่ระบุเหตุผลว่า เป็นเพราะไม่ได้เป็นผู้จ่ายค่าบริการเอง จำนวน 18 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 12.68 และมาใช้บริการเนื่องจากติดหมอเป็นจำนวน 20 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 14.08

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนตัวอย่างตามอิทธิพลของสถานที่ตั้งที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ

อิทธิพล	จำนวน	ร้อยละ
มี	176	64.71
ไม่มี	96	35.29
รวม	272	100.00

จากตารางที่ 16 จะเห็นได้ว่าตำแหน่งสถานที่ตั้งของโรงพยาบาลมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการมาก กล่าวคือ คิดเป็นร้อยละ 64.71 และมีจำนวนตัวอย่างซึ่งตอบว่า สถานที่ตั้งของโรงพยาบาลไม่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเลย คิดเป็นร้อยละ 35.29 ทั้งนี้โดยมีเหตุผลต่าง ๆ กัน ดังแสดงในตารางที่ 17 และ 18 ตามลำดับ

ตารางที่ 17 แสดงเหตุผลของจำนวนตัวอย่างผลที่อิทธิพลสถานที่ตั้งที่มีต่อการใช้บริการ

เหตุผล	จำนวน	ร้อยละ
อยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน	100	56.82
มีความสงบ อากาศดีเหมาะในการพักรักษาตัว	28	15.91
การคมนาคมสะดวก	42	23.86
อื่น ๆ	6	3.41
รวม	176	100.00

หมายเหตุ อื่น ๆ หมายถึง มีเหตุผลมากกว่า 1 เหตุผล

จากตารางที่ 17 จะเห็นได้ว่า จากกลุ่มตัวอย่างที่เห็นว่าสถานที่ตั้งของโรงพยาบาลมีผลต่อการใช้บริการ จำนวน 176 ตัวอย่าง ในจำนวนนี้ส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่าเป็นเพราะโรงพยาบาลอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 56.82 รองลงมาได้แก่ กลุ่มที่ให้ความเห็นหรือเหตุผลว่าเป็นเพราะการคมนาคมสะดวก คิดเป็นร้อยละ 23.86 อย่างไรก็ตามมีจำนวนตัวอย่างที่ระบุเหตุผลอื่น ๆ อันหมายถึง สถานที่ตั้งของโรงพยาบาลอำนวยความสะดวกในเรื่องเดินทางและรวมถึงการจัดสถานที่ที่มีความเหมาะสมในการพักฟื้น จำนวน 6 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 3.41

ตารางที่ 18 แสดงเหตุผลของจำนวนตัวอย่างที่คิดว่าสถานที่ตั้งของโรงพยาบาลไม่มีผลต่อการใช้บริการ

เหตุผล	จำนวน	ร้อยละ
ตั้งอยู่ที่ไหนก็ได้ขอเพียงแต่รักษาโรคที่เป็นอยู่ก็เป็นการเพียงพอแล้ว	82	85.42
ไม่ได้เป็นผู้ทำการตัดสินใจเอง	12	12.50
อื่น ๆ	2	2.08
รวม	96	100.00

หมายเหตุ อื่น ๆ หมายถึง อยู่ใกล้บ้าน

จากตารางที่ 18 จะเห็นได้ว่า จากกลุ่มตัวอย่างที่เห็นว่าสถานที่ตั้งของโรงพยาบาลไม่มีผลต่อการใช้บริการจำนวน 96 ตัวอย่าง ในจำนวนนี้ส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่า สถานที่ตั้งของโรงพยาบาลไม่มีผลต่อการใช้บริการ เพราะตั้งอยู่ที่ไหนก็ได้ ขอเพียงแต่ให้มีบริการรักษาโรคที่เป็นอยู่ได้ก็เป็น การเพียงพอแล้ว คิดเป็นร้อยละ 85.42 นอกจากนี้มีจำนวน 12 ตัวอย่าง หรือคิดเป็นร้อยละ 12.50 ที่ให้เหตุผลว่าเป็นเพราะตนเองไม่อยู่ในสถานที่จะทำการเลือกหรือพิจารณาถึงตำแหน่งที่ตั้งของโรงพยาบาลเลย

ตารางที่ 19 แสดงอิทธิพลของแพทย์ที่มีต่อการใช้บริการ

ผลจากการบริการของแพทย์	จำนวน	ร้อยละ
มี	176	64.71
ไม่มี	96	25.29
รวม	272	100.00

จากตารางที่ 19 จะเห็นได้ว่า จากจำนวนตัวอย่างทั้งหมด 272 ตัวอย่าง โดยส่วนมากแล้วแพทย์มีผลต่อการเลือกใช้บริการ กล่าวคือคิดเป็นร้อยละ 64.71 และจำนวนตัวอย่างซึ่งตอบว่าแพทย์ไม่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 25.29 โดยมีเหตุผลต่าง ๆ กัน ดังแสดงในตารางที่ 2.13 และ 2.14 ตามลำดับ

