

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลเอกชนของผู้ประกันตน
กับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่

FACTORS AFFECTING DECISION MAKING IN SELECTING PRIVATE
HOSPITALS OF THOSE ASSURED WITH THE HEALTH
ASSURANCE DEPARTMENT, CHIANGMAI



นางสาวพิกุล กุลชาติชัย

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์ของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
พ.ศ. 2544

ลิขสิทธิ์ของโครงการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้



ใบรับรองปัญหาพิเศษ

โครงการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ)

ปริญญา

บริหารธุรกิจ

บริหารธุรกิจและการตลาดการเกษตร

สาขาวิชา

ภาควิชา

เรื่อง

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลเอกชนของผู้ประกันตน
กับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่

FACTORS AFFECTING DECISION MAKING IN SELECTING PRIVATE
HOSPITALS OF THOSE ASSURED WITH THE HEALTH ASSURANCE
DEPARTMENT, CHIANGMAI

นามผู้วิจัย นางสาวพิกุล กุลชาติชัย

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

ประธานกรรมการที่ปรึกษา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์บัญชา ไตรวิทย์คุณ)

วันที่ 14 เดือน ๙ พ.ศ. ๕๕

กรรมการที่ปรึกษา

(อาจารย์บุญสม สุขจิตต์)

วันที่ ๑๕ เดือน ๙ พ.ศ. ๕๕

กรรมการที่ปรึกษา

(อาจารย์จำเนียร บุญมาก)

วันที่ 16 เดือน ๙ พ.ศ. ๕๕

หัวหน้าภาควิชา

(อาจารย์วัลภา ลิ่มสกุล)

วันที่ 19 เดือน ๑๐ พ.ศ. ๕๕

โครงการบัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

(อาจารย์สรณัฐ เพิ่มพูล)

ประธานกรรมการ โครงการบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ ๒๖ เดือน ๙ พ.ศ. ๕๕

บทคัดย่อ

บทคัดย่อปัญหาพิเศษ เสนอต่อโครงการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์แห่งปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลเอกชนของผู้ประกันตน กับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่

โดย

นางสาวพิกุล กุลชาติชัย

กุมภาพันธ์ 2544

ประธานกรรมการที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์บัญชา ไตรวิทย์คุณ

ภาควิชา/คณะ : ภาควิชาบริหารธุรกิจและการตลาดการเกษตร คณะธุรกิจการเกษตร

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลเอกชนเพื่อเข้ารับบริการด้านสุขภาพของผู้ประกันตนกับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ 2) เพื่อศึกษาถึงลักษณะส่วนบุคคล เศรษฐกิจ และสังคม ของผู้ประกันตนกับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ โดยการศึกษาครั้งนี้ มีเครื่องมือในการศึกษาเป็นแบบสอบถามเก็บจากผู้ประกันตนกับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 240 ตัวอย่าง ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง อายุระหว่าง 20 - 30 ปี สถานภาพโสด ประกอบอาชีพรับจ้างหรือพนักงานบริษัทเอกชน มีระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน 6,001 - 12,000 บาท จำนวนสมาชิกในครัวเรือนมีประมาณ 4 คน และจะอยู่ในสถานภาพเป็นบุตร

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน เพราะสามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลได้จากประกันสังคมจะเข้ารับการรักษาทั่วไป เช่น ไข้หวัด , ปวดศีรษะ ฯลฯ และใช้บริการในลักษณะของคนไข้นอก การให้บริการของโรงพยาบาลเมื่อเปรียบเทียบระหว่างคนไข้ทั่วไปกับผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ประกันตนกับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่แล้วพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่าโรงพยาบาลให้บริการแก่ผู้ประกันตนกับคนไข้ทั่วไปไม่แตกต่างกัน และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนน้อยที่มีความเห็นว่าได้รับการบริการจาก

โรงพยาบาลแตกต่างจากคนไข้ทั่วไปนั้นจะแตกต่างกันในส่วนของยา อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ใช้ในการรักษาไม่ค่อยมีคุณภาพและไม่ทันสมัย

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลเอกชน ของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ประกันตนกับประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ คุณสมบัติเจ้าหน้าที่อื่นๆที่ไม่ใช่บุคลากร ด้านการแพทย์-พยาบาล คุณสมบัตินักการด้านการแพทย์-พยาบาล สภาพแวดล้อมภายในโรงพยาบาล อุปกรณ์เครื่องมือในการรักษาพยาบาล การบริการด้านสุขภาพ นโยบายการทำงานของโรงพยาบาล ค่ารักษาพยาบาลนอกเหนือความรับผิดชอบของประกันสังคม สถานที่ตั้งของโรงพยาบาล การบริการด้านอื่นๆ และการส่งเสริมการตลาดของโรงพยาบาล



ABSTRACT

Abstract of special problem submitted to the Graduate School Project of Maejo University in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Business Administration in Business Administration

**FACTORS AFFECTING DECISION MAKING IN SELECTING PRIVATE
HOSPITALS OF THOSE ASSURED WITH THE HEALTH
ASSURANCE DEPARTMENT, CHIANGMAI**

By

PIKUL KULCHATCHAI

FEBRUARY 2001

Chairman : Assistant Professor Bancha Traiwittayakun

Department/Faculty : Department of Agricultural Business Administration and Marketing ,
Faculty of Agricultural Business

This research aimed to study 1) factors affecting decision making in selecting private hospitals for health services of those assured with the Health Assurance Department, Chiangmai; and 2) their personal and socio-economic characteristics. The data was collected by means of questionnaires from 240 samples of those assured with the Health Assurance Department in Chiangmai.

The results revealed that more of the respondents were male, single, 20-30 years old, held a bachelor degree, and were employees of private firms. They had an income of 6,001 – 12,000 baht per month and about 4 household members, mostly their own children.

Most of the respondents preferred private hospitals since they could be reimbursed for all treatment expenses by the Health Assurance Department, Chiangmai. They went to the hospitals for general treatment such as common colds, headache, etc. and as an out-patient. Most respondents indicated that the services provided to other patients and the assured were not different; only a few indicated differences in one aspect i.e. they were treated with medicines and equipment of lower quality.

The factors affecting their decision making in selecting private hospitals included qualifications of both medical and non-medical personnel, environments within the hospitals, medical equipment, health services, operational policies of the hospitals, treatment expenses beyond the responsibility of the Health Assurance Department, locations of the hospitals, and other services and marketing promotion.



กิติกรรมประกาศ

การศึกษาคั้งนี้จะไม่สำเร็จล่วงได้หากปราศจากความช่วยเหลือจากคณะกรรมการที่ปรึกษา ซึ่งประกอบด้วย ผู้ช่วยศาสตราจารย์บัญชา ไตรวิทย์คุณ อาจารย์บุญสม สุขจิตต์ และ อาจารย์จำเนียร บุญมาก ที่ได้กรุณาให้ข้อเสนอแนะช่วยเหลือแก่ผู้ศึกษามาโดยตลอด ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบคุณ ผู้ตอบแบบสอบถาม และโรงพยาบาลเอกชนที่ร่วมโครงการกับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ ที่เสียสละเวลาและให้ความช่วยเหลือในการตอบแบบสอบถาม และเก็บรวบรวมข้อมูลของการศึกษาคั้งนี้ จนทำให้การศึกษาคั้งนี้มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลเอกชนของผู้ประกันตนกับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่เสร็จสมบูรณ์

ขอขอบคุณเพื่อน ๆ ทุกท่าน ที่คอยให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจในการศึกษาคั้งนี้ ให้สำเร็จล่วงไปได้ด้วยดี

พิกุล กุลชาติชัย
กุมภาพันธ์ 2544

สารบัญเรื่อง

	หน้า
บทคัดย่อ	(3)
ABSTRACT	(5)
กิตติกรรมประกาศ	(7)
สารบัญเรื่อง	(8)
สารบัญตาราง	(10)
บทที่ 1 บทนำ	1
ปัญหาในการวิจัย	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ขอบเขตในการวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	6
ทบทวนวรรณกรรม	6
กรอบแนวความคิด	14
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	15
สถานที่ดำเนินการวิจัย	15
ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง	15
เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล	18
การทดสอบเครื่องมือ	18
วิธีการเก็บข้อมูล	18
วิธีวิเคราะห์ข้อมูล	19
บทที่ 4 ผลการศึกษาวิจัยและข้อวิจารณ์	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล และการใช้บริการโรงพยาบาล	
เอกชนของผู้ตอบแบบสอบถาม	21
ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลเอกชนของ	
ผู้ประกันตนกับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่	30

สารบัญเรื่อง (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ	39
สรุปผลการศึกษา	39
อภิปรายผลการศึกษา	43
ข้อเสนอแนะ	46
บรรณานุกรม	49
ภาคผนวก	50
แบบสอบถาม	51



สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ข้อมูลผู้ประกันตนเลือกสถานพยาบาล โรงพยาบาลเอกชน (ราย)ประจำเดือน พฤษภาคม 2542	17
2	แสดงจำนวนตัวอย่างแยกตามสัดส่วนจำนวนผู้เข้ารับบริการจากโรงพยาบาล	17
3	ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	21
4	ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	22
5	ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส	22
6	ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	23
7	ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	23
8	ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	24
9	ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว	24
10	ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามในครอบครัว	25
11	ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่เลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน	26
12	ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามชนิดของการเข้ารับการรักษา	28
13	ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะการใช้บริการทางการแพทย์โดยส่วนใหญ่ในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา	28
14	ผู้ตอบแบบสอบถาม โดยสอบถามเกี่ยวกับความแตกต่างหรือไม่แตกต่างของการเข้ารับบริการจากสถานพยาบาลเมื่อเปรียบเทียบกับคนไข้ทั่วไป	29
15	ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความแตกต่างระหว่างผู้ประกันตนตาม โครงการประกันสังคมกับคนไข้ทั่วไป ที่ได้รับการบริการจากสถานพยาบาล	29
16	ค่าเฉลี่ยของการบริการด้านสุขภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนของผู้ตอบแบบสอบถาม	30
17	ค่าเฉลี่ยของการบริการด้านอื่นๆที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนของผู้ตอบแบบสอบถาม	31
18	ค่าเฉลี่ยของอุปกรณ์เครื่องมือในการรักษาพยาบาลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนของผู้ตอบแบบสอบถาม	31

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
19	ค่าเฉลี่ยของคุณสมบัติของบุคลากรด้านแพทย์-พยาบาลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนของผู้ตอบแบบสอบถาม	32
20	ค่าเฉลี่ยของคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่อื่นๆที่ไม่ใช่บุคลากรด้านการแพทย์-พยาบาลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนของผู้ตอบแบบสอบถาม	33
21	ค่าเฉลี่ยของค่ารักษาพยาบาลนอกเหนือความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนของผู้ตอบแบบสอบถาม	34
22	ค่าเฉลี่ยของสถานที่ตั้งของโรงพยาบาลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนของผู้ตอบแบบสอบถาม	34
23	ค่าเฉลี่ยของการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนของผู้ตอบแบบสอบถาม	35
24	ค่าเฉลี่ยของการนโยบายการทำงานของโรงพยาบาลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนของผู้ตอบแบบสอบถาม	36
25	ค่าเฉลี่ยของสภาพแวดล้อมภายในโรงพยาบาลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนของผู้ตอบแบบสอบถาม	36
26	ค่าเฉลี่ยโดยรวมของปัจจัยทั้งหมดจากราย 16-25 ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนของผู้ตอบแบบสอบถาม	38

บทที่ 1

บทนำ

(INTRODUCTION)

มนุษย์มีความต้องการพื้นฐานในการดำรงชีวิตอันได้แก่ อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่มและ ยารักษาโรค ซึ่งปัจจัยทางด้านยารักษาโรคนี้ถือเป็นปัจจัยทางด้านสาธารณสุขที่มีความสำคัญยิ่งในยุคปัจจุบันความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ และความก้าวหน้าเหล่านี้ก็ได้ทำให้เกิดการแข่งขัน การประกอบอาชีพเพื่อความอยู่รอด จนทำให้เกิดการละเลยต่อการเอาใจใส่สุขภาพอนามัย และทั้งผลพวงของมลพิษและมลภาวะต่าง ๆ จากความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีนั่นเอง สาเหตุต่าง ๆ เหล่านี้ทำให้มนุษย์มีความต้องการปัจจัยพื้นฐานทางด้านสาธารณสุขที่สามารถตอบสนองความต้องการของมนุษย์ได้อย่างครบถ้วน (ธงชัย สันติวงษ์, 2530: 383) ทั้งความปลอดภัย การดูแลเอาใจใส่ความสะดวกสบาย และความรวดเร็ว

งานทางด้านบริการสุขภาพอนามัยแก่ประชาชนนั้น จึงถือเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่งในทุกสังคม ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนที่มีสุขภาพอนามัยสมบูรณ์ แข็งแรงเท่านั้นจึงจะสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างสมบูรณ์ และเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศได้ ในปัจจุบันประเทศไทยมีการเพิ่มขึ้นของประชากร และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีต่าง ๆ อย่างรวดเร็วเป็นผลให้ความต้องการของประชาชนต่อการบริการทางสาธารณสุขเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย การให้บริการทางสาธารณสุขของรัฐที่มีอยู่ในปัจจุบันนั้นไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง ดังนั้นการบริการทางสาธารณสุขของเอกชน อันได้แก่ โรงพยาบาลเอกชน และคลินิกต่าง ๆ จึงเป็นทางเลือกหนึ่งที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดีซึ่งยังช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐได้อีกทางหนึ่งด้วย .

