

บทที่ 5

วิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการทางสุขภาพของชาวต่างชาติ

การวิจัยเรื่อง กลยุทธ์การพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยวเชิงรักษาฟื้นฟูสุขภาพของประเทศไทยสู่ตลาดโลก ในการศึกษาจะทำการสุ่มตัวอย่างชาวต่างประเทศที่มาใช้บริการของโรงพยาบาลเอกชน ในกรุงเทพมหานครจำนวน 400 คน โดยจะสัมภาษณ์ชาวต่างประเทศที่มาใช้บริการของโรงพยาบาลเอกชน แต่การเก็บข้อมูลสามารถเก็บข้อมูลได้ 310 คน ในบทนี้จะทำการศึกษารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรการจัดการภาครัฐ คุณภาพบริการของโรงพยาบาลเอกชน ความพึงพอใจ ที่มีต่อการรับรู้ศักยภาพด้านการรักษาฟื้นฟูสุขภาพของโรงพยาบาลเอกชนที่ชาวต่างประเทศเข้ามาใช้บริการ ซึ่งผลการวิเคราะห์มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของประชากร

ส่วนที่ 2 การใช้บริการของโรงพยาบาล

ส่วนที่ 3 การบริหารจัดการภาครัฐ

ส่วนที่ 4 คุณภาพบริการของโรงพยาบาล

ส่วนที่ 5 ปัจจัยที่พึงพอใจ

ส่วนที่ 6 ศักยภาพด้านการรักษา

ส่วนที่ 7 การทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 8 ความคิดเห็นทั่วไป

ส่วนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของประชากร

เพศ

จากตารางที่ 5.1 เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามเพศ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 54.8 ส่วนเป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 45.2

ตารางที่ 5.1
จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ(%)
ชาย	170	54.8
หญิง	140	45.2
รวม	310	100.0

อายุ

จากตารางที่ 5.2 เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามระดับอายุ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.7 รองลงมาคือมีอายุต่ำกว่า 55-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.1 ส่วนที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีน้อยที่สุด โดยมีเพียงร้อยละ 3.5

ตารางที่ 5.2
จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ(%)
ต่ำกว่า 30 ปี	11	3.5
30-34 ปี	16	5.2
35-39 ปี	21	6.8
40-44 ปี	20	6.5
45-49 ปี	25	8.1
50-54 ปี	44	14.2
55-60 ปี	50	16.1
มากกว่า 60 ปี	123	39.7
รวม	310	100.0

การศึกษา

จากตารางที่ 5.3 เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามระดับการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 40.3 รองลงมาเป็นการศึกษาดำกว่าระดับปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 35.5 ระดับปริญญาโทร้อยละ 16 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาอื่นๆ เช่น ปริญญาเอกมีน้อยที่สุดโดยมีเพียงร้อยละ 8

ตารางที่ 5.3

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการศึกษา

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ(%)
ต่ำกว่าปริญญาตรี	110	35.5
ปริญญาตรี	125	40.3
ปริญญาโท	50	16.0
อื่นๆ	25	8.0
รวม	310	100.0

อาชีพ

จากตารางที่ 5.4 เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามอาชีพ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพผู้จัดการ/ผู้บริหารคิดเป็นร้อยละ 16.1 รองลงมาคือเจ้าของธุรกิจและแม่บ้านคิดเป็นร้อยละ 15.2 ส่วนกลุ่มนักเรียนมีน้อยที่สุดโดยมีเพียงร้อยละ 7.1

ตารางที่ 5.4
จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ(%)
เจ้าของธุรกิจ	47	15.2
ผู้จัดการ/ผู้บริหาร	50	16.1
พนักงาน/เจ้าหน้าที่	38	12.3
เกษียณ	41	13.2
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	27	8.7
แม่บ้าน	47	15.2
อาชีพอิสระ	38	12.3
นักเรียน	22	7.1
รวม	310	100.0

สัญชาติ

จากตารางที่ 5.5 เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามสัญชาติ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสัญชาติซาอุดีอาระเบียคิดเป็นร้อยละ 10.3 รองลงมาคือที่มีสัญชาติสหรัฐอเมริกาหรืออเมริกันคิดเป็นร้อยละ 10.0 ส่วนกลุ่มสัญชาติเนปาลมีน้อยที่สุด โดยมีเพียงร้อยละ 1.0