ตารางที่ 20 แสดงเหตุผลของจำนวนตัวอย่างถึงผลของแพทย์ที่มีต่อการใช้บริการ

เหตุผล	จำนวน	ร้อยละ
ต้องการบริการของแพทย์ที่มีชื่อเสียงและชำนาญเฉพาะโรค	78	44.32
เคยรักษามาก่อน	58	32.95
ต้องการได้รับการเอาใจใส่ที่ดี	12	6.82
อื่น ๆ	28	15.91
รวม	176	100.00

หมายเหตุ อื่น ๆ หมายถึง ต้องการได้รับการเอาใจใส่ที่ดีและมีความมั่นใจต่อบริการจากแพทย์ หรือเหตุผลมากกว่า 1 อย่าง

จากตารางที่ 20 จะเห็นได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่เห็นว่าแพทย์มีส่วนต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจำนวน 176 ตัวอย่าง ในจำนวนนี้ส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่าเป็นเพราะต้องการแพทย์ที่มีชื่อเสียงและชำนาญเฉพาะโรคจำนวน 78 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 44.32 รองลงมาให้เหตุผลว่าเป็นเพราะเคยรักษามาก่อนจำนวน 58 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 32.95 นอกจากนี้มีกลุ่มตัวอย่างระบุเหตุผลในข่องอื่น ๆ จำนวน 28 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 15.91 โดยให้เหตุผลว่า ต้องการได้รับการเอาใจใส่ที่ดีจากแพทย์ ประกอบกับความมั่นใจที่มีต่อการรับบริการ

ตารางที่ 21 แสดงเหตุผลของกลุ่มตัวอย่างถึงผลของแพทย์ที่ไม่มีผลต่อการใช้บริการ

เหตุผล	จำนวน	ร้อยละ
คำนึงถึงบริการด้านอื่นมากกว่า	30	31.25
มีความไว้วางใจในเรื่องชื่อเสียงของโรง-พยาบาล	50	52.08
อื่น ๆ	16	16.67
รวม	96	100.00

หมายเหตุ อื่น ๆ หมายถึง มีความไว้วางใจโรงพยาบาลและอุปกรณ์ที่ทันสมัย คำนึง-ถึงความรวดเร็วเป็นส่วนใหญ่

จากตารางที่ 21 จะเห็นได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่เห็นว่าแพทย์ไม่มีส่วนต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจำนวน 96 ตัวอย่าง ในจำนวนนี้ส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่าเป็นเพราะตนเองมีความไว้วางใจในชื่อเสียงของโรงพยาบาลว่าจะให้บริการที่ดีจำนวน 50 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 52.08 รองลงมาได้แก่ เหตุผลที่ว่าไม่ได้คำนึงถึงแพทย์อย่างเดียวแต่คำนึงถึงบริการอย่างอื่นมากกว่า จำนวน 30 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 31.25 นอกจากนี้มีผู้ระบุเหตุผลอื่น ๆ จำนวน 16 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 16.67 โดยมีเหตุผลว่าเป็นเพราะมีความไว้วางใจทางโรงพยาบาลและอุปกรณ์ที่ทันสมัย คำนึงถึงความรวดเร็วเป็นใหญ่

ตารางที่ 22 แสดงสื่อในการรับรู้ของกลุ่มตัวอย่าง

สื่อในการรับรู้	จำนวน	ร้อยละ
การโฆษณาทางหนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ นิตยสาร และแผ่นป้ายต่าง ๆ	20	7.35
เพื่อน ญาติ	138	50.74
พนักงานของโรงพยาบาลไปติดต่อ	16	5.88
อยู่ใกล้บ้าน	23	8.46
อื่น ๆ	75	27.07
รวม	272	100.00

หมายเหตุ อื่น ๆ หมายถึง ผู้จากเอกสารที่ทางโรงพยาบาลให้ คลินิคที่เคยรักษาเป็นทางผ่านบ่อย ๆ และรู้จากสื่อมากกว่า 1 ชนิด