ปัญหาในการวิจัย

(Research Problem)

ธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนจัดเป็นรูปแบบหนึ่งของธุรกิจการให้บริการทางด้านสาธารณสุข ที่กำลังได้รับความนิยมจากประชาชนอย่างมาก ทั้งนี้เพราะโรงพยาบาลเอกชนมีศักยภาพที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดี ซึ่งหมายความว่า การตอบสนองใน

ด้านการบริการทางการแพทย์ และการบริการด้านอื่น ๆ ได้ดีกว่าโรงพยาบาลของรัฐนั่นเอง แต่เนื่องจากในปัจจุบันธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนเริ่มมีการขยายตัว และมีการแข่งขันกันมากขึ้น ประกอบกับผลกระทบที่เป็นผลพวงมาจากภาวะเศรษฐกิจตกต่ำของประเทศทำให้ประชาชนเข้ารับ การบริการทางด้านสุขภาพกับโรงพยาบาลเอกชนน้อยลง จนเป็นเหตุให้ปริมาณผู้เข้ารับบริการด้าน สุขภาพมีสัดส่วนน้อยกว่าปริมาณความต้องการผู้เข้ารับบริการของ โรงพยาบาลเอกชนที่เปิดให้ บริการ ดังนั้นโรงพยาบาลเอกชน จึงเริ่มให้ความสำคัญกับลูกค้ากลุ่มเป้าหมายใหม่ที่สามารถนำ รายได้เข้าเสริมสภาพคล่องขององค์กรเพื่อประคับประคองธุรกิจให้อยู่รอด และสอดคล้องกับ เศรษฐกิจในปัจจุบัน นั่นคือ การเข้าร่วมโครงการประกันสังคมของสำนักงานประกันสังคม (สังกัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม) เพื่อให้การบริการด้านสุขภาพให้แก่ผู้ประกันตน และผู้ประกันตนสามารถเลือกโรงพยาบาลเพื่อเข้ารับบริการด้านสุขภาพได้ตามที่สำนักงานประกัน สังคมกำหนด โดยในจังหวัดเชียงใหม่มีโรงพยาบาลของรัฐ และเอกชนเข้า โครงการของสำนักงาน ประกันสังคม จังหวัดเชียงใหม่ทั้งสิ้น 7 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลมหาราชเชียงใหม่ โรงพยาบาล นครพิงค์ โรงพยาบาลเซ็นทรัล โรงพยาบาลรวมแพทย์ โรงพยาบาลช้างเผือก โรงพยาบาลราชเวช และโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม 2 (สำนักงานประกันสังคม จังหวัดเชียงใหม่, 2542)

ดังนั้นจึงเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งของผู้ประกันตนในการตัดสินใจเลือกเข้ารับบริการ ด้านสุขภาพ กับโรงพยาบาลโดยเฉพาะโรงพยาบาลเอกชนเนื่องจาก ได้เกิดปัญหาหลาย ๆ อย่างขึ้น เมื่อผู้ประกันตนได้เข้ารับบริการด้านสุขภาพกับโรงพยาบาลเอกชน ดังที่ปรากฏเป็นข่าวตามหน้า หนังสือพิมพ์ต่าง ๆ เช่น โรงพยาบาลบางแห่งไม่ยอมรับผู้ป่วยฉุกเฉิน ซึ่งบัตรประกันสังคมไม่ได้ ระบุชื่อโรงพยาบาลนั้นจนผู้ป่วยถึงแก่ความตาย หรือบางกรณีแม้ว่าในบัตรประกันสังคมจะระบุชื่อ โรงพยาบาลนั้น แต่เมื่อไปรับการรักษา ปรากฏว่าเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลไม่สนใจบัตรประกันสังคม และผลักดันให้ไปรักษาโรงพยาบาลอื่น หรือบางกรณีผู้ประกันตนได้รับการบริการที่ไม่ดี เมื่อ เจ้าหน้าที่ทราบผู้ป่วยถือบัตรประกันสังคม (ผู้จัดการปริทรรศน์ ปีที่ 5 ฉบับที่ 258, 11-17 พฤศจิกายน: 2534) แม้ว่าในปัจจุบันปัญหาดังกล่าวได้รับการแก้ไขและมีการควบคุมโดยออกกฎ ระเบียบการให้การบริการด้านสุขภาพ ที่พึงปฏิบัติต่อผู้ประกันตนจากสำนักงานประกันสังคมแล้ว ก็ตามแต่ผู้ประกันตนยังคงให้ความสำคัญต่อการเลือกโรงพยาบาลเพื่อเข้ารับบริการด้านสุขภาพ โดยเฉพาะโรงพยาบาลเอกชน ทั้งนี้เพื่อให้ได้รับการบริการที่ดีที่สุดจากสถานพยาบาลนั่นเอง ดังนั้น จึงเป็นสิ่งจำเป็นต่อการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกันตนกับสำนักงาน ประกันสังคม จังหวัดเชียงใหม่ ในการเลือกเข้ารับบริการด้านสุขภาพกับโรงพยาบาลเอกชน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Objectives of the study)

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลเอกชน เพื่อเข้ารับบริการ ด้านสุขภาพของผู้ประกันตนกับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาถึงลักษณะส่วนบุคคลเศรษฐกิจ และสังคมของผู้ประกันตนกับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่

ขอบเขตในการวิจัย (Scope of the Study)

ขอบเขตของการวิจัยมีดังต่อไปนี้

1. ในการวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาประชากรที่เป็นผู้ประกันตนกับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ เท่านั้น
2. ทำการศึกษาเฉพาะปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกโรงพยาบาลเอกชนของผู้ประกันตนกับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ มีสถานภาพ เศรษฐกิจสังคม เป็นอย่างไร
3. ระยะเวลาทำการศึกษาในช่วงเดือนตุลาคม 2542 ถึง เดือนพฤศจิกายน 2543

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ (Expected Results)

การวิจัยครั้งนี้คาดว่าจะได้ประโยชน์ต่อบุคคลและหน่วยงานดังนี้

1. สถานพยาบาลเอกชนต่าง ๆ อันได้แก่ คลินิก โรงพยาบาลเอกชน เป็นต้น สามารถนำผลวิจัยไปวางแผน ปรับปรุง และพัฒนา การให้บริการด้านสุขภาพและด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้เพื่อสร้างความพึงพอใจและความไว้วางใจให้กับผู้เข้ารับบริการด้านสุขภาพ
2. ผู้ที่สนใจและศึกษาเกี่ยวกับการประกันสังคม การให้บริการของโรงพยาบาลเอกชน สามารถนำผลการวิจัยเป็นข้อมูลในการศึกษาค้นคว้า และ อ้างอิงต่อไปได้

นิยามศัพท์ (Definition of Terms)

สำนักงานประกันสังคม หมายถึง องค์การของรัฐบาลที่เปิดทำการเพื่อรับสมาชิกเข้าโครงการการประกันสังคม

การประกันสังคม หมายถึง การสร้างหลักประกันในการดำรงชีวิตในกลุ่มของสมาชิกที่เข้าร่วมโครงการ เพื่อรับผิดชอบในการเฉลี่ยความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น จากการเจ็บป่วย คลอดบุตร ตาย ทูพพลภาพ ชราภาพ หรือ การว่างงาน เพื่อให้ได้รับการรักษาพยาบาล และมีรายได้อย่างต่อเนื่อง (เอกสารเผยแพร่ความรู้ สำนักงานประกันสังคม, 2542)

ผู้ประกันตน หมายถึง ลูกจ้างที่เริ่มเข้าทำงาน อายุไม่ต่ำกว่า 15 ปี และไม่เกิน 60 ปี และอยู่ในสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 10 คนขึ้นไป ซึ่งทั้งนายจ้างและลูกจ้างจะต้องขึ้นทะเบียนประกันสังคม (เอกสารเผยแพร่ความรู้ สำนักงานประกันสังคม, 2542)

โรงพยาบาลเอกชน หมายถึง สถานที่ทำการตรวจ รักษาผู้ป่วย และให้คำแนะนำเกี่ยวกับสุขภาพที่ดำเนินงานโดยภาคเอกชน

ผลิตภัณฑ์ (Product) อันได้แก่ การให้บริการด้านสุขภาพ และ การให้บริการด้านอื่น ๆ ซึ่งมีรายละเอียดต่อไปนี้

1. การให้บริการด้านสุขภาพ หมายถึง ความหลากหลาย และ ตรงความต้องการของลูกค้านำด้านการบริการด้านการแพทย์ และการพยาบาล ทั้งนี้มีประสงค์เพื่อการป้องกันดูแล และรักษาโรคต่าง ๆ

2. การให้บริการด้านอื่น ๆ หมายถึงการบริการในด้านอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากด้านการแพทย์ และการพยาบาล ที่เอื้ออำนวยให้ลูกค้าได้รับการบริการที่สะดวกสบาย และ เกิดความพึงพอใจมากขึ้น ได้แก่ สภาพแวดล้อมภายในโรงพยาบาล อาหาร ห้องพักรักษาผู้ป่วยและเครื่องอำนวยความสะดวกอื่น ๆ การรอคิวเพื่อเข้ารับการรักษาและการบริการอื่น ๆ การให้บริการของบุคลากรภายในโรงพยาบาลที่ไม่เกี่ยวข้องกับด้านการแพทย์

ราคา (Price) หมายถึง ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นเมื่อผู้ป่วยเข้ารับบริการและเป็นส่วนที่นอกเหนือความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ เช่น เมื่อผู้ป่วยนอนพักรักษาในโรงพยาบาล ผู้ป่วยต้องการนอนพักรักษาห้องเดี่ยว แต่ในส่วนความรับผิดชอบของประกันสังคมจะยินยอมรับผิดชอบออกค่าใช้จ่ายเฉพาะห้องรวมเท่านั้น ดังนั้นผู้ป่วยต้องออกค่าใช้จ่ายในส่วนเกินเอง เป็นต้น

การจัดจำหน่าย (Place) หมายถึง สถานที่ตั้งโรงพยาบาล และ เครือข่ายโรงพยาบาล

การส่งเสริมการตลาด (Promotion) หมายถึง การส่งเสริมการขาย โดยใช้กลยุทธ์ทางการตลาดของโรงพยาบาลเพื่อกระตุ้นให้มีผู้ประกันตนมาใช้บริการมากขึ้น เช่น การลดราคา ค่าตรวจสุขภาพประจำปี ค่าห้องพักรักษา เป็นต้น

กระบวนการ (Process) หมายถึง วัตถุประสงค์ นโยบาย และระบบการทำงานของโรงพยาบาลที่แสดงถึงทิศทาง และภาพโดยรวมของการดำเนินงาน

สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical environment) หมายถึง การสร้างและนำเสนออัตลักษณ์ทางกายภาพ ให้ผู้เข้ารับบริการได้รับรู้และพึงพอใจ เช่น ความพร้อมของอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้สำหรับการรักษา สภาพแวดล้อมภายในโรงพยาบาลที่สะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย และปลอดภัย เป็นต้น

บุคลากร (Personnel) หมายถึง พนักงานให้บริการ อันได้แก่ แพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่ด้านอื่นๆ



บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

(REVIEW OF LITERATURE)

ในการศึกษาครั้งนี้ มีแนวทางในการตรวจสอบเอกสารที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลเอกชนเพื่อเข้ารับบริการทางด้านสุขภาพของผู้ประกันตนกับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งประกอบด้วย

1. ทฤษฎีความต้องการและทฤษฎีแรงจูงใจ

ทฤษฎีของมาสโลว์ (A.M.Maslow) (ธงชัย สันติวงษ์, 2533 หน้า 113) กล่าวว่ามนุษย์มีพื้นฐานความต้องการไม่แตกต่างกันถ้ามนุษย์มีความต้องการครบถ้วนตามมาตรฐานทุกประการจะทำให้มนุษย์มีความสุขมีความเป็นอยู่อย่างปลอดภัยความต้องการเหล่านี้ประกอบด้วย

1.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (physical need) หมายถึง ความต้องการพื้นฐาน ที่จำเป็นต่อการอยู่รอด ได้แก่ อาหาร การพักผ่อน ความอบอุ่น การออกกำลังกาย การขับถ่าย รวมทั้งที่พักอาศัย ความต้องการขั้นพื้นฐานจะช่วยให้ร่างกายมีภาวะทางสรีรวิทยาเป็นปกติ นั่นคือ ความสมบูรณ์ทางร่างกาย

1.2 ความต้องการความปลอดภัย (safety need) คือ ความต้องการเกี่ยวกับความปลอดภัย และมั่นคงในชีวิต ทรัพย์สินและการทำงาน

1.3 ความต้องการความเป็นเจ้าของ (belongingness need) คือ ความต้องการที่สูงขึ้น แสดงความเป็นเจ้าของในสิ่งต่างๆ ที่เข้าพวกเข้าหมู่ และมีฐานะในกลุ่ม

1.4 ความต้องการความรัก (love need) มนุษย์ต้องการความรักคือการรักคนอื่น และปรารถนาให้ตนเองเป็นที่รักของคนอื่นด้วย

1.5 ความต้องการชื่อเสียงและการสรรเสริญ (extreme need) คือ การต้องการที่จะแสดงสมรรถภาพในกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้มีชื่อเสียงและเป็นที่นับถือของคนอื่น ๆ

1.6 ความต้องการเข้าใจและยอมรับตนเอง (self - actualization need) เป็นความต้องการสูงสุดของมนุษย์ หากมนุษย์เข้าใจตนเอง และยอมรับสมรรถภาพของตนเองเป็นอย่างดี แล้วช่วยทำให้ดำรงชีวิตด้วยความเป็นสุข

เมื่อนุญช้อยู่ในภาวะเจ็บป่วย นุญช้เข้ารับการรักษาตัวในโรงพยาบาล ก็เพื่อให้ชีวิตสามารถดำรงต่อไปได้ ความต้องการในระดับต้นๆ โดยเฉพาะความต้องการทางด้านร่างกาย (Physical need) และความต้องการความปลอดภัย (Safety need) จึงมีความสำคัญ ในขณะที่เจ็บป่วยนุญช้ไม่สามารถตอบสนองความต้องการต่างๆ ได้ด้วยตัวเอง จึงจำเป็นต้องมีผู้ช่วยเหลือ เพื่อให้ความต้องการได้รับการตอบสนอง

2. ทฤษฎีส่วนประสมการตลาด

ทฤษฎีส่วนประสมการตลาด เป็นส่วนประสมทางการตลาดมี 4 ด้าน เป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องนำมาเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กันเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ส่วนประสมทางการตลาดมีความหมาย และรายละเอียดดังต่อไปนี้

ส่วนประสมการตลาด (marketing mix หรือ 4Ps) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2539: 68-70) หมายถึง ตัวแปรทางการตลาดที่ควบคุมได้ซึ่งบริษัทใช้ร่วมกันเพื่อสนองความพึงพอใจแก่กลุ่มเป้าหมาย ประกอบด้วยเครื่องมือดังต่อไปนี้

2.1 ผลิตภัณฑ์ (product) หมายถึง สิ่งที่เสนอขายโดยธุรกิจเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าให้พึงพอใจผลิตภัณฑ์ที่เสนอขายอาจจะมีตัวตนหรือไม่มีตัวตนก็ได้ ผลิตภัณฑ์จึงประกอบไปด้วย สินค้า บริการ ความคิด สถานที่ องค์กรหรือบุคคล ผลิตภัณฑ์ต้องมีรรถประโยชน์ (utility) มีมูลค่า (value) ในสายตาของลูกค้า จึงจะมีผลทำให้ผลิตภัณฑ์สามารถขายได้ ดังนั้นผลิตภัณฑ์ของธุรกิจโรงพยาบาล คือ การบริการที่ดีเพื่อสนองความต้องการของผู้เข้ารับบริการทางด้านสุขภาพ ให้ได้รับความสะดวกสบายและหายจากการเจ็บป่วย

2.2 ราคา (price) หมายถึง มูลค่าผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน ราคาเป็น P ตัวที่สองที่เกิดขึ้นมาถัดจาก product ราคาเป็นต้นทุน (cost) ของลูกค้า ผู้บริโภคจะเปรียบเทียบระหว่างมูลค่า (value) ผลิตภัณฑ์ กับ ราคา (price) ผลิตภัณฑ์นั้น ถ้ามูลค่าสูงกว่าราคาเขาก็จะตัดสินใจซื้อ ดังนั้นการตั้งราคาค่าบริการต่าง ๆ ในธุรกิจพยาบาลนั้นขึ้นอยู่กับจุดยืนของตัวโรงพยาบาลว่าวางตำแหน่งโรงพยาบาลอยู่ในตำแหน่งไหน คุณภาพของบริการมีสูงมากน้อยเพียงใด การกำหนดราคาที่เหมาะสมกับคุณภาพ จะส่งผลให้ธุรกิจโรงพยาบาลเจริญเติบโตและคงอยู่ต่อไป