ตารางที่ 5.5
จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสัญชาติ

สัญชาติ	จำนวน (คน)	ร้อยละ(%)
กัมพูชา	9	2.9
บังกลาเทศ	8	2.6
พม่า	15	4.8
ลาว	15	4.8
ภูฏาน	5	1.6
ศรีลังกา	11	3.5
เวียดนาม	16	5.2
ญี่ปุ่น	13	4.2
เนปาล	3	1.0
ออสเตรเลีย	7	2.3
อังกฤษ	14	4.5
ฝรั่งเศส	7	2.3
สวิตเซอร์แลนด์	11	3.5
อิตาลี	12	3.9
เยอรมัน	10	3.2
สหรัฐอเมริกา	5	1.6
สหรัฐอเมริกาฮับเอมิเรตส์	31	10.0
โอมาน	27	8.7
ซาอุดีอาระเบีย	32	10.3
จอร์แดน	21	6.8
คูเวต	23	7.4
อิหร่าน	9	2.9
อิรัก	6	1.9
รวม	310	100.0

การใช้บริการทางสุขภาพ

จากตารางที่ 5.6 เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามการใช้บริการทางสุขภาพ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการทางสุขภาพรักษาโรคหัวใจคิดเป็นร้อยละ 14.5 รองลงมาคือ กลุ่มใช้บริการทางสุขภาพรักษาโรคไตคิดเป็นร้อยละ 12.5 ส่วนกลุ่มที่ใช้บริการทางสุขภาพด้านการผ่าตัดแปลงเพศมีน้อยที่สุดโดยมีเพียงร้อยละ 1

ตารางที่ 5.6

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการใช้บริการทางสุขภาพ

บริการทางสุขภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ(%)
ตรวจร่างกายทั่วไป	10	3.2
ทำฟันและรักษาสุขภาพฟัน	34	11.0
การรักษาโรคหัวใจ	45	14.5
การรักษาโรคไต	39	12.5
การรักษาโรคมะเร็ง	33	10.6
การผ่าตัดเสริมความงาม	13	4.2
การผ่าตัดแปลงเพศ	3	1.0
สายตา	38	12.3
การรักษาผู้มีบุตรยาก	7	2.3
กระดูก	35	11.3
ทางเดินอาหาร	30	9.7
สมอง	23	7.4
รวม	310	100.0

ผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย

จากตารางที่ 5.7 เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายคือ ตัวท่านเองคิดเป็นร้อยละ 34.5 รองลงมาคือ กลุ่มครอบครัวคิดเป็นร้อยละ 25.8 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่น้อยที่สุด คือ บริษัทมีเพียงร้อยละ 17.4

ตารางที่ 5.7

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย

ผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย	จำนวน (คน)	ร้อยละ(%)
ตัวแทนเอง	107	34.5
บริษัท	54	17.4
บริษัทประกัน	69	22.3
ครอบครัว	80	25.8
รวม	310	100.0

ส่วนที่ 2 การใช้บริการของโรงพยาบาล

จำนวนการใช้บริการ

จากตารางที่ 5.8 เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนการใช้บริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการ 1 ครั้งคิดเป็นร้อยละ 40.6 รองลงมาคือ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการ 2-3 ครั้งคิดเป็นร้อยละ 26.5 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการ 4-5 ครั้งมีน้อยที่สุด โดยมีเพียงร้อยละ 14.8

ตารางที่ 5.8

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามจำนวนการใช้บริการ

จำนวนการใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ(%)
1 ครั้ง	126	40.6
2-3 ครั้ง	82	26.5
4-5 ครั้ง	46	14.8
มากกว่า 6 ครั้งขึ้นไป	56	18.1
รวม	310	100.0

การรู้จักโรงพยาบาล

จากตารางที่ 5.9 เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามการรู้จักโรงพยาบาล พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รู้จักโรงพยาบาลจากอินเทอร์เน็ตคิดเป็นร้อยละ 29.5 รองลงมาคือ กลุ่มตัวอย่างที่รู้จักโรงพยาบาลจากตัวแทน/ตัวแทนต่างประเทศคิดเป็นร้อยละ 17.3 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่รู้จักโรงพยาบาลจากที่อื่นๆ เช่น สนามบิน โดยมีสัดส่วนที่เท่ากันมีน้อยที่สุด โดยมีเพียงร้อยละ 0.5

ตารางที่ 5.9

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการรู้จักโรงพยาบาล

การรู้จักโรงพยาบาล	จำนวน (คน)	ร้อยละ(%)
ญาติ/ครอบครัว	100	16.0
หนังสือพิมพ์/นิตยสาร	59	9.5
โทรทัศน์/วิทยุ	48	7.7
ประชาสัมพันธ์	65	10.4
อินเทอร์เน็ต	184	29.5
ตัวแทน/ตัวแทนต่างประเทศ	108	17.3
กิจกรรมของโรงพยาบาล	57	9.1
อื่นๆ	3	0.5
รวม	624	100.0