จากตารางที่ 22 สื่อในการรับรู้ของผู้ใช้บริการใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงพยาบาลนั้น จากจำตวนทั้งหมด 272 ตัวอย่าง เป็นจำนวนตัวอย่างที่รู้จักเพราะคำบอกเล่าจากเพื่อนฝูงและญาติมิตร จำนวน 138 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 50.84 เป็นจำนวนตัวอย่างซึ่งรู้จักเพราะได้รับเอกสารจากโรงพยาบาลเป็ เป็นทางผ่านบ่อย ๆ รู้จากคลินิคซึ่งเคยรักษาประจำ และรู้จากสื่อมากกว่า 1 ชนิด รวมกันแล้วจำนวน 75 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 27.57 ส่วนการประชาสัมพันธ์โดยใช้วิธีการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ และโทรทัศน์ นอกจากนี้ใช้วิธีการประชาสัมพันธ์โดยใช้พนักงานของโรงพยาบาลออกไปติดต่อกับลูกค้าโดยตรงมีจำนวนน้อยมาก คิดเป็นร้อยละ 7.35 และ 5.88 ตามลำดับ

ตารางที่ 23 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในเรื่องค่าใช้จ่ายเมื่อเปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับ

ความคิดเห็นต่อค่าบริการ	จำนวน	ร้อยละ
คุ้มกับค่าใช้จ่าย	154	56.62
อัตราค่าบริการสูงกว่าบริการที่ได้รับ	104	38.24
อัตราค่าบริการต่ำกว่าบริการที่ได้รับ	2	0.74
อื่น ๆ	12	4.41
รวม	272	100.00

หมายเหตุ อื่น ๆ หมายถึง ยังไม่ทราบค่าใช้จ่าย

จากตารางที่ 23 จะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่าบริการที่ได้รับ แม้จะเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่ายแล้วนับว่าคุ้มกับค่าใช้จ่าย คิดเป็นร้อยละ 56.62 และมีผู้ใช้บริการซึ่งเห็นว่าค่าใช้จ่ายในโรงพยาบาลเอกชนสูงเกินไปแม้จะเปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับแล้วก็ตาม คิดเป็นร้อยละ 38.24 อย่างไรก็ตามมีผู้ใช้บริการซึ่งไม่ออกความเห็นในเรื่องนี้ โดยระบุในช่องอื่น ๆ โดยให้เหตุผลว่ายังไม่ทราบค่าใช้จ่ายเป็นจำนวน 17 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 5.70 และมีผู้ที่มีความเห็นว่าโรงพยาบาลเอกชนคิดถูกไปจำนวน 2 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 0.74

ตารางที่ 24 แสดงลักษณะปัญหาต่าง ๆ ที่ผู้ใช้บริการประสบ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ปัญหาต่าง ๆ	จำนวน	ร้อยละ
ขาดความเอาใจใส่ดูแลจากเจ้าหน้าที่	40	12.24
ไม่ได้รับคำแนะนำถึงข้อควรปฏิบัติต่าง ๆ ในขณะที่พักรักษาตัว	34	10.83
มีเสียงรบกวน ทำลายสุขภาพผู้ป่วย	32	10.18
ความซับซ้อนของหน่วยงานในการติดต่อ	28	8.92
ไม่ได้พบแพทย์ตามคาดหวัง	26	8.28
ไม่ได้รับคำชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการคิดค่าบริการ	22	7.01
บริการด้านอาหารไม่สะอาด ล่าช้า	16	5.08
เสียเวลาในการทำบัตรมาก	12	3.82
สถานที่คับแคบแออัดจอแจ	12	3.82
ไม่ได้รับบริการในด้านรักษาความปลอดภัยที่ดี	10	3.18
มารยาทในการพูดจาของเจ้าหน้าที่	38	12.10
อื่น ๆ	44	14.01
รวม	314	100.00

หมายเหตุ อื่น ๆ หมายถึง ความสะอาดในการแต่งตัวของเจ้าหน้าที่ พนักงานเสิร์ฟท้ สิฟท้ ป้ายอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

จากตารางที่ 24 แสดงลักษณะปัญหาต่าง ๆ ที่ผู้ใช้บริการเคยประสบทั้งหมดมีจำนวน 314 คำตอบ การขาดความเอาใจใส่ดูแลจากเจ้าหน้าที่เป็นปัญหาที่ผู้ใช้บริการประสบเป็นจำนวนมากที่สุด กล่าวคือ มีจำนวน 40 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 12.74 ปัญหารองลงมาได้แก่ มารยาทในการพูดจาของเจ้าหน้าที่มีจำนวน 38 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 12.10 การที่มิได้รับการแนะนำถึงข้อควรปฏิบัติต่าง ๆ ในขณะพักรักษาตัวมีจำนวน 34 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 10.85 ส่วนในเรื่องห้องพักผู้ป่วยมีกลุ่มตัวอย่างที่ประสบกับปัญหาในเรื่องระบายอากาศและเสียงรบกวนมีจำนวน 32 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 10.19 นอกนั้นเป็นปัญหาต่าง ๆ เช่น สถานที่คับแคบ ความซับซ้อนของหน่วยงาน การเสียเวลาในการทำบัตรมาก ไม่ได้พบแพทย์ตามที่คาดหวังและระบบการรักษาความปลอดภัยไม่ดีพอเป็นต้น