2.3 การส่งเสริมการตลาด (promotion) เป็นการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลระหว่างผู้ขายกับ ผู้ซื้อ เพื่อสร้างทัศนคติ และพฤติกรรมการซื้อ การติดต่อสื่อสารอาจใช้พนักงานขายทำการขาย (personal selling) และการติดต่อสื่อสารโดยใช้สื่อ (nonpersonal selling) เช่น การโฆษณา การให้ข่าว และการประชาสัมพันธ์ เป็นต้น ในธุรกิจโรงพยาบาล การส่งเสริม

การจำหน่ายมีการแข่งขันกันไม่เด่นชัดเหมือนกับธุรกิจอื่น ๆ การบริการที่ดี การได้รับการยอมรับจากบุคคลที่เคยมาใช้บริการ จะทำให้มีผู้มาใช้บริการมากขึ้น แต่อย่างไรก็ตามในปัจจุบันภาวะการแข่งขันของธุรกิจโรงพยาบาลมีสูงขึ้น โรงพยาบาลควรให้ความสำคัญในการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ให้มากขึ้น

2.4 การจัดจำหน่าย (place หรือ distribution) หมายถึงโครงสร้างของช่องทางซึ่งประกอบด้วยสถาบันและกิจกรรมใช้เพื่อเคลื่อนย้ายผลิตภัณฑ์และบริการจากองค์การไปยังตลาดสถาบันที่นำผลิตภัณฑ์ออกสู่ตลาดเป้าหมายก็คือ สถาบันการตลาด ส่วนกิจกรรมเป็นกิจกรรมที่ช่วยในการกระจายตัวสินค้า ประกอบด้วย การขนส่ง การคลัง สินค้า และการเก็บรักษาสินค้าคงคลัง ในธุรกิจโรงพยาบาล place คือ สถานที่ตั้งโรงพยาบาล ควรจะสะดวกต่อผู้ใช้บริการในการเดินทางไปรับบริการ ภายในโรงพยาบาลควรมีเครื่องอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพักผ่อนระหว่างรอรับบริการ, บริการน้ำดื่ม, ทิวทัศน์ เป็นต้น มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยช่วยให้ ผู้ป่วยหรือผู้มารับบริการหายจากโรคที่เป็นอยู่

3. กลยุทธ์การตลาดสำหรับบริการ (marketing strategies for service firms)

การบริการ (service) เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า ตัวอย่างเช่น โรงเรียน โรงพยาบาล โรงแรม ฯลฯ (Phillip Kotler, 1996: 584-587) และ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541: 338-341)

การบริการมีลักษณะที่สำคัญ 4 ลักษณะ ที่มีอิทธิพลต่อการกำหนดกลยุทธ์การตลาด ดังนี้

ก) ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อ ตัวอย่างเช่น คนไข้ไปหาแพทย์ไม่สามารถบอกได้ว่า ตนจะได้รับการบริการในรูปแบบใดเป็นการล่วงหน้า ดังนั้นเพื่อลดความเสี่ยงของผู้ซื้อ ผู้ซื้อต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากการบริการที่เขาจะได้รับ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อ ในแง่ของ สถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือ วัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์ และราคา สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ขายบริการต้องจัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น

ข) ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (inseparability) การบริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งราย เนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน

ค) ไม่แน่นอน (variability) ลักษณะของบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่า ผู้ขายบริการ เป็นใคร จะให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหนและอย่างไร ตัวอย่างเช่น หมอผ่าตัดหัวใจ คุณภาพในการผ่าตัดขึ้นอยู่กับ สภาพจิตใจและความพร้อมของแพทย์ในการผ่าตัดแต่ละรอบ ดังนั้น ผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในการบริการ และสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกรับบริการ และ ในแง่ผู้ขายบริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพการให้บริการเช่นกัน

ง) ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perishability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าต้องการมีความสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหา คือ บริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า ตัวอย่างเช่น ในช่วงที่มีผู้ป่วย เข้ารับบริการมาก และต้องรอคิวในเวลานานเพื่อรอเข้ารับการรักษา เนื่องจากปริมาณแพทย์ที่ทำการตรวจรักษามีจำกัด ทำให้การตรวจรักษาเป็นไปอย่างล่าช้า เป็นให้ผู้ป่วยไม่พึงพอใจต่อการใช้เวลาในรอคิวนานเพื่อเข้ารับการรักษา นั้นได้ เป็นต้น

ดังนั้นการกำหนดกลยุทธ์การตลาดสำหรับโรงพยาบาลเอกชน ซึ่งเป็นธุรกิจให้บริการ จึงเป็นสิ่งสำคัญ ทั้งนี้เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้เข้ารับบริการได้อย่างสูงสุด

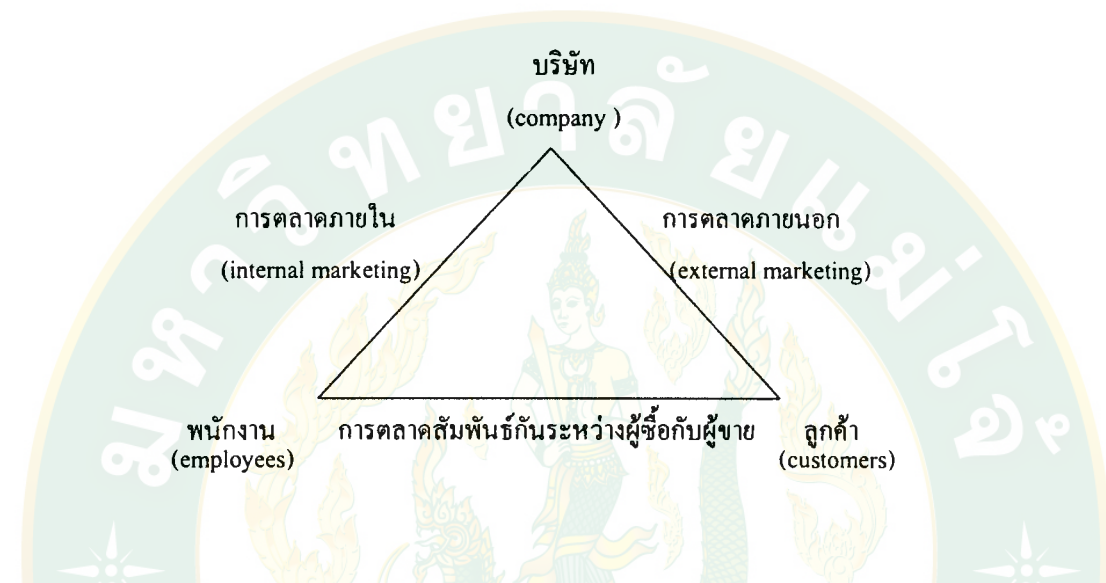
กลยุทธ์การตลาดสำหรับธุรกิจให้บริการนั้นจะใช้ส่วนผสมทางการตลาด (marketing mix) หรือ 4Ps เช่นเดียวกับสินค้า ดังได้กล่าวข้างบนแล้ว นอกจากนั้นแล้วยังต้องอาศัยเครื่องมืออื่น ๆ เพิ่มเติม ซึ่งประกอบไปด้วย

3.1 กระบวนการ (process) เป็นกระบวนการของระบบองค์กรภายใน (internal organization system) ซึ่งเป็นส่วนที่ลูกค้าไม่สามารถรับรู้ได้เพราะเป็นการกระทำภายในองค์กร ที่ส่งผ่านถึงบุคลากรในองค์กรเท่านั้น และ เป็นกระบวนการที่กระทำเพื่อส่งมอบคุณภาพในการบริการให้กับลูกค้า และลูกค้าเกิดความพึงพอใจ เช่น ผู้บริหารโรงพยาบาลกำหนดนโยบายการทำงาน โดยเน้นให้พนักงานทุกคนให้การบริการลูกค้าเป็นสำคัญ และลูกค้าต้องถูกเสมอ และต้องสนองความต้องการลูกค้าให้มากที่สุด หรือมีนโยบายในการควบคุม คณะแพทย์พยาบาลให้มีความพร้อมในการดูแลรักษาผู้ป่วยอย่างมีคุณภาพและน่าเชื่อถือ เป็นต้น

3.2 สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (physical environment) การสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ โดยพยายามสร้างคุณภาพโดยรวม (total quality management) เพื่อสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า เช่น การจัดสร้างสภาพแวดล้อมภายในโรงพยาบาลให้สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย หรือการมีอุปกรณ์การรักษาอย่างครบครัน เป็นต้น

3.3 บุคลากร (personnel) หรือพนักงาน (employees) ผู้ให้บริการ ซึ่งต้องมีความสามารถ และทัศนคติที่ดี สามารถตอบสนองต่อลูกค้า มีความคิดริเริ่ม มีความสามารถ ในการแก้ปัญหา และสามารถสร้างค่านิยมให้กับองค์กรได้

จากองค์ประกอบการทำธุรกิจบริการ อันได้แก่ ส่วนผสมการตลาด (4Ps) กระบวนการ (process) สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (physical environment) และบุคลากร (personnel) ซึ่งกล่าวในรายละเอียดไปแล้วนั้น สามารถกำหนดเป็นรูปแบบกลยุทธ์ 3 ประการในธุรกิจให้บริการ (Three types of marketing Strategy in service business) ดังต่อไปนี้



ก) การตลาดภายใน (internal marketing) การตลาดภายในของบริษัทฯ จะรวมถึง การฝึกอบรม และ การจูงใจพนักงานขายบริการ ในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า รวมถึง พนักงานที่ให้การสนับสนุน การให้บริการโดยให้เกิดการทำงานร่วมกันเป็นทีม เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

ข) การตลาดภายนอก (external marketing) เป็นการใช้เครื่องมือทางการตลาด เพื่อ ให้บริการลูกค้า ในการจัดเตรียมการให้บริการ การกำหนดราคา การจัดจำหน่าย และการให้บริการแก่ลูกค้า

ค) การตลาดที่สัมพันธ์กันระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย (iterative marketing) หมายถึง การสร้างคุณภาพบริการให้เป็นที่เชื่อถือ เกิดขึ้นในขณะที่ผู้ขายให้บริการกับลูกค้าซึ่งคุณภาพ จะเป็นที่ยอมรับหรือไม่ขึ้นอยู่กับความพอใจของลูกค้า การพิจารณาคุณภาพของลูกค้าต่อการให้บริการของผู้ขายจะพิจารณาด้านต่าง ๆ คือ

คุณภาพด้านเทคนิค (technical quality) เช่น มีวิธีการดูแลรักษาผู้ป่วยที่ทันสมัย มีความพร้อมทั้งเครื่องมืออุปกรณ์เพื่อใช้ในการรักษาผู้ป่วย เป็นต้น

คุณภาพด้านหน้าที่ (functional quality) เช่น มีความรู้ความสามารถด้านการดูแลรักษาและพยาบาลผู้ป่วย เป็นต้น ลักษณะบริการที่ลูกค้าสามารถประเมินได้ก่อนซื้อ เช่น ใบประกาศเกียรติคุณ หรือ โฉมแสดงถึงความสามารถในการให้บริการ

คุณภาพด้านประสบการณ์ (experience qualities) คือ ลักษณะบริการที่ลูกค้าสามารถประเมินได้หลังจากการซื้อบริการ เช่น ผลของการผ่าตัดตกแต่งบาดแผล (การทำศัลยกรรมตกแต่ง)

คุณภาพความเชื่อถือที่เกิดขึ้นจริง (credence qualities) คือ ลักษณะบริการที่ผู้ซื้อยากที่จะประเมิน แม้จะได้ใช้บริการแล้วก็ตาม เป็นความรู้สึกที่ลูกค้าจะประเมินคุณภาพความเชื่อถือที่ได้รับ

ดังนั้นผู้ให้บริการควรมีการพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่องและสนองความต้องการของลูกค้าได้สูงสุด ซึ่งคุณภาพการให้บริการจะมีลักษณะดังต่อไปนี้

ก) การเข้าถึงลูกค้า (access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้า คือ ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ท่าเลที่ตั้งเหมาะสมอันแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า

ข) การติดต่อสื่อสาร (communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษา ที่ลูกค้าเข้าใจง่าย

ค) ความสามารถ (competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในงาน

ง) ความมีน้ำใจ (courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจิตรณูภาพ

จ) ความน่าเชื่อถือ (credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการโดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า

ฉ) ความไว้วางใจ (reliability) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอ และถูกต้อง

ช) การตอบสนองลูกค้า (responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

ซ) ความปลอดภัย (security) บริการที่ให้อันต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่างๆ

ฌ) การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับ จะทำให้เขาสามารถคาดคะเน ถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้

ญ) การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (understanding / knowing customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

ธุรกิจโรงพยาบาลเป็นธุรกิจบริการที่ไม่มีสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้อง จุดสำคัญของธุรกิจประเภทนี้ก็คือ การสร้างความพึงพอใจในการบริการให้แก่ผู้เข้ารับบริการอย่างสูงสุด ดังนั้นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง จึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง ทั้งนี้ นอกจากจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการเพื่อตอบสนองผู้เข้ารับบริการให้เกิดความพึงพอใจแล้วยังช่วยให้องค์กรสามารถแข่งขันกับคู่แข่งในธุรกิจประเภทเดียวกันอีกด้วย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

(Related Research)

กรรณา เยาวรัตน์ (2536) ได้ศึกษา “ความต้องการของประชาชนที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่” พบว่า ความต้องการของประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ ต้องการที่จะได้รับบริการที่ดีจากแพทย์ และพยาบาล ตลอดถึงสวัสดิการสิ่งแวดล้อมที่ดี และบริการที่ดีในขณะที่มารับการตรวจรักษา

ณัฐวดี อาศิวพงษ์ (2542) ได้ศึกษาเรื่องความต้องการใช้บริการรักษาพยาบาลจากโรงพยาบาลของรัฐ กรณีศึกษาอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ปี 2542 พบว่า โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ มีการจ่ายค่ารักษาพยาบาลที่ต่ำทำให้จำนวนการให้บริการมีมากตามไปด้วย เพราะผู้ใช้บริการสามารถที่จะจ่ายค่ารักษาพยาบาลได้ แต่เมื่อใดที่โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่เพิ่มอัตราการรักษาพยาบาลให้สูงขึ้นแล้ว ก็จะส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจของผู้ใช้บริการในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ หากสถานพยาบาลต่าง ๆ มีค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลที่ใกล้เคียงกันแล้วผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะเลือกไปใช้บริการที่โรงพยาบาลเอกชนเพราะโรงพยาบาลเอกชน มีความพร้อมใกล้เคียงหรืออาจจะเทียบเท่าโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ มีบริการที่รวดเร็วและมีความสะดวกมากกว่าโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