พฤติกรรมการเดินทาง

จากตารางที่ 5.10 เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามพฤติกรรมการเดินทางมา พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เดินทางมากับญาติ/ครอบครัวคิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมาคือ กลุ่มตัวอย่างที่เดินทางมากับเพื่อนๆคิดเป็นร้อยละ 24.8 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เดินทางมาโดยวิธีอื่นๆ เช่น กลุ่มทัวร์มีน้อยที่สุด โดยมีเพียงร้อยละ 1

ตารางที่ 5.10

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามพฤติกรรมการเดินทาง

เดินทางมากับใคร	จำนวน (คน)	ร้อยละ(%)
ญาติ/ครอบครัว	169	54.5
มาคนเดียว	61	19.7
เพื่อนๆ	77	24.8
อื่น ๆ	3	1.0
รวม	310	100.0

คุณลักษณะโรงพยาบาล

จากตารางที่ 5.11 เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามคุณลักษณะ โรงพยาบาล พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าคุณลักษณะโรงพยาบาลที่เลือก คือ ความทันสมัย เทคโนโลยีทางการแพทย์คิดเป็นร้อยละ 17.2 รองลงมาคือ การบริการคิดเป็นร้อยละ 13.7 ส่วน คุณลักษณะโรงพยาบาลที่เลือก คือ เอกสารเข้าเมืองและเดินทางไม่ยุ่งยากมีน้อยที่สุด โดยมีเพียงร้อยละ 4.6

ตารางที่ 5.11

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคุณลักษณะโรงพยาบาล

คุณลักษณะโรงพยาบาล	จำนวน (คน)	ร้อยละ(%)
ความเชี่ยวชาญของแพทย์	70	11.5
มีชื่อเสียงด้านการรักษา	59	9.7
การบริการ	84	13.7
ราคาและค่าใช้จ่าย	82	13.4
ความทันสมัย เทคโนโลยีทางการแพทย์	105	17.2
มารยาทดี สุภาพ	74	12.1
มีผู้แนะนำ	79	12.9
เอกสารเข้าเมืองและเดินทางไม่ยุ่งยาก	28	4.6
มีความคุ้มครองของประกันสุขภาพ	30	4.9
รวม	611	100.0

เหตุผลสำคัญในการเลือกโรงพยาบาล

จากตารางที่ 5.12 เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามเหตุผลสำคัญในการเลือกโรงพยาบาล พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีเหตุผล คือ ความเชี่ยวชาญของแพทย์คิดเป็นร้อยละ 17.8 รองลงมาคือความทันสมัยเทคโนโลยีทางการแพทย์คิดเป็นร้อยละ 15.2 ส่วนที่มีเหตุผลอื่น ๆ มีน้อยที่สุด โดยมีเพียงร้อยละ 0.3

ตารางที่ 5.12

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเหตุผลสำคัญในการเลือกโรงพยาบาล

	จำนวน (คน)	ร้อยละ(%)
ความเชี่ยวชาญของแพทย์	55	17.8
มีชื่อเสียงด้านการรักษา	37	12.0
การบริการ	42	13.5
ราคาและค่าใช้จ่าย	40	12.9
ความทันสมัย เทคโนโลยีทางการแพทย์	47	15.2
มารยาทดี สุภาพ	38	12.2
มีผู้แนะนำ	35	11.3
เอกสารเข้าเมืองและเดินทางไม่ยุ่งยาก	8	2.5
มีความคุ้มครองของประกันสุขภาพ	7	2.3
อื่นๆ	1	0.3
รวม	310	100.0

ส่วนที่ 3 การบริหารจัดการภาครัฐ

จากตารางที่ 5.13 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการใช้บริการของรัฐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการเข้าออกประเทศ การบริการของรัฐเป็นอันดับ 1 ($\bar{x} = 3.76$) สิ่งอำนวยความสะดวกเป็นอันดับ 2 ($\bar{x} = 3.73$) ความปลอดภัย ชีวิต ร่างกาย ทรัพย์สินเป็นอันดับ 3 ($\bar{x} = 3.68$) การติดต่อสื่อสารเป็นอันดับ 4 ($\bar{x} = 3.65$) และสาธารณูปโภคเป็นอันดับสุดท้าย ($\bar{x} = 3.55$)