ตารางที่ 25 แสดงความต้องการในการเลือกใช้บริการครั้ง ๆ ต่อไป

ความต้องการของผู้บริโภค	จำนวน	ร้อยละ
โรงพยาบาลเอกชน	130	47.79
โรงพยาบาลของรัฐ	40	14.71
คลินิคส่วนตัว	22	8.09
แล้วแต่ชนิดของโรค	28	10.29
อื่น ๆ	52	19.12
รวม	272	100.00

หมายเหตุ อื่น ๆ หมายถึง แล้วแต่เหตุการณ์ ไม่แน่นอน

จากตารางที่ 25 แสดงความต้องการในการเลือกใช้บริการครั้งต่อ ๆ ไป จากจำนวนตัวอย่างทั้งหมด 272 ตัวอย่าง ส่วนใหญ่แสดงความต้องการในการกลับไปใช้บริการของโรงพยาบาลเอกชนแห่งเดิมอีก คิดเป็นร้อยละ 47.79 เป็นตัวอย่างที่แสดงความต้องการใช้บริการจากโรงพยาบาลของรัฐคิดเป็นร้อยละ 14.71 เป็นตัวอย่างที่แสดงความต้องการใช้บริการจากคลินิคส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 8.09 ซึ่งมีจำนวนน้อยที่สุด แต่อย่างไรก็ตามมีกลุ่มตัวอย่างซึ่งตอบว่าการเลือกใช้บริการในครั้งต่อ ๆ ไปขึ้นอยู่กับเหตุการณ์ ไม่แน่นอน คิดเป็นร้อยละ 19.12

จากการศึกษาในตอนที่ 2 จะเห็นได้ว่าผลการสำรวจจำนวนตัวอย่างทั้งหมด 272 ตัวอย่าง ได้มีความเห็นในเรื่องต่าง ๆ ทำให้พอจะใช้เป็นแนวทางในการจัดการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนที่จะกระตุ้นหรือสร้างมูลเหตุจูงใจให้เกิดความต้องการในการเลือกใช้บริการของโรงพยาบาลนั้น พบว่าการบริการซึ่งเกี่ยวข้องกับการรักษาโดยตรงอันเป็นผลจากการบริการของแพทย์ พยาบาล และเครื่องมือทางการแพทย์นั้น เป็นมูลเหตุสำคัญที่ถูกหยิบยกมาพิจารณาตัดสินใจของผู้ใช้บริการ โดยมองเห็นว่าความสามารถในการวิเคราะห์โรค และการให้ความเอาใจใส่ที่ดีจากเจ้าหน้าที่ทั้งแพทย์และพยาบาลมีความสำคัญพอ ๆ กัน สำหรับในด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์มีความสะอาดและทันสมัยเป็นอีกสิ่งหนึ่งที่ช่วยในการทำให้บริการมีความรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ ซึ่งเป็นผลของบริการที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่ามีความสำคัญมาก แต่อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ผู้ใช้บริการจะไม่ได้หยิบยกปัจจัยอื่น ๆ ขึ้นมาพิจารณาในการตัดสินใจเป็นอันดับแรก แต่ก็มีส่วนต่อการเลือกใช้บริการเช่นกัน เป็นต้นว่าในเรื่องสถานที่ตั้งของโรงพยาบาล มีผู้ใช้บริการจำนวนมากเห็นว่าการที่โรงพยาบาลอยู่ใกล้บ้านและที่ทำงานหรือตั้งอยู่ในทำเลซึ่งมีการคมนาคมสะดวกนั้นมีผลต่อการใช้บริการมาก นอกจากนั้น การที่โรงพยาบาลมีแพทย์ชำนาญเฉพาะโรคหลาย ๆ สาขา และเขาได้รับการรักษาก่อน มีผลต่อการใช้บริการเช่นกัน ส่วนความคิดเห็นในเรื่องค่าใช้จ่ายเปรียบเทียบกับการบริการโดยส่วนใหญ่แล้วเห็นว่าคุ้มกับค่าใช้จ่าย และแสดงความต้องการที่จะกลับมาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอีกและเห็นด้วยกับการที่ทางโรงพยาบาลมีการประชาสัมพันธ์ด้วยสื่อต่าง ๆ เพราะเป็นการช่วยทำให้ทราบถึงการพัฒนาทางการแพทย์มากขึ้น แต่อย่างไรก็ตามการประชาสัมพันธ์ที่มีผลให้เกิดความต้องการเลือกใช้บริการมากขึ้น ได้แก่ การบอกกล่าวต่อ ๆ กันไป