ประวิทย์ แสงศิริวุฒิ (2537) ได้ศึกษา “ความต้องการของประชาชนที่มีต่อธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนในอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา” พบว่า ความต้องการของประชาชน กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการที่จะได้รับบริการที่ดีจากโรงพยาบาลเอกชน ทั้งทางด้านแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน พยาบาลที่คอยดูแลเอาใจใส่คนไข้ บริการที่มีคุณภาพในขณะที่มารับการตรวจ

รักษา ความสะดวกสบายในการคมนาคม ค่ารักษาพยาบาลที่สอดคล้องกับความเป็นจริง ตลอดถึงสวัสดิการสิ่งแวดล้อมที่ดี

หฤทัย สุขโชติ (2542) ได้ศึกษา “พฤติกรรมของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนในเขตจังหวัดเชียงใหม่” และผลการศึกษาด้านปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่มาจากกรณีที่โรงพยาบาลมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ โดยให้ลำดับความสำคัญเป็นอันดับหนึ่งทั้ง 3 กลุ่มโรงพยาบาล ส่วนอันดับสองของโรงพยาบาลเอกชนขนาดเล็กและขนาดกลาง ได้แก่ การที่โรงพยาบาลอยู่ใกล้บ้าน อันดับสามของโรงพยาบาลเอกชนขนาดเล็กคือ มีเครื่องมือการรักษาที่ทันสมัย โรงพยาบาลเอกชนขนาดกลางคือ เดินทางไปกลับสะดวก โรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่คือ การที่โรงพยาบาลอยู่ใกล้บ้าน

เสาวภา พรศิริพงษ์ (2535) ได้ศึกษา “ประกันสังคม: ความพร้อมของโรงพยาบาลของรัฐและเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล” พบว่า โรงพยาบาล ทั้ง 13 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลรามารินทร์ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช โรงพยาบาลกลางโรงพยาบาลราชวิถี โรงพยาบาลปทุมธานี โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า โรงพยาบาลสมุทรปราการ โรงพยาบาลนครปฐม โรงพยาบาลสมุทรสาคร โรงพยาบาลกล้วยน้ำไท โรงพยาบาลศรีวิชัย 2 และโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 1 มีความพร้อมพอสมควรในการให้บริการผู้ป่วยประกันสังคม

กรอบแนวความคิด
(Conceptual Framework of the Study)

การตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลเอกชนของผู้ประกันตน เกิดขึ้นจากอิทธิพลของปัจจัย
ดังต่อไปนี้



ผลิตภัณฑ์ (product)

ราคา (price)

การจัดจำหน่าย (place)

การส่งเสริมการตลาด (promotion)

กระบวนการ (process)

สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (physical environment)

บุคลากร (personnel)

การตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลเอกชน

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

(RESEARCH METHODOLOGY)

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลเอกชนของผู้ประกันตน กับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ ได้กำหนดวิธีการวิจัยไว้ดังนี้

สถานที่ดำเนินการวิจัย

(Local of the Study)

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลเอกชนของผู้ประกันตน กับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ ได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากผู้ประกันตนที่เลือกเข้ารับบริการด้านสุขภาพกับโรงพยาบาลเอกชนทั้งสิ้น 5 แห่ง คือ โรงพยาบาลรวมแพทย์ โรงพยาบาลเซ็นทรัลเชียงใหม่ โรงพยาบาลช่างเผือก โรงพยาบาลราชเวช และโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม 2

ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

(The Population and Sampling Procedure)

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ประกันตนกับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่และเลือกเข้ารับบริการด้านสุขภาพกับโรงพยาบาลเอกชนเท่านั้น ซึ่งมีจำนวนประชากรทั้งหมด 57,513 คน ดังตารางที่ 1

1. การกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม ในการวิจัยครั้งนี้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณ (บุญชม ศรีสะอาด, 2535: 38-41)

จากสูตร

$$n = \frac{p(1-p)}{\frac{e^2}{z^2} + p(1-p)} \cdot N$$

- เมื่อ n แทน จำนวนสมาชิกกลุ่มตัวอย่าง
 p แทน สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยกำหนดจะสุ่ม
 z แทน ระดับความมั่นใจที่ผู้วิจัยกำหนดไว้
 z มีค่าเท่ากับ 1.96 ที่ระดับความมั่นใจ 95% (ระดับ 0.05)
 z มีค่าเท่ากับ 2.58 ที่ระดับความมั่นใจ 99% (ระดับ 0.01)
 e แทน สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดให้

- สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยกำหนดจะสุ่ม เท่ากับ 0.1
- ระดับความมั่นใจ เท่ากับ 99%
- ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ เท่ากับ 5%
- จำนวนประชากร ทั้งหมดเท่ากับ 57,513 คน (สำนักงานประกันสังคม จังหวัดเชียงใหม่, 2542)

แทนค่าลงสูตร

$$n = \frac{(.10)(1-.10)}{2.58^2 + \frac{(.10)(1-.10)}{57,513}}$$

$$= 236.84 \text{ จำนวนเต็ม คือ } 240$$

ดังนั้นจะได้กลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 240 คน

2. การเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดสัดส่วน (Quota Sampling) ผู้วิจัยได้ใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดสัดส่วนโดยสุ่มตัวอย่างจากกลุ่มประชากรที่เลือกเข้ารับบริการด้านสุขภาพจากโรงพยาบาลเอกชนต่าง ๆ ทั้ง 5 โรงพยาบาล แล้วเลือกตัวอย่างประชากรจากการสุ่มอย่างง่าย ที่ได้มาตามอัตราสัดส่วนประชากร ซึ่งจะได้จำนวนตัวอย่างดังตารางที่ 2

ตารางที่ 1 ข้อมูลผู้ประกันคนเลือกสถานพยาบาลโรงพยาบาลเอกชน (ราย) ประจำเดือนพฤษภาคม 2542

สถานพยาบาล	จำนวน (ราย)
โรงพยาบาลรวมแพทย์	4,965
โรงพยาบาลเซ็นทรัลเชียงใหม่	19,248
โรงพยาบาลช้างเผือก	8,687
โรงพยาบาลราชเวช	11,313
โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม 2	13,300
รวมทั้งสิ้น	57,513

ที่มา: ปรับปรุงจากสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ (2542)

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนตัวอย่างแยกตามสัดส่วนจำนวนผู้เข้ารับบริการจากโรงพยาบาล

สถานพยาบาล	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวนตัวอย่าง
โรงพยาบาลรวมแพทย์	4,965	8.75	21
โรงพยาบาลเซ็นทรัลเชียงใหม่	19,248	33.33	80
โรงพยาบาลช้างเผือก	8,687	15.00	36
โรงพยาบาลราชเวช	11,313	19.58	47
โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม 2	13,300	23.34	56
รวม	57,513	100.00	240

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

(The Research Instrument)

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถามเพื่อการสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามแนววัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับ ลักษณะส่วนบุคคล เศรษฐกิจ สังคม ของผู้ประกันตนกับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่

ตอนที่ 2 เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยบางประการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลเอกชนของผู้ประกันตนกับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่

การทดสอบเครื่องมือ

(Pre-Testing of Instruments)

การทดสอบแบบสอบถามครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบความตรงในเนื้อหา (Content Validity) โดยนำเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาแล้วปรับปรุง แก้ไขให้ถูกต้องและมีความเหมาะสมมากขึ้น หลังจากนั้นนำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปทดสอบกับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 ชุด เพื่อทดสอบความเข้าใจในคำถาม และนำข้อมูล ที่ได้มาปรับปรุงแบบสอบถามอีกครั้ง

วิธีการเก็บข้อมูล

(Data Collection)

การรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ประสานงานกับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อทำหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลไปยังผู้อำนวยการโรงพยาบาลเอกชนทั้งหมด 5 แห่ง ที่เข้าร่วมโครงการกับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่

2. ติดต่อประสานงานโดยตรง กับผู้ที่รับผิดชอบดูแลการให้บริการ และรวบรวมข้อมูลรายชื่อของผู้ประกันตนในแต่ละโรงพยาบาล ทำให้ทราบถึงรายชื่อและจำนวนของผู้ประกันตนที่เลือกเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลนั้น ๆ

3. ทำการเก็บข้อมูลเมื่อมีผู้เข้ารับบริการกับโรงพยาบาล ผู้วิจัยทำการตรวจสอบว่าผู้เข้ารับบริการนั้นๆ เป็นผู้ประกันตนกับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่หรือไม่ โดยตรวจสอบเช็ครายละเอียดจากข้อมูลของโรงพยาบาลที่ให้ไว้กับผู้วิจัย

3.1 เมื่อผู้วิจัยทราบว่าผู้เข้ารับบริการรายใด เป็นผู้ประกันตนกับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่แล้ว ผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามให้ผู้ประกันตนกรอกข้อมูล และผู้ประกันตนรายใดไม่มีความพร้อมในการกรอกแบบสอบถาม เช่น นอนพักรักษาไม่สามารถอ่านหนังสือได้ หรือสายตาสั้นอ่านหนังสือไม่ชัดเจน เป็นต้น ผู้วิจัยได้ใช้วิธีเก็บข้อมูล โดยการสัมภาษณ์และใช้แนวทางการสัมภาษณ์ตามรายละเอียดของแบบสอบถาม

3.2 ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลจากจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละโรงพยาบาลมีสัดส่วนดังต่อไปนี้

โรงพยาบาลรวมแพทย์	จำนวน	21	ชุด
โรงพยาบาลเซนต์หลุยส์เชียงใหม่	จำนวน	80	ชุด
โรงพยาบาลช้างเผือก	จำนวน	36	ชุด
โรงพยาบาลราชเวช	จำนวน	47	ชุด
โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม 2	จำนวน	56	ชุด

3.3 ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล (แบบสอบถาม) แล้วนำไปวิเคราะห์ สรุปผล และรายงานผลการวิจัย

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

(Analysis of Data)

นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลครบถ้วนตามจำนวนที่ต้องการแล้ว นำมาสร้างรหัสและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Sciences, SPSS) โดยใช้สถิติดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา ใช้ค่าร้อยละ (percentage) ค่าความถี่ (frequency) และค่าเฉลี่ย (arithmatic mean)

2. มาตรการส่วนประมาณค่า (rating scale) โดยแบ่งระดับของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจออกเป็น 5 ระดับ เกณฑ์ในการให้คะแนนระดับของปัจจัยมีดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2535: 99-100)

ระดับของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

จากนั้นหาค่าเฉลี่ยของกลุ่มในแต่ละข้อโดยการคิหน้าหาค่าเฉลี่ย แล้วแปลความหมายค่าเฉลี่ยโดยเกณฑ์มาตรฐาน เพื่อพิจารณาเปรียบเทียบประเมินระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจดังนี้

ระดับของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ	ช่วงคะแนนเฉลี่ย
มากที่สุด	4.51 – 5.00
มาก	3.51 – 4.00
ปานกลาง	2.51 - 3.50
น้อย	1.51 - 2.50
น้อยที่สุด	1.00 - 1.50

บทที่ 4

ผลการศึกษาวิจัยและข้อวิจารณ์

(RESULTS AND DISCUSSION)

จากผลการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลเอกชนของผู้ประกันตนกับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ แบ่งผลการวิจัยออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลและ การใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลเอกชน ของผู้ประกันตนกับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลและ การใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	126	52.5
หญิง	114	47.5
รวม	240	100

จากตารางที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 52.5 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 47.5

ตารางที่ 4 ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	11	4.6
20-30 ปี	145	60.4
31-40 ปี	70	29.2
มากกว่า 40 ปี	14	5.8
รวม	240	100

จากตารางที่ 4 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20–30 ปี คิดเป็น ร้อยละ 60.4 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.2 อายุมากกว่า 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.8 และ อายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	127	52.9
สมรส	113	47.1
หม้าย หย่าร้าง หรือแยกกันอยู่	-	-
รวม	240	100

จากตารางที่ 5 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพ โสด คิดเป็น ร้อยละ 52.9 รองลงมาคือ สมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 47.1 ตามลำดับ สำหรับสถานภาพ หม้าย หย่าร้าง หรือ แยกกันอยู่ไม่มี

ตารางที่ 6 ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับจ้างหรือพนักงานบริษัทเอกชน	198	82.5
ธุรกิจส่วนตัว	22	9.2
พนักงานรัฐวิสาหกิจหรือข้าราชการ	18	7.5
อื่นๆ	2	0.8
รวม	240	100

จากตารางที่ 6 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง หรือพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 82.5 รองลงมาคือ ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 9.2 และพนักงานรัฐวิสาหกิจหรือข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 7.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้รับการศึกษา	-	-
ประถมศึกษา(ป.1-ป.6)	6	2.5
มัธยมศึกษา(ม.1-ม.6)	47	19.6
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.หรือปวส.)	60	25.0
ปริญญาตรี	113	47.1
สูงกว่าปริญญาตรี	14	5.8
รวม	240	100

จากตารางที่ 7 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 47.1 รองลงมาคือ ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช. ปวส. หรือ ปวท.) คิดเป็น ร้อยละ 25.0 ระดับมัธยมศึกษา (ม. 1 - ม.6) คิดเป็นร้อยละ 19.6 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 5.8 ตามลำดับ สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ได้รับการศึกษานั้นไม่มี

ตารางที่ 8 ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
3,500 - 6,000 บาท	93	38.8
6,001 - 12,000 บาท	106	44.2
12,001 - 15,000 บาท	6	2.5
มากกว่า 15,000 บาท	35	14.5
รวม	240	100

จากตารางที่ 8 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 6,001 - 12,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 44.2 รองลงมาคือ รายได้ต่อเดือน 3,500 - 6,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 38.8 รายได้ต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 14.6 และรายได้ต่อเดือน 12,001 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 2.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว

จำนวนสมาชิก	จำนวน	ร้อยละ
1 คน	5	2.1
2 คน	48	20.0
3 คน	52	21.6
4 คน	57	23.8
5 คน	42	17.5
6 คน	33	13.7
7 คน	3	1.3
รวม	240	100

จากตารางที่ 9 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสมาชิกในครอบครัว (รวมทั้งผู้ตอบแบบสอบถาม) จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 23.8 รองลงมาคือ สมาชิกจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 21.7 สมาชิกจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 และสมาชิกจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามในครอบครัว

สถานภาพในครอบครัว	จำนวน	ร้อยละ
หัวหน้าครัวเรือน	59	24.6
คู่สมรสหัวหน้าครัวเรือน	41	17.1
บุตร	105	43.8
บิดา มารดา ของหัวหน้าครัวเรือน หรือคู่สมรส	23	9.5
ญาติ	6	2.5
ผู้อาศัย	6	2.5
รวม	240	100

จากตารางที่ 10 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพในครอบครัว เป็นบุตร จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 43.8 รองลงมาคือ เป็นหัวหน้าครัวเรือน จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 24.6 เป็นคู่สมรสหัวหน้าครัวเรือน จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 17.1 และเป็น บิดา มารดา ของหัวหน้าครัวเรือนหรือคู่สมรส จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 9.6 ตามลำดับ ส่วนมีสถานภาพเป็นญาติและผู้อาศัยอยู่ในระดับร้อยละ 2.5 เท่ากัน

