

บทคัดย่อ

บทคัดย่อวิทยานิพนธ์ เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์แห่งปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

พฤติกรรมของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่

โดย

นางสาวหฤทัย สุขโชติ

เมษายน 2542

ประธานกรรมการที่ปรึกษา: ศาสตราจารย์พิเศษยรรยง สิทธิชัย

ภาควิชา/คณะ: ภาควิชาบริหารธุรกิจและการตลาดการเกษตร คณะธุรกิจการเกษตร

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ จำนวนครั้งที่ใช้บริการในรอบ 1 ปี ระยะเวลาในการนอนรักษาตัว อัตราค่าห้องพัก ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ วิธีจ่ายค่ารักษาพยาบาล สาเหตุที่เลือกใช้บริการ ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจใช้บริการ สื่อการประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาล ความคิดเห็นเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ รวมทั้งความพึงพอใจภายหลังการให้บริการเกี่ยวกับ บริการของแพทย์ พยาบาล และบุคลากรอื่นๆ ในโรงพยาบาล ความพึงพอใจเกี่ยวกับระยะเวลาในการรอคอย ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล สถานที่ภายในโรงพยาบาล และ 2) ศึกษาปัญหาที่เกี่ยวกับการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน และแนวทางแก้ไข ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่ ที่ใช้บริการในช่วงของการเก็บข้อมูล ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratification random sampling) โดยแบ่งขนาดของโรงพยาบาลออกเป็น 3 กลุ่ม คือ ขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ โดยแบ่งตามจำนวนเตียง ได้แก่ กลุ่มโรงพยาบาลเอกชนขนาดเล็ก 2 โรง โรงพยาบาลเอกชนขนาดกลาง 3 โรง และโรงพยาบาลขนาดใหญ่ 2 โรง จัดสรรขนาดตัวอย่างตามสัดส่วนผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอก ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 456 คน เป็นผู้ป่วยใน 104 คน และผู้ป่วยนอก 325 คน โดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย จากนั้นนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS/PC+) ผลการวิจัยมีดังนี้

ABSTRACT

ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนขนาดเล็ก ส่วนใหญ่ใช้บริการประมาณ 1 ครั้ง ในรอบ 1 ปี ส่วนโรงพยาบาลเอกชนขนาดกลาง ส่วนใหญ่ใช้บริการประมาณ 2 – 3 ครั้ง ในรอบ 1 ปี และโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการมากกว่า 3 ครั้ง ผู้ที่ได้นอนพักรักษาตัวในโรงพยาบาลทุกขนาด ใช้เวลาประมาณ 1 – 7 วัน ค่าใช้จ่ายของการใช้บริการสำหรับผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนขนาดเล็กที่เป็นผู้ป่วยนอก ประมาณ 500 บาท ผู้ป่วยในประมาณ 1,001 – 5,000 บาท ส่วนผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนขนาดกลางและขนาดใหญ่ที่เป็นผู้ป่วยนอกส่วนใหญ่เสียค่าใช้จ่ายประมาณ 501 – 1,000 บาท และผู้ป่วยในจะเสียค่าใช้จ่ายมากกว่า 20,000 บาท วิธีจ่ายค่ารักษาของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนส่วนใหญ่จ่ายด้วยตนเอง สาเหตุที่สำคัญที่สุดในการเลือกใช้บริการได้แก่ การที่โรงพยาบาลเอกชนมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และส่วนใหญ่รู้จักโรงพยาบาลจากเพื่อนหรือคนรู้จักแนะนำ และตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนด้วยตนเอง

ภายหลังการให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในทุกด้าน ได้แก่ บริการของแพทย์ พยาบาล บุคลากรอื่นๆ ระยะเวลาในการรอคอย ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล และสถานที่ ซึ่งความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ ไม่แตกต่างกัน ส่วนอาชีพของผู้ใช้บริการไม่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ แต่รายได้มีผลต่อการเลือกใช้ คือ ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลขนาดเล็ก ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ยังไม่มีรายได้ ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนขนาดกลางส่วนใหญ่มีรายได้ประมาณ 5,000 – 10,000 บาท และผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ เป็นผู้ที่ยังไม่มีรายได้โดยผู้ปกครองเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายให้ ซึ่งได้แก่ นักเรียน นักศึกษา

ปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัญหาเกี่ยวกับการบริการของแพทย์ คือ แพทย์ใช้เวลาในการรักษาไม่เหมาะสม ส่วนปัญหาเกี่ยวกับการบริการของพยาบาล คือ พยาบาลไม่ให้คำแนะนำ ไม่เต็มใจตอบข้อซักถาม และปัญหาเกี่ยวกับบุคลากรอื่นๆ ซึ่งได้แก่ เจ้าหน้าที่การเงิน ห้องยา เวิร์เบล มีปัญหาที่บุคลากรให้บริการไม่เต็มที่ ไม่สนใจเท่าที่ควร ให้บริการช้า การประสานงานไม่ดี ไม่มีประสิทธิภาพ