ตารางที่ 11 ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่เลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน

รายการ ⁽⁷⁾	รพ.รวมแพทย์		รพ.เซ็นทรัลเชียงใหม่		รพ.ช้างเผือก		รพ.ราชเวช		รพ.เชียงใหม่รามฯ2		สรุปโดยรวม	
	จำนวน	ร้อยละ ⁽²⁾	จำนวน	ร้อยละ ⁽³⁾	จำนวน	ร้อยละ ⁽⁴⁾	จำนวน	ร้อยละ ⁽⁵⁾	จำนวน	ร้อยละ ⁽⁶⁾	จำนวน	ร้อยละ ⁽¹⁾
เบิกค่ารักษาพยาบาลได้จากหน่วยงาน	2	9.52	16	20.00	3	8.33	12	25.53	5	8.93	38	15.83
เบิกค่ารักษาพยาบาลได้จากประกันสังคม	18	85.71	60	75.00	30	83.33	34	72.34	46	82.14	188	78.33
เบิกค่ารักษาพยาบาลได้จากประกันชีวิต	4	19.05	12	15.00	5	13.89	10	21.28	9	16.07	40	16.67
ใกล้บ้าน สะดวกต่อการเดินทาง	8	38.10	31	38.75	12	33.33	21	44.68	19	33.93	91	37.92
ญาติหรือเพื่อนฝูง แนะนำ	4	19.05	6	7.50	4	11.11	5	10.64	8	14.29	27	11.25
พึงพอใจในการให้บริการของโรงพยาบาล	13	61.9	33	41.25	18	50.00	18	38.30	28	50.00	110	45.83
ค่าบริการการรักษาราคาถูกกว่าโรงพยาบาลเอกชนที่อื่นๆ	0	0	3	3.75	1	2.79	2	4.26	2	3.57	8	3.33
อื่นๆ	0	0	2	2.50	0	0	2	4.26	4	7.14	4	1.67

หมายเหตุ : ⁽¹⁾ จำนวนสมาชิกกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 240 คน

⁽²⁾ จำนวนสมาชิกกลุ่มตัวอย่างที่เข้ารับบริการโรงพยาบาลรวมแพทย์ เท่ากับ 21 คน คิดเป็น 8.8 % ของสมาชิกกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

⁽³⁾ จำนวนสมาชิกกลุ่มตัวอย่างที่เข้ารับบริการโรงพยาบาลเซ็นทรัลเชียงใหม่ เท่ากับ 80 คน คิดเป็น 33.3 % ของสมาชิกกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

⁽⁴⁾ จำนวนสมาชิกกลุ่มตัวอย่างที่เข้ารับบริการโรงพยาบาลช้างเผือก เท่ากับ 36 คน คิดเป็น 15 % ของสมาชิกกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

⁽⁵⁾ จำนวนสมาชิกกลุ่มตัวอย่างที่เข้ารับบริการโรงพยาบาลราชเวช เท่ากับ 47 คน คิดเป็น 19.6 % ของสมาชิกกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

⁽⁶⁾ จำนวนสมาชิกกลุ่มตัวอย่างที่เข้ารับบริการโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม 2 เท่ากับ 56 คน คิดเป็น 23.3 % ของสมาชิกกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

⁽⁷⁾ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 11 ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกใช้บริการโรงพยาบาลรวมแพทย์ เนื่องจาก เบิกค่ารักษาพยาบาลได้จากประกันสังคม คิดเป็นร้อยละ 7.5 รองลงมาคือ ฟังพอใจในการให้บริการของโรงพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 5.4 ใกล้เคียง สะดวกต่อการเดินทาง คิดเป็น ร้อยละ 3.3 ตามลำดับ ส่วนเบิกค่ารักษาพยาบาลได้จากประกันชีวิต และญาติหรือเพื่อนฝูงแนะนำ คิดเป็น ร้อยละ 1.7 เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกใช้บริการโรงพยาบาลเซนต์หลุยส์เชียงใหม่ เนื่องจาก เบิกค่ารักษาพยาบาลได้จากประกันสังคม คิดเป็นร้อยละ 25 รองลงมาคือ ฟังพอใจในการให้บริการของโรงพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 13.8 ใกล้เคียง สะดวกต่อการเดินทาง คิดเป็นร้อยละ 12.9 และ เบิกค่ารักษาพยาบาลได้จากหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 6.7 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกใช้บริการโรงพยาบาลช้างเผือก เนื่องจากเบิกค่ารักษาพยาบาลได้จากประกันสังคม คิดเป็นร้อยละ 12.5 รองลงมาคือ ฟังพอใจในการให้บริการของโรงพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 7.5 ใกล้เคียง สะดวกต่อการเดินทาง คิดเป็นร้อยละ 5 และเบิกค่ารักษาพยาบาลได้จากประกันชีวิต คิดเป็นร้อยละ 2.1 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกใช้บริการโรงพยาบาลราชเวช เนื่องจากเบิกค่ารักษาพยาบาลได้จากประกันสังคม คิดเป็นร้อยละ 14.2 รองลงมาคือ ใกล้เคียง สะดวกต่อการเดินทาง คิดเป็นร้อยละ 8.8 ฟังพอใจในการให้บริการของโรงพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 7.5 และเบิกค่ารักษาพยาบาลได้จากหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 5 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกใช้บริการโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม 2 เนื่องจาก เบิกค่ารักษาพยาบาลได้จากประกันสังคม คิดเป็นร้อยละ 19.2 รองลงมาคือ ฟังพอใจในการให้บริการของโรงพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 11.7 ใกล้เคียง สะดวกต่อการเดินทาง คิดเป็น ร้อยละ 7.9 และญาติหรือเพื่อนฝูงแนะนำ คิดเป็นร้อยละ 3.3 ตามลำดับ

เมื่อสรุปผลจากภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม โดยส่วนใหญ่เลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนเนื่องจาก เบิกค่ารักษาพยาบาลได้จากประกันสังคม คิดเป็นร้อยละ 78.3 รองลงมาคือ ฟังพอใจในการให้บริการของโรงพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 45.8 ใกล้เคียง สะดวกต่อการเดินทาง คิดเป็นร้อยละ 37.9 และเบิกค่ารักษาพยาบาลได้จากประกันชีวิต คิดเป็นร้อยละ 16.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามชนิดของการเข้ารับการรักษา

ชนิดของการเข้ารับการรักษา ⁽¹⁾	จำนวน	ร้อยละ
รักษาทั่วไป เช่น ไข้หวัด, ปวดศีรษะ ฯลฯ	198	82.5
อุบัติเหตุ/บาดเจ็บ	90	37.5
รักษาโรคต่อเนื่อง	43	17.9
ตรวจสุขภาพ	43	17.9
ผ่าตัด	22	9.2
ฝากห้อง/คลอดบุตร	9	3.8

หมายเหตุ: ⁽¹⁾ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 12 ผู้ตอบแบบสอบถาม โดยส่วนใหญ่เข้ารับการรักษาเพื่อรักษาโรคทั่วไป เช่น ไข้หวัด ปวดศีรษะ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 82.5 และรองลงมาคือ เข้ารับการรักษาเนื่องจากได้รับอุบัติเหตุ/บาดเจ็บ คิดเป็นร้อยละ 37.5 ส่วนเข้ารับการรักษาเพื่อการรักษาโรคต่อเนื่อง และเพื่อตรวจสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 17.9 เท่ากัน

ตารางที่ 13 ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะการใช้บริการทางการแพทย์โดยส่วนใหญ่ ระยะ 1 ปีที่ผ่านมา

ชนิดของการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
คนไข้นอก	209	87.1
คนไข้ใน	23	9.6
คนไข้ฉุกเฉิน	8	3.3
รวม	240	100

จากตารางที่ 13 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกใช้บริการทางการแพทย์ในลักษณะคนไข้นอก คิดเป็นร้อยละ 87.1 รองลงมาคือ คนไข้ใน คิดเป็นร้อยละ 9.6 และคนไข้ฉุกเฉิน คิดเป็นร้อยละ 3.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 ผู้ตอบแบบสอบถาม โดยสอบถามเกี่ยวกับความแตกต่างหรือไม่แตกต่างของการเข้ารับบริการจากสถานพยาบาลเมื่อเปรียบเทียบกับคนไข้ทั่วไป

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
แตกต่าง	72	30
ไม่แตกต่าง	168	70
รวม	240	100

จากตารางที่ 14 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการให้บริการแก่ผู้ประกันตนตามโครงการประกันสังคมของสถานพยาบาลไม่มีความแตกต่างจากการให้บริการคนไข้ทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 70 และมีความเห็นว่าการให้บริการแก่ผู้ประกันตนตามโครงการประกันสังคมของสถานพยาบาลมีความแตกต่างจากการให้บริการคนไข้ทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 30

ตารางที่ 15 ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความแตกต่างระหว่างผู้ประกันตนตามโครงการประกันสังคมกับคนไข้ทั่วไป ที่ได้รับการบริการจากสถานพยาบาล

รายการ ⁽¹⁾	จำนวน	ร้อยละ
อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ที่ใช้ในการรักษาไม่มีคุณภาพและไม่ทันสมัย	37	51.4
แพทย์และพยาบาลที่ทำการตรวจรักษาเอาใจใส่ต่อการดูแลรักษาน้อย	26	36.1
เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยให้ความสนใจในการให้บริการ	18	25.0
คนไข้ตามโครงการประกันสังคมต้องรอคอยนานกว่าคนไข้ทั่วไป	13	18.1
อื่นๆ	9	2.5

หมายเหตุ: ⁽¹⁾ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 15 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความเห็นว่า ความแตกต่างระหว่าง ผู้ประกันตนตามโครงการประกันสังคมกับคนไข้ทั่วไป ที่ได้รับการบริการจากสถานพยาบาลนั้น แตกต่างกันในส่วนของ ยา อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการรักษาไม่ค่อยมีคุณภาพและไม่ทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 51.4 รองลงมาคือ แตกต่างกันในส่วนของแพทย์และพยาบาลที่ทำการตรวจรักษาเอาใจใส่ต่อการดูแลรักษาน้อย คิดเป็นร้อยละ 36.1 แตกต่างกันในส่วนของเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยให้ความสนใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 25 และแตกต่างกันในส่วนของคนไข้ตามโครงการประกันสังคมต้องรอคอยนานกว่าคนไข้ทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 18.1 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อผู้ประกันตนในการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ยของการบริการด้านสุขภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับการตัดสินใจ
ให้บริการตรวจรักษาตลอด 24 ชั่วโมง	4.2708	มาก
ให้บริการปรึกษาและแนะนำเรื่องสุขภาพ,ความเจ็บป่วย	3.9292	มาก
ให้บริการตรวจรักษาครบทุกแขนง	3.8208	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	4.0500	มาก

จากตารางที่ 16 การบริการด้านสุขภาพมีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลเอกชนของผู้ตอบแบบสอบถาม ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การบริการตรวจรักษาตลอด 24 ชั่วโมง การให้บริการปรึกษาและแนะนำเรื่องสุขภาพ ความเจ็บป่วย และการให้บริการตรวจรักษาครบทุกแขนง ตามลำดับ

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ยของการบริการด้านอื่นๆที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาล เอกชนของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับการตัดสินใจ
ขั้นตอนในการเข้ารับบริการสะดวกรวดเร็วไม่ยุ่งยาก	4.1917	มาก
มีบริการขณะรอรับบริการ เช่น ที่นั่ง ห้องน้ำสะอาด น้ำดื่ม นิตยสาร ทิวทัศน์ ร้านอาหารและเครื่องดื่ม ฯลฯ	3.8875	มาก
มีแผนผังบอกขั้นตอนและสถานที่เพื่ออำนวยความสะดวกต่อการเข้ารับบริการ	3.8250	มาก
มีประชาสัมพันธ์เพื่อติดต่อสอบถามพร้อมให้ข้อมูลที่ดี	3.8167	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.8167	มาก

จากตารางที่ 17 การบริการด้านอื่นๆที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลเอกชนของผู้ตอบแบบสอบถาม ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ขั้นตอนในการเข้ารับบริการสะดวกรวดเร็วไม่ยุ่งยาก มีบริการขณะรอรับบริการ เช่น ที่นั่ง ห้องน้ำสะอาด น้ำดื่ม นิตยสาร ทิวทัศน์ ร้านอาหารและเครื่องดื่ม ฯลฯ มีแผนผังบอกขั้นตอนและสถานที่เพื่ออำนวยความสะดวกต่อการเข้ารับบริการ และการมีประชาสัมพันธ์เพื่อติดต่อสอบถามพร้อมให้ข้อมูลที่ดี ตามลำดับ

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ยของอุปกรณ์เครื่องมือในการรักษาพยาบาลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับการตัดสินใจ
สะอาดปลอดภัย โดยได้รับการรับรองจากสถานพยาบาล	4.1917	มาก
มีความพร้อมต่อการใช้งานได้ทันที	4.1833	มาก
ทันสมัย	4.1792	มาก
มีจำนวนเพียงพอต่อการใช้งาน	4.0792	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	4.1167	มาก

จากตารางที่ 18 อุปกรณ์ เครื่องมือในการรักษาพยาบาลมีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลเอกชนของผู้ตอบแบบสอบถาม ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ สะอาดปลอดภัย โดยได้รับการรับรองจากสถานพยาบาล มีความพร้อมต่อการใช้งานได้ทันที ทันสมัย และมีจำนวนเพียงพอต่อการใช้งาน ตามลำดับ

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ยของคุณสมบัติของบุคลากรด้านการแพทย์-พยาบาล ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับการตัดสินใจ
มีความรู้ความสามารถในการรักษาพยาบาล	4.3792	มาก
มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความพร้อมในการเข้าพบผู้ป่วย	4.2375	มาก
มีความสม่ำเสมอในการให้บริการผู้ป่วยใน	4.1792	มาก
บุคลิกดีน่าเชื่อถือ แต่งกายสุภาพ	4.1500	มาก
มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับของผู้ป่วย	4.0500	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	4.2458	มาก

จากตารางที่ 19 คุณสมบัติของบุคลากรด้านการแพทย์ – พยาบาล มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลเอกชนของผู้ตอบแบบสอบถาม ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ มีความรู้ความสามารถในการรักษาพยาบาล มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความพร้อมในการเข้าพบผู้ป่วย มีความสม่ำเสมอในการให้บริการผู้ป่วยใน มีบุคลิกดีน่าเชื่อถือ แต่งกายสุภาพ และแพทย์-พยาบาลมีชื่อเสียง เป็นที่ยอมรับของผู้ป่วย ตามลำดับ

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ยของคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่อื่นๆ ที่ไม่ใช่บุคลากรด้านการแพทย์-พยาบาล ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับการตัดสินใจ
มีความพร้อมในการให้บริการและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า		
ให้แก่ผู้ใช้บริการได้ตลอดเวลา	4.3750	มาก
มีกริยามารยาทที่ดีและพูดจาไพเราะ	4.2875	มาก
สามารถสื่อสารให้ข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการได้ถูกต้องและชัดเจน	4.2708	มาก
มีการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่แผนกต่างๆ ได้อย่างดี	4.2125	มาก
แต่งกายสุภาพเหมาะสมและเป็นระเบียบ	4.1083	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	4.3208	มาก

จากตารางที่ 20 คุณสมบัติของบุคลากรอื่น ๆ ที่ไม่ใช่แพทย์-พยาบาล มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลเอกชนของผู้ตอบแบบสอบถาม ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ มีความพร้อมในการให้บริการและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้แก่ผู้ใช้บริการได้ตลอดเวลา มีกริยามารยาทที่ดีและพูดจาไพเราะ สามารถสื่อสารให้ข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการได้ถูกต้องและชัดเจน มีการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่แผนกต่างๆ ได้อย่างดี และ แต่งกายสุภาพเหมาะสมเป็นระเบียบ ตามลำดับ

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ยของค่ารักษาพยาบาลนอกเหนือความรับผิดชอบของประกันสังคมที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับการตัดสินใจ
ค่ายาพิเศษ	4.0000	มาก
ค่าแพทย์-พยาบาลพิเศษ	3.8958	มาก
ค่าห้องพักพิเศษสำหรับผู้ป่วย	3.8208	มาก
ค่าตรวจรักษาพิเศษ	3.7917	มาก
ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่เป็นบริการเสริม	3.7833	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.8792	มาก

จากตารางที่ 21 ค่ารักษาพยาบาลนอกเหนือความรับผิดชอบของประกันสังคม มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลเอกชนของผู้ตอบแบบสอบถาม ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ค่ายาพิเศษ ค่าแพทย์-พยาบาลพิเศษ ค่าห้องพักพิเศษสำหรับผู้ป่วย ค่าตรวจรักษาพิเศษ และ ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ บริการเสริม เช่น ค่าเตียงเสริมสำหรับญาติผู้ป่วย ค่าโทรศัพท์ เป็นต้น ตามลำดับ

ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ยของสถานที่ตั้งของโรงพยาบาลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับการตัดสินใจ
เดินทางไปกลับสะดวก	4.1333	มาก
ใกล้บ้าน	4.0250	มาก
มีเครือข่ายของโรงพยาบาลเพียงพอต่อการให้บริการ		
ผู้ประกันตน	3.8833	มาก
ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน	3.7417	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.8625	มาก

จากตารางที่ 22 สถานที่ตั้งของโรงพยาบาล มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาล เอกชนของผู้ตอบแบบสอบถาม ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจมาก โดยเรียงลำดับ ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ เดินทางไปกลับสะดวก ใกล้บ้าน มีเครือข่ายของโรงพยาบาล เพียงพอต่อการให้บริการผู้ประกันตน และ ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน ตามลำดับ

ตารางที่ 23 ค่าเฉลี่ยของการส่งเสริมการตลาดของโรงพยาบาลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการโรงพยาบาลเอกชนของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับการตัดสินใจ
ลดราคาค่าบริการตรวจรักษาโรค	3.7042	มาก
ลดราคาค่าห้องพักผู้ป่วย	3.6083	มาก
การจัดอบรมและสัมมนาเกี่ยวกับการดูแลและรักษาสุขภาพ	3.5292	มาก
การให้บริการแก่ชุมชน เช่น จัดสัปดาห์เพื่อสุขภาพให้แก่ชุมชน หรือหน่วยงานต่างๆ การออกหน่วยรักษาเคลื่อนที่ เป็นต้น	3.5000	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.5292	มาก

จากตารางที่ 23 การส่งเสริมการตลาดของโรงพยาบาล มีผลต่อการตัดสินใจเลือก โรงพยาบาลเอกชนของผู้ตอบแบบสอบถาม ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจมาก โดย เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ลดราคาค่าบริการตรวจรักษาโรค ลดราคา ค่าห้องพัก ผู้ป่วย การจัดอบรมและสัมมนาเกี่ยวกับการดูแลและรักษาสุขภาพ ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีค่า เฉลี่ยอยู่ในระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจปานกลาง ได้แก่ การให้บริการแก่ชุมชน เช่น จัดสัปดาห์ เพื่อสุขภาพให้แก่ชุมชนหรือหน่วยงานต่าง ๆ การออกหน่วยรักษาเคลื่อนที่ เป็นต้น

ตารางที่ 24 ค่าเฉลี่ยของนโยบายการทำงานของโรงพยาบาลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้
บริการโรงพยาบาลเอกชนของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับการตัดสินใจ
เน้นและให้ความสำคัญต่อการบริการในทุกกลุ่มลูกค้าโดยไม่แบ่งแยกให้ความสำคัญในกลุ่มลูกค้ากลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง	4.5125	มากที่สุด
เน้นและให้ความสำคัญต่อจรรยาบรรณของการดำเนินธุรกิจ	3.8667	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.8833	มาก

จากตารางที่ 24 นโยบายการทำงานของโรงพยาบาล มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลเอกชนของผู้ตอบแบบสอบถาม ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุดคือ เน้นและให้ความสำคัญต่อการบริการในทุกกลุ่มลูกค้าโดยไม่แบ่งแยกให้ความสำคัญในกลุ่มลูกค้ากลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง ส่วนนโยบายที่เน้นและให้ความสำคัญต่อจรรยาบรรณของการดำเนินธุรกิจนั้นมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจมาก

ตารางที่ 25 ค่าเฉลี่ยของสภาพแวดล้อมภายในโรงพยาบาลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
โรงพยาบาลเอกชนของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับการตัดสินใจ
สะอาดเรียบร้อย เป็นระเบียบและปลอดภัย	4.2667	มาก
อากาศถ่ายเทได้สะดวก มีอุณหภูมิที่เหมาะสม	4.2542	มาก
มีบรรยากาศแสงสว่าง และเสียงภายในโรงพยาบาลที่เหมาะสม	4.2042	มาก
มีที่นั่งรอสำหรับผู้ป่วยและญาติเพียงพอ สะดวกสบาย	4.2000	มาก

ตารางที่ 25 (ต่อ)

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับการตัดสินใจ
สถานที่กว้างขวาง แยกเป็นสัดส่วนเหมาะสมกับการใช้งาน	4.1208	มาก
มีห้องน้ำ ผู้ป่วยและญาติอย่างเพียงพอ ถูกสุขลักษณะ	4.0833	มาก
สถานที่จอดรถกว้างขวางและมีความปลอดภัย	3.9292	มาก
มีแผนผัง เครื่องหมายหรือป้ายบอกสถานที่และแผนกต่างๆ	3.8917	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	4.1292	มาก

จากตารางที่ 25 สภาพแวดล้อมภายในโรงพยาบาล มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลเอกชนของผู้ตอบแบบสอบถาม ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ สะอาดเรียบร้อย เป็นระเบียบและปลอดภัย อากาศถ่ายเทได้สะดวกมีอุณหภูมิที่เหมาะสม มีบรรยากาศแสงสว่าง และเสียงภายในโรงพยาบาลที่เหมาะสม มีที่นั่งรอสำหรับผู้ป่วยและญาติเพียงพอสะดวกสบาย สถานที่กว้างขวางแยกเป็นสัดส่วนเหมาะสมกับการใช้งาน มีห้องน้ำผู้ป่วยและญาติอย่างเพียงพอ ถูกสุขลักษณะ สถานที่จอดรถกว้างขวางและมีความปลอดภัย และมีแผนผัง เครื่องหมายหรือป้ายบอกสถานที่และแผนกต่าง ๆ อย่างชัดเจนเข้าใจง่ายตามลำดับ

ตารางที่ 26 ค่าเฉลี่ยโดยรวมของปัจจัยทั้งหมดจากตาราง 16 – 25 ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้
บริการโรงพยาบาลเอกชนของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ	ค่าเฉลี่ยโดยรวม	ระดับการตัดสินใจ
คุณสมบัติเจ้าหน้าที่อื่นๆที่ไม่ใช่บุคลากรด้านการแพทย์-พยาบาล	4.3208	มาก
คุณสมบัติบุคลากรด้านการแพทย์-พยาบาล	4.2458	มาก
สภาพแวดล้อมภายในโรงพยาบาล	4.1292	มาก
อุปกรณ์เครื่องมือในการรักษาพยาบาล	4.1167	มาก
การบริการด้านสุขภาพ	4.0500	มาก
นโยบายการทำงานของโรงพยาบาล	3.8833	มาก
ค่ารักษาพยาบาลนอกเหนือความรับผิดชอบของประกันสังคม	3.8792	มาก
สถานที่ตั้งของโรงพยาบาล	3.8625	มาก
การบริการด้านอื่นๆ	3.8167	มาก
การส่งเสริมการตลาด	3.5292	มาก

ตารางที่ 26 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยต่างๆ โดยภาพรวมแล้วมีผลต่อการตัดสินใจเลือก
โรงพยาบาลเอกชนของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจมาก
โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ คุณสมบัติเจ้าหน้าที่อื่นๆที่ไม่ใช่บุคลากรด้านการ
แพทย์-พยาบาล คุณสมบัติบุคลากรด้านการแพทย์-พยาบาล สภาพแวดล้อมภายในโรงพยาบาล
อุปกรณ์เครื่องมือในการรักษาพยาบาล การบริการด้านสุขภาพ นโยบาย การทำงานของโรง
พยาบาล ค่ารักษาพยาบาลนอกเหนือความรับผิดชอบของประกันสังคม สถานที่ตั้งของโรงพยาบาล
การบริการด้านอื่นๆ และ การส่งเสริมการตลาดของโรงพยาบาล ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปและข้อเสนอแนะ

(SUMMARY AND RECOMMENDATION)

สรุปผลการศึกษา

(Summary)

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลเอกชน ของผู้ประกันตนกับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลเอกชน เพื่อเข้ารับบริการด้านสุขภาพของผู้ประกันตนกับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาถึงลักษณะส่วนบุคคล เศรษฐกิจ และสังคมของผู้ประกันตนกับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่

จากการศึกษาข้อมูลที่ได้รับจากการแจกแบบสอบถามผู้ประกันตนกับประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 240 คน ที่เข้ารับบริการในโรงพยาบาลเอกชน 5 แห่ง นำมา อภิปรายผลโดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล และ การใช้บริการโรงพยาบาล

ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ประกันตนกับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง อายุระหว่าง 20 - 30 ปี สถานภาพ โสด ประกอบอาชีพรับจ้างหรือพนักงานบริษัทเอกชน และมีระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน 6,001 - 12,000 บาท จำนวนสมาชิกในครอบครัวมีประมาณ 4 คน และจะอยู่ในสถานภาพเป็นบุตร

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนเพราะสามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลได้จากประกันสังคมจะเข้ารับการรักษาทั่วไป เช่น ไข้หวัด ปวดศีรษะ ฯลฯ และใช้บริการในลักษณะของคนไข้นอก การให้บริการของโรงพยาบาลเมื่อเปรียบเทียบระหว่างคนไข้ทั่วไปกับผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็น ผู้ประกันตนกับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่แล้วพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่าโรงพยาบาลให้บริการแก่ผู้ประกันตนกับคนไข้ทั่วไปไม่แตกต่างกัน และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนน้อยที่มีความเห็นว่าได้รับการบริการจาก

โรงพยาบาลแตกต่างจากคนไข้ทั่วไปนั้น จะแตกต่างกันในส่วนของ ยา อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ที่ใช้ในการรักษาไม่ค่อยมีคุณภาพและไม่ทันสมัย

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลเอกชน

ค่าเฉลี่ยโดยรวมจากตาราง 16 – 26 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยต่างๆ ดังต่อไปนี้ มีผลมากต่อการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลเอกชนของผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่ อันได้แก่

ด้านการบริการด้านสุขภาพ โดยพบว่า การให้บริการตรวจรักษาตลอด 24 ชั่วโมง จะเป็นปัจจัยสำคัญอันดับแรกที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลเอกชนของผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่ รองลงมา คือ การให้บริการปรึกษาและแนะนำสุขภาพ ความเจ็บป่วย และการให้บริการตรวจรักษาครบทุกแขนง ตามลำดับ

ด้านการบริการด้านอื่นๆ โดยพบว่า ขั้นตอนในการเข้ารับบริการสะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก จะเป็นปัจจัยสำคัญอันดับแรกที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลเอกชนของผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่ รองลงมา คือ มีบริการขณะรอรับบริการ เช่น ที่นั่ง ห้องน้ำสะอาด , น้ำดื่ม นิตยสาร ทิวทัศน์ ร้านอาหารและเครื่องดื่ม ฯลฯ มีแผนผังบอกขั้นตอนและสถานที่เพื่ออำนวยความสะดวกต่อการเข้ารับบริการ และการมีประชาสัมพันธ์เพื่อติดต่อ สอบถามพร้อมให้ข้อมูลที่ดี ตามลำดับ

ด้านอุปกรณ์เครื่องมือในการรักษาพยาบาล โดยพบว่าอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการรักษาพยาบาลมีความสะอาด ปลอดภัยโดยได้รับการรับรองจากสถานพยาบาล จะเป็นปัจจัยสำคัญอันดับแรกที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลเอกชนของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยส่วนใหญ่ รองลงมา คือ มีความพร้อมต่อการใช้งานได้ทันที ทันสมัย มีจำนวนเพียงพอต่อการใช้งาน ตามลำดับ

ด้านคุณสมบัติของบุคลากรด้านการแพทย์-พยาบาล โดยพบว่า บุคลากร ด้านการแพทย์ – พยาบาล ที่มีความรู้ความสามารถในการรักษาพยาบาล จะเป็นปัจจัยสำคัญ อันดับแรกที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลเอกชนของผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่ รองลงมา คือ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมีความพร้อมในการเข้าพบผู้ป่วยมีความสม่ำเสมอในการให้บริการผู้ป่วยใน มีบุคลิกดีน่าเชื่อถือ แต่งกายสุภาพ และแพทย์-พยาบาลมีชื่อเสียงเป็นที่ ยอมรับของผู้ป่วย ตามลำดับ

ด้านคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่อื่นๆที่ไม่ใช่บุคลากรด้านการแพทย์-พยาบาล โดยพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้แก่ผู้ใช้บริการได้ตลอดเวลา จะเป็นปัจจัยสำคัญอันดับแรกที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลเอกชนของผู้ตอบแบบ

สอบถามโดยส่วนใหญ่ รองลงมา คือ มีกริยามารยาทที่ดีและพูดจาไพเราะ สามารถสื่อสารให้ข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการได้ถูกต้องและชัดเจน มีการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ ในแผนกต่าง ๆ ได้
 อย่างดี และการแต่งกายสุภาพเหมาะสมมีระเบียบ ตามลำดับ

ด้านคำรักษาพยาบาลนอกเหนือความรับผิดชอบของประกันสังคม โดยพบว่า ค่ายาพิเศษจะเป็นปัจจัยสำคัญอันดับแรกที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลเอกชนของผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่ รองลงมา คือ ค่าแพทย์-พยาบาลพิเศษ ค่าห้องพักพิเศษสำหรับผู้ป่วย ค่าตรวจรักษาพิเศษ และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่เป็นบริการเสริม เช่น ค่าเตียงเสริมสำหรับญาติผู้ป่วย ค่าโทรศัพท์ เป็นต้น ตามลำดับ

ด้านสถานที่ตั้งของโรงพยาบาล โดยพบว่า การเดินทางไปกลับสะดวก จะเป็นปัจจัยสำคัญอันดับแรกที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลเอกชนของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยส่วนใหญ่ รองลงมา คือ ใกล้บ้าน มีเครือข่ายของโรงพยาบาลเพียงพอต่อการให้บริการผู้ประกันตน และตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน ตามลำดับ

ด้านการส่งเสริมการตลาดของโรงพยาบาล โดยพบว่า การลดราคาค่าบริการตรวจรักษาโรค จะเป็นปัจจัยสำคัญอันดับแรกที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลเอกชนของผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่ รองลงมา คือ ลดราคาค่าห้องพักผู้ป่วย การจัดอบรมและสัมมนาเกี่ยวกับการดูแลและรักษาสุขภาพ ตามลำดับ สำหรับการให้บริการแก่ชุมชน เช่น จัดสัปดาห์เพื่อสุขภาพให้แก่ชุมชนหรือหน่วยงานต่างๆ, การออกหน่วยรักษาเคลื่อนที่ เป็นต้น จะเป็นปัจจัยที่มีผลระดับปานกลางต่อการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลเอกชนของผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่

ด้านนโยบายการทำงานของโรงพยาบาลโดยพบว่า การเน้นและให้ความสำคัญต่อการบริการในทุกกลุ่มลูกค้าโดยไม่แบ่งแยกให้ความสำคัญในกลุ่มลูกค้ากลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง จะเป็นปัจจัยสำคัญอันดับแรกที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลเอกชนของผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่ รองลงมา คือ เน้นและให้ความสำคัญต่อจรรยาบรรณของการดำเนินธุรกิจ ตามลำดับ

ด้านสภาพแวดล้อมภายในโรงพยาบาลโดยพบว่า สะอาดเรียบร้อย เป็นระเบียบและปลอดภัย จะเป็นปัจจัยสำคัญอันดับแรกที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลเอกชนของผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่ รองลงมา คือ อากาศถ่ายเทได้สะดวก มีอุณหภูมิที่เหมาะสม มีบรรยากาศแสงสว่าง และเสียงภายในโรงพยาบาลที่เหมาะสม มีที่นั่งรอสำหรับผู้ป่วยและญาติเพียงพอ สะดวกสบาย สถานที่กว้างขวาง แยกเป็นสัดส่วนเหมาะสมกับการใช้งาน มีห้องน้ำ ผู้ป่วยและญาติอย่างเพียงพอ ถูกสุขลักษณะ สถานที่จอดรถกว้างขวางมีความปลอดภัย และมีแผนผังเครื่องหมายหรือป้ายบอกสถานที่และแผนกต่างๆ อย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย ตามลำดับ

เมื่อสรุปโดยภาพรวมของปัจจัยต่าง ๆ ที่กล่าวมาแล้วจะพบว่าปัจจัยสำคัญอันดับแรกที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลเอกชนของผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่คือ คุณสมบัติเจ้าหน้าที่อื่นๆที่ไม่ใช่บุคลากรด้านการแพทย์-พยาบาล ซึ่งมีค่าเฉลี่ยโดยรวมสูงสุด รองลงมาคือ คุณสมบัติบุคลากรด้านการแพทย์-พยาบาล สภาพแวดล้อมภายในโรงพยาบาล อุปกรณ์เครื่องมือในการรักษาพยาบาล การบริการด้านสุขภาพ นโยบายการทำงานของโรงพยาบาล ค่ารักษาพยาบาลนอกเหนือความรับผิดชอบของประกันสังคม สถานที่ตั้งของโรงพยาบาล การบริการด้านอื่นๆ และการส่งเสริมการตลาดของโรงพยาบาล ตามลำดับ



อภิปรายผลการศึกษา (Implications)

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลเอกชนของผู้ประกันตนกับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะส่วนบุคคล เศรษฐกิจสังคมของผู้ตอบแบบสอบถาม นั้นโดยส่วนใหญ่อยู่ในวัยทำงานแล้ว มีการศึกษาที่ดี มีรายได้ปานกลางและค่อนข้างแน่นอน ส่วนลักษณะครอบครัวจะมีจำนวนสมาชิกในช่วง 2-4 คน สถานภาพในครอบครัวโดยส่วนใหญ่เป็นบุตร และเป็นโสดมากกว่าสมรสแล้ว แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่มีครอบครัวขนาดเล็ก และอยู่ในสังคมระดับกลาง ดังนั้นการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนของผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละครั้ง ย่อมต้องใช้เหตุและผลที่สามารถวัดและประเมินผลได้ รวมถึงประสบการณ์ที่ตนเองประสบมาแล้ว นำมาพิจารณาเพื่อประกอบการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาล มากกว่าการรับรู้จากคำบอกเล่าของบุคคลรอบข้างหรือเหตุผลอย่างใดอย่างหนึ่งเพียงอย่างเดียว ส่วนด้านปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลเอกชนของผู้ประกันตนกับ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลเอกชนของ ผู้ตอบแบบสอบถาม นั้นเป็นอันดับแรกคือ บุคลากร โดยพบว่า บุคลากรทางการแพทย์-พยาบาล ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อ ความรู้ความสามารถของ แพทย์-พยาบาล ที่ทำการรักษาพยาบาล และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความพร้อมในการเข้าพบผู้ป่วย ส่วนคุณสมบัติของบุคลากรด้านอื่น ๆ ควรมีความพร้อมในการให้บริการ และแก้ไข ปัญหาเฉพาะหน้าให้แก่ผู้ใช้บริการได้ตลอดเวลา และมีริยาบรพาที่ดี พุดจาไพเราะ และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการให้บริการของบุคลากรด้านอื่น ๆ มากกว่าบุคลากรด้านแพทย์-พยาบาล ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจะได้รับบริการด้านสุขภาพจาก แพทย์-พยาบาล ที่มี ความรู้ความสามารถและความพร้อมในการรักษาพยาบาลที่ไม่แตกต่างกันมากนักในแต่ละ โรงพยาบาล แต่การให้บริการของบุคลากรในด้านอื่น ๆ นั้นเป็นการบริการจากบุคลากรหลายแผนก เช่น พนักงานต้อนรับ พนักงานการเงิน,พนักงานบริการด้านอื่น ๆ เป็นต้น ถือเป็นบริการที่ลูกค้าจะได้รับการบริการที่มีอัตราการเกิดข้อผิดพลาดสูงและบ่อยครั้ง การตอบสนองความต้องการของลูกค้าย่อมลดน้อยลงไปด้วย ดังนั้นจึงเป็นผลให้ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อคุณสมบัติของบุคลากรด้านอื่น ๆ มากกว่าคุณสมบัติ ของบุคลากรด้านแพทย์-พยาบาล กลยุทธ์การตลาดสำหรับการจัดการธุรกิจของ Phillip Kotler (1996) ได้กล่าวไว้ว่าการสร้างคุณภาพการบริการให้เป็นที่เชื่อถือจะเกิดขึ้นในขณะที่ผู้ขายให้บริการกับลูกค้า และคุณภาพการให้บริการควรมีลักษณะที่บุคลากรมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถ (Competence)

ความน่าเชื่อถือ (credibility) ความมีน้ำใจ (courtesy) มีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือมีความเป็นกันเอง และมีวิจารณ์ญาณ และสามารถสื่อสาร (communication) โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย มีการอธิบายอย่างถูกต้อง รวมถึงการตอบสนองลูกค้า (responsiveness) โดยให้บริการและแก้ปัญหาแก่ลูกค้าได้อย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

ด้านสภาพแวดล้อมภายในโรงพยาบาล ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับ ความสะอาดเรียบร้อย เป็นระเบียบและปลอดภัย ตลอดจนถึงอุปกรณ์เครื่องมือในการรักษาพยาบาล ต้องมีความสะอาด ปลอดภัย โดยได้รับการรับรองจากสถานพยาบาล หรือแม้แต่สถานที่ตั้งโรงพยาบาล ก็ควรเดินทางไปกลับอย่างสะดวก ปัจจัยเหล่านี้เป็นปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญรองลงมาจากบุคลากร ทั้งนี้อาจเป็นผลมาจากโรงพยาบาลเป็นสถานที่ทำการรักษาผู้ป่วยหลายโรคและเมื่อมีผู้เข้ารับบริการจากโรงพยาบาลย่อมมีความเสี่ยงต่อการติดเชื้อโรคจากโรงพยาบาลสูงกว่าสถานที่อื่น ๆ ดังนั้น สถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อมโดยรวม และเครื่องมืออุปกรณ์ในการรักษาของโรงพยาบาล ผู้ตอบแบบสอบถามจึงมีความเห็นว่าต้อง สะอาด ปลอดภัย และปลอดภัย เป็นสิ่งสำคัญที่ต้องตระหนักถึง

ด้านค่ารักษาพยาบาลนอกเหนือความรับผิดชอบของประกันสังคมผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อ ค่าใช้จ่ายของค่ายาพิเศษ และด้านการส่งเสริมการตลาดของโรงพยาบาล คือ การลดราคาค่าบริการตรวจรักษาโรค ดังนั้น หากผู้ตอบแบบสอบถามต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษาเองแล้ว ค่าใช้จ่ายในการเข้ารับบริการตรวจรักษา จะมีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลเพื่อเข้ารับการรักษาค่อนข้างมาก ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีส่วนผสมการตลาดของ ศิริวรรณและคณะ (2541) ที่กล่าวไว้ว่าราคาซึ่งเป็นมูลค่าผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงินค่าใช้จ่ายจะเป็นต้นทุน (cost) ที่สำคัญของลูกค้าที่ลูกค้าจะนำมาเปรียบเทียบระหว่าง มูลค่า (value) ผลิตภัณฑ์กับราคา (price) ผลิตภัณฑ์นั้นถ้ามูลค่าสูงกว่าราคา ซึ่งหมายความถึงการให้บริการที่ตรงตามความต้องการของลูกค้า ส่งผลให้ลูกค้าตัดสินใจใช้บริการนั้น

ด้านการบริการ การบริการด้านสุขภาพผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการให้บริการตรวจรักษาตลอด 24 ชั่วโมงมากกว่าการให้บริการตรวจรักษาครบทุกแขนง ส่วนการบริการด้านอื่น ๆ จะให้ความสำคัญต่อขั้นตอนในการเข้ารับบริการที่สะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยากมากกว่าการให้บริการเสริมอย่างอื่น เช่น การบริการขณะรอรับบริการ แผนผังบอกขั้นตอน เป็นต้น แสดงให้เห็นว่า การบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถามได้ตลอดเวลา รวมทั้งมีความสะดวกรวดเร็ว เป็นสิ่งที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการและคาดหวังโรงพยาบาล

ค่านโยบายการทำงานของโรงพยาบาล ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อนโยบายที่เน้นและให้ความสำคัญต่อการบริการในทุกกลุ่มลูกค้า โดยไม่แบ่งแยกให้ความสำคัญในกลุ่มลูกค้ากลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง แสดงให้เห็นถึงลูกค้าต้องการให้ตนเองมีความสำคัญไม่แตกต่างจากลูกค้ากลุ่มอื่นๆ

ดังนั้นเราสรุปได้ว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลเอกชนของผู้ประกันตนกับประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่

1. คุณสมบัติเจ้าหน้าที่อื่นๆที่ไม่ใช่บุคลากรด้านการแพทย์-พยาบาล
2. คุณสมบัตินักบุคลากรด้านการแพทย์-พยาบาล
3. สภาพแวดล้อมภายในโรงพยาบาล
4. อุปกรณ์เครื่องมือในการรักษาพยาบาล
5. การบริการด้านสุขภาพ
6. นโยบายการทำงานของโรงพยาบาล
7. ค่ารักษาพยาบาลนอกเหนือความรับผิดชอบของประกันสังคม
8. สถานที่ตั้งของโรงพยาบาล
9. การบริการด้านอื่นๆ
10. การส่งเสริมการตลาดของโรงพยาบาล

ข้อเสนอแนะ (Recommendations)

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลเอกชนของผู้ประกันตนกับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งข้อมูลจากการวิจัยในครั้งนี้คาดว่าจะจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ ผู้ประกอบกิจการ หรือฝ่ายบริหารที่ดำเนินงานด้านการตลาดของโรงพยาบาลเอกชน เพื่อนำไปวางแผนและพัฒนาโปรแกรมทางการตลาด รวมทั้งเป็นแนวทางแก่ผู้ที่สนใจจะลงทุนในธุรกิจประเภทนี้ โดยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ด้านโรงพยาบาล

ควรสร้างกลยุทธ์การตลาดสำหรับการจัดการธุรกิจบริการ โดยการนำเอาเครื่องมือทางการตลาดมาใช้ อันได้แก่ ส่วนผสมทางการตลาด (4Ps) กระบวนการ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ และบุคลากร เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่โรงพยาบาลควรตระหนักถึง ทั้งนี้เพื่อการพัฒนาคุณภาพบริการและเกิดข้อได้เปรียบทางการแข่งขันในเชิงธุรกิจ การบริการที่ตรงความต้องการของลูกค้าจะช่วยกระตุ้นหรือจูงใจให้ลูกค้ามีความสนใจมาใช้บริการของโรงพยาบาลมากขึ้น โดยเฉพาะผู้ประกันตนกับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ และเมื่อลูกค้าใช้บริการแล้วเกิดความพึงพอใจ ก็สามารถทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำได้อีก ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ด้านบุคลากรเป็นปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก

โรงพยาบาลควรมีการอบรมให้พนักงานทุกคนมี Service Minded ซึ่งมีความพร้อมในการเป็นผู้ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการได้ตลอดเวลา โดยเฉพาะควรเน้นการให้บริการของพนักงานด้านอื่น ๆ ที่ไม่ใช่แพทย์-พยาบาลให้มาก เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการที่จะได้รับการบริการที่ดีจากบุคลากรดังกล่าวมากกว่าแพทย์-พยาบาล นอกจากนั้นพนักงานควรมีความรู้ความสามารถ และมีคุณสมบัติตรงกับลักษณะงานที่ตนเองรับผิดชอบอยู่ เช่น แพทย์ ควรเป็นผู้สำเร็จการศึกษาในสาขาวิชาแพทย์โดยตรง เป็นต้น

2. ด้านสถานที่เป็นปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญรองลงมาจากบุคลากร

ดังนั้นโรงพยาบาลควรจัดการสภาพแวดล้อมโดยรวมของโรงพยาบาลให้เกิดบรรยากาศที่ดี โปร่งสบาย และอาจทำการปลูกต้นไม้ในร่มตามจุดต่างๆ เพื่อให้เกิดความร่มรื่นและช่วยให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกผ่อนคลายกับเข้ารับบริการจากโรงพยาบาลได้ ในด้านความสะอาดโรงพยาบาลควร

ให้ความสำคัญในทุก ๆ ส่วนของโรงพยาบาล ทั้งนี้เพราะโรงพยาบาลเป็นแหล่งรวมเชื้อโรคต่าง ๆ โดยเฉพาะในส่วนที่ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการโดยตรง ไม่ว่าจะเป็น ห้องตรวจโรค ห้องพักรักษาผู้ป่วย ห้องอาหาร เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อสร้างความมั่นใจในการเข้ารับบริการของผู้ใช้บริการ อีกทั้งโรงพยาบาลควรมีระบบปลอดภัยในการดูแลทรัพย์สินของผู้ป่วย เช่น การจัดขามดูแลการเข้าออกของยานพาหนะ ในบริเวณลานจอดรถ เป็นต้น

3. ด้านการบริการ เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สำคัญ โรงพยาบาลควรเน้นด้านการบริการที่รวดเร็ว และมีความพร้อมในการให้บริการผู้ใช้บริการได้ตลอดเวลา ขั้นตอนในการเข้ารับบริการไม่ยุ่งยาก โดยผู้ใช้บริการไม่ต้องเสียเวลานานนักในการรอเข้ารับบริการ ส่วนในการให้บริการด้านการแพทย์-พยาบาล ควรเน้นการบริการตรวจรักษาโรคที่ละเอียดและถูกต้อง โดยแพทย์-พยาบาลควรมีความพร้อมในการให้ ข้อมูลของการตรวจรักษาแก่ผู้ใช้บริการได้

4. ด้านราคา โรงพยาบาลควรมีการคิดอัตราค่าบริการที่ชัดเจน และเหมาะสม แสดงรายละเอียดค่าใช้จ่ายให้ผู้ใช้บริการรับทราบ และตรงกับความเป็นจริง

5. ด้านประชาสัมพันธ์ โรงพยาบาลควรให้ข้อมูลตามความเป็นจริง และน่าเชื่อถือ เช่น การมีแพทย์ดูแลตลอด 24 ชั่วโมง โรงพยาบาลควรจัดให้แพทย์ดูแลผู้ใช้บริการตามนั้นจริง ๆ เป็นต้น

ด้านผู้ประกันตน

ทั้งนี้เนื่องจากผู้ประกันตนต้องใช้บริการสถานพยาบาลที่ตนเลือกไว้กับสำนักงานประกันสังคมอย่างน้อย 1 ปี (ยกเว้นกรณีที่ผู้ประกันตนย้ายสถานที่ทำงานในระหว่างปี) จึงจะสามารถเปลี่ยนไปใช้บริการโรงพยาบาลใหม่ได้ ดังนั้นก่อนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน ผู้ประกันตน ควรหาข้อมูลต่าง ๆ ของแต่ละโรงพยาบาลจากแหล่งข้อมูลที่ เชื่อถือได้ เช่น จากโรงพยาบาลโดยตรง จากบุคคลอื่น ๆ หรือจากประสบการณ์ของผู้ประกันตนเอง ทั้งนี้เพื่อนำมาเปรียบเทียบถึงผลประโยชน์ที่ได้รับจาก โรงพยาบาลแต่ละแห่ง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการขยายผลการศึกษา กับ ผู้ประกันตนกับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอื่น ๆ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนว่าคล้ายคลึงหรือแตกต่างกันอย่างไร
2. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ประกันตนเมื่อเข้ารับบริการในโรงพยาบาลเอกชนในแต่ละแห่ง เพื่อจะได้นำข้อมูลมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานของแต่ละองค์กรได้ชัดเจน



บรรณานุกรม

- กรรณา เขาวรัตน์. 2536. ความต้องการของประชาชนที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่: คั่นคว่ำอิสระ ปรินญาโท , มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธงชัย สันติวงษ์. 2533. องค์การและการบริหาร. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.
- นราศรี ไวนิชกุล และ ชุศักดิ์ อุดมศรี. 2538. ระเบียบวิธีวิจัยธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญชม ศรีสะอาด. 2535. การวิจัยเบื้องต้น. (พิมพ์ครั้งที่สอง). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ สุวีริยาสาส์น.
- ประวิทย์ แสงศิริวุฒิ. 2537. ความต้องการของประชาชนที่มีต่อธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนในอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา. เชียงใหม่: คั่นคว่ำอิสระ ปรินญาโท , มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วินิจ เกตุจำ. 2535. มนุษย์สัมพันธ์สำหรับผู้บริหารยุคใหม่. (พิมพ์ครั้งที่หนึ่ง). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2538. พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2539. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา.
- เสาวภา พรศิริพงษ์ อภิญา บัวสรวง ดวงพร คำณูนวัฒน์ และวชิราภรณ์ วรรณดี. 2535. ประกันสังคม: ความพร้อมของโรงพยาบาลของรัฐ และเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล. สถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเพื่อพัฒนาชนบท มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สำนักงานประกันสังคม. 2542. กองทุนประกันสังคม. กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม.
- Kotler , Phillip. 1996. **Marketing Management**. 8thed. New Jersey: A Simon & Schuster company.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม
เรื่อง
ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกโรงพยาบาลเอกชนของผู้ประกันตนกับ
สำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง

แบบสอบถาม เป็นสอบถามสำหรับผู้ประกันตนที่เลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อศึกษาถึงการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ซึ่งเป็นงานวิจัยของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยขอรับรองว่าข้อมูลที่ได้จะเก็บเป็นความลับและเพื่อประโยชน์ของการวิจัยเท่านั้น

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล และการใช้บริการของโรงพยาบาล

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่เป็นจริง

1. เพศ

- () ชาย
- () หญิง

2. อายุ

- () อายุต่ำกว่า 20 ปี
- () อายุ 20 – 30 ปี
- () อายุ 31 – 40 ปี
- () อายุมากกว่า 40 ปี

3. สถานภาพสมรส

- () โสด
- () สมรส
- () มีภรรยา หรือ แยกกันอยู่

4. ประกอบอาชีพหลัก

- () ธุรกิจส่วนตัว
- () รับจ้าง หรือพนักงานบริษัทเอกชน
- () พนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือข้าราชการ
- () อื่น ๆ โปรดระบุ.....

5. ระดับการศึกษา

- () ไม่ได้รับการศึกษา
- () ประถมศึกษา (ป. 1 – ป. 6)
- () มัธยมศึกษา (ม. 1 – ม. 6)
- () ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช. ปวส. หรือ ปวท.)
- () ปริญญาตรี
- () สูงกว่าปริญญาตรี

6. รายได้ประจำต่อเดือน ประมาณ.....บาท

7. ท่านมีสมาชิกในครอบครัว (รวมทั้งผู้ตอบแบบสอบถามด้วย) จำนวน.....คน

8. สถานภาพของท่านในครอบครัว

- () หัวหน้าครัวเรือน
- () คู่สมรสของหัวหน้าครัวเรือน
- () บุตร
- () บิดา มารดา ของหัวหน้าครัวเรือน หรือคู่สมรส
- () ญาติ
- () ผู้อาศัย

10. ท่านมารับบริการที่โรงพยาบาลเอกชนแห่งนี้เนื่องจาก (ตอบ ได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () เบิกค่ารักษาพยาบาลได้จากหน่วยงาน
- () เบิกค่ารักษาพยาบาลได้จากประกันสังคม
- () เบิกค่ารักษาพยาบาลได้จากประกันชีวิต
- () ใกล้บ้าน สะดวกต่อการเดินทาง
- () ญาติหรือเพื่อนฝูงแนะนำ
- () พึงพอใจในการให้บริการของโรงพยาบาล
- () ค่าบริการในการรักษามีราคาถูกลงกว่าโรงพยาบาลเอกชนที่อื่น ๆ
- () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

11. ชนิดของการเข้ารับการรักษา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- () อุบัติเหตุ/บาดเจ็บ
 - () รักษาโรคต่อเนื่อง
 - () ผ่าตัด
 - () ตรวจสอบสุขภาพ
 - () ผ่ากึ่ง/คลอดบุตร
 - () รักษาทั่วไป เช่น ไข้หวัด ปวดศีรษะ ฯลฯ
12. ระยะ 1 ปีที่ผ่านมาโดยส่วนใหญ่ท่านใช้บริการทางการแพทย์ในลักษณะใด
- () คนไข้ใน (เข้ารับบริการโดยนอนพักรักษาในโรงพยาบาล)
 - () คนไข้นอก (เข้ารับบริการโดยไม่นอนพักรักษาในโรงพยาบาล)
 - () บริการฉุกเฉิน
13. การให้บริการแก่ผู้ประกันตนตามโครงการประกันสังคมของสถานพยาบาลมีความแตกต่างจากการให้บริการคนไข้ทั่วไปหรือไม่
- () แยกต่าง
 - () ไม่แตกต่าง (ข้ามไปตอบตอนที่ 2)
14. ถ้าแตกต่างมีความแตกต่างกันอย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- () คนไข้ตามโครงการประกันสังคมต้องรอคายนานกว่าคนไข้ทั่วไป
 - () เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยให้ความสนใจในการให้บริการ
 - () แพทย์และพยาบาลที่ทำการตรวจรักษาเอาใจใส่ต่อการดูแลรักษาน้อย
 - () ยา อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่ใช้ในการรักษา ไม่ค่อยมีคุณภาพ และไม่ทันสมัย
 - () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อผู้ประกันตนในการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาล

เอกชน

คำชี้แจง ท่านโปรดกาเครื่องหมาย ✓ หน้าช่องของปัจจัยต่อไปนี้ว่ามีผลต่อท่านในระดับใดในการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน

รายการ	ระดับของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การบริการด้านสุขภาพ - ให้บริการตรวจรักษาครบทุกแขนง - ให้บริการปรึกษาและแนะนำเรื่องสุขภาพ ความเจ็บป่วย - ให้บริการตรวจรักษาตลอด 24 ชั่วโมง - อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)					
2. การบริการด้านอื่น ๆ - มีประชาสัมพันธ์เพื่อติดต่อสอบถามพร้อมให้ข้อมูลที่ดี - ขั้นตอนในการเข้ารับบริการ สะดวกรวดเร็วไม่ยุ่งยาก - มีแผนผังบอกขั้นตอนและสถานที่เพื่ออำนวยความสะดวกต่อการเข้ารับบริการ - มีบริการขณะรอรับบริการ เช่น ที่นั่ง ห้องน้ำสะอาด น้ำดื่ม นิตยสาร ทวี ร้านอาหารและเครื่องดื่ม ฯลฯ - อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)					

รายการ	ระดับของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. อุปกรณ์เครื่องมือในการรักษาพยาบาล - มีจำนวนเพียงพอต่อการใช้งาน - ทันทสมัย - สะอาดปลอดภัย โดยได้รับการรับรองจากสถานพยาบาล - มีความพร้อมต่อการใช้งานได้ทันที - อื่น ๆ (โปรดระบุ.....) - อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)					
4. บุคลากรด้านการแพทย์-พยาบาล ควรมีคุณสมบัติดังนี้ - มีชื่อเสียง เป็นที่ยอมรับของผู้ป่วย - บุคลิกดีน่าเชื่อถือ แต่งกายสุภาพ - มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความพร้อมในการเข้าพบผู้ป่วย - มีความรู้ความสามารถในการรักษาพยาบาล - มีความสม่ำเสมอในการให้บริการผู้ป่วยใน (กรณีที่อยู่นอนพักในโรงพยาบาล) - อื่น ๆ (โปรดระบุ).....)					
5. เจ้าหน้าที่อื่น ๆ ที่ไม่ใช่แพทย์-พยาบาล ควรมีคุณสมบัติดังนี้ - แต่งกายสุภาพเหมาะสม และเป็นระเบียบ - มีกิริยามารยาทที่ดี และพูดจาไพเราะ - มีความพร้อมในการให้บริการ และแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้แก่ผู้ใช้บริการได้ตลอดเวลา					

รายการ	ระดับของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
- สามารถสื่อสาร ให้ข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการได้ถูกต้องและชัดเจน					
- อื่น ๆ (โปรดระบุ).....)					
6. ค่ารักษาพยาบาลนอกเหนือความรับผิดชอบของประกันสังคม มีความเหมาะสม และไม่แพงเกินไปเมื่อเทียบกับการบริการที่ได้รับ อันได้แก่					
- ค่าตรวจรักษาพิเศษ					
- ค่าห้องพักพิเศษสำหรับผู้ป่วย					
- ค่าแพทย์ – พยาบาล พิเศษ					
- ค่ายาพิเศษ (นอกเหนือความรับผิดชอบของประกันสังคม					
- ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่เป็นบริการเสริม เช่น ค่าเตียงเสริม สำหรับญาติผู้ป่วย ค่าโทรศัพท์ เป็นต้น					
- อื่น ๆ (โปรดระบุ).....)					
7. สถานที่ตั้งของโรงพยาบาล					
- เดินทางไปกลับสะดวก					
- ใกล้บ้าน					
- ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน					
- มีเครือข่ายของโรงพยาบาลเพียงพอต่อการให้บริการผู้ประกันตน					
- อื่น ๆ (โปรดระบุ).....)					

รายการ	ระดับของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
8. การส่งเสริมการตลาดของโรงพยาบาลที่สนับสนุนให้ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการ ได้แก่ - ลดราคาค่าบริการตรวจรักษาโรค - ลดราคาค่าห้องพักผู้ป่วย - การจัดอบรมและสัมมนาเกี่ยวกับการดูแลรักษาสุขภาพ - การให้บริการแก่ชุมชน เช่น จัดสัปดาห์เพื่อสุขภาพให้แก่ชุมชน หรือหน่วยงานต่าง ๆ การออกหน่วยรักษาเคลื่อนที่ เป็นต้น - อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)					
9. นโยบายการทำงานของโรงพยาบาลที่สนับสนุนให้ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการ ได้แก่ - เน้นและให้ความสำคัญต่อจรรยาบรรณของการดำเนินธุรกิจ - เน้นและให้ความสำคัญต่อการบริการในทุกกลุ่มลูกค้าโดยไม่แบ่งแยกให้ความสำคัญในกลุ่มลูกค้ากลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง - ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน - มีเครือข่ายของโรงพยาบาลเพียงพอต่อการให้บริการผู้ประกันตน - อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)					

รายการ	ระดับของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
10. สภาพแวดล้อมภายในโรงพยาบาล - สะอาดเรียบร้อย เป็นระเบียบ และปลอดภัย - อากาศถ่ายเทได้สะดวก มีอุณหภูมิที่เหมาะสม - มีบรรยากาศแสงสว่าง และเสียงภายในโรงพยาบาลที่เหมาะสม - สถานที่กว้างขวาง แยกเป็นสัดส่วน เหมาะสมกับการใช้งาน - มีที่นั่งรอสำหรับผู้ป่วยอย่างเพียงพอ ถูกสุขลักษณะ - มีแผนผัง เครื่องหมายหรือป้ายบอกสถานที่และแผนกต่าง ๆ อย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย - สถานที่จอดรถกว้างขวางและมีความปลอดภัย - อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)					

11. ข้อเสนอแนะ.....

.....ขอขอบพระคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม.....