ตารางที่ 5.13
ความพึงพอใจในการใช้บริการของรัฐ

ความพึงพอใจในการใช้บริการของรัฐ	\bar{x}	S.D.	ระดับความ ความพึงพอใจ
ความปลอดภัย ชีวิต ร่างกาย ทรัพย์สิน	3.68	1.02	มาก
สาธารณูปโภค	3.55	1.11	มาก
การติดต่อสื่อสาร	3.65	1.06	มาก
สิ่งอำนวยความสะดวก	3.73	1.01	มาก
การเข้าออกประเทศ การบริการของรัฐ	3.76	0.99	มาก

ส่วนที่ 4 คุณภาพบริการของโรงพยาบาล

จากตารางที่ 5.14 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพบริการของโรงพยาบาลในด้านต่างๆ ดังนี้

การบริการที่มีความเป็นรูปธรรม (Tangibles) พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อเอกสาร แบบฟอร์มต่างๆชัดเจน เข้าใจง่ายเป็นอันดับ 1 ($\bar{x} = 3.85$) ความพร้อมสถานที่บุคลากรเป็นอันดับ 2 ($\bar{x} = 3.84$) และ สิ่งอำนวยความสะดวกเป็นอันดับสุดท้าย ($\bar{x} = 3.81$)

ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการความสามารถแพทย์ ระดับมาตรฐานสากลเป็นอันดับ 1 ($\bar{x} = 3.91$) การรักษามีระบบตรวจสอบถี่ถ้วนป้องกันการผิดพลาดเป็นอันดับ 2 ($\bar{x} = 3.88$) และการดูแลสม่ำเสมอ ตรงเวลาเป็นอันดับสุดท้าย ($\bar{x} = 3.87$)

การตอบสนองผู้รับบริการ (Responsiveness) พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อพร้อมที่จะให้บริการทันทีตามที่ร้องขอเป็นอันดับ 1 ($\bar{x} = 3.86$) และแพทย์และทีมงานพร้อมที่จะตอบข้อซักถามเป็นอันดับสุดท้าย ($\bar{x} = 3.85$)

การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้เข้ารับบริการ (Assurance) พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อประสบการณ์และความสามารถของทีมแพทย์ที่ผ่านการรักษามานานเป็นอันดับ 1 ($\bar{x} = 4.00$)

ความเข้าใจเห็นใจและเอาใจใส่ (Empathy) พบว่าเข้าใจความรู้สึกของผู้รับบริการเป็นอันดับ 1 ($\bar{x} = 3.65$) และความเห็นอกเห็นใจ เป็นอันดับสุดท้าย ($\bar{x} = 3.54$)

ตารางที่ 5.14
คุณภาพบริการของโรงพยาบาล

คุณภาพบริการของโรงพยาบาล	\bar{X}	S.D.	ระดับความ ความพึงพอใจ
การบริการที่มีความเป็นรูปธรรม (Tangibles)			
ความพร้อมสถานที่บุคลากร	3.84	0.95	มาก
สิ่งอำนวยความสะดวก	3.81	0.99	มาก
เอกสาร แบบฟอร์มต่าง ๆ ชัดเจน เข้าใจง่าย	3.85	1.06	มาก
ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability)			
การดูแลสม่ำเสมอ ตรงเวลา	3.87	0.97	มาก
ความสามารถแพทย์ ระดับมาตรฐานสากล	3.91	0.88	มาก
การรักษา มีระบบตรวจสอบถี่ถ้วน ป้องกันการ ผิดพลาด	3.88	0.99	มาก
การตอบสนองผู้รับบริการ (Responsiveness)			
แพทย์และทีมงานพร้อมที่จะตอบข้อซักถาม	3.85	0.90	มาก
พร้อมที่จะให้บริการทันทีตามที่ร้องขอ	3.86	0.96	มาก
การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้เข้ารับบริการ (Assurance)			
ประสบการณ์และความสามารถของทีมแพทย์ที่ ผ่านการรักษามานาน	4.00	0.68	มาก
ความเข้าใจเห็นใจและเอาใจใส่ (Empathy)			
เข้าใจความรู้สึกของผู้รับบริการ	3.65	1.04	มาก
ความเห็นอกเห็นใจ	3.54	1.06	มาก

ส่วนที่ 5 ปัจจัยที่ดึงดูดใจ

จากตารางที่ 5.15 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ดึงดูดใจ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อความเชี่ยวชาญของแพทย์เป็นอันดับ 1 ($\bar{x} = 3.90$) การให้บริการสุขภาพแบบครบวงจรเป็นอันดับ 2 ($\bar{x} = 3.86$) และมีชื่อเสียงด้านการบริการเป็นอันดับสุดท้าย ($\bar{x} = 3.75$)

ตารางที่ 5.15
ปัจจัยที่ดึงดูดใจ

ปัจจัยที่ดึงดูดใจ	\bar{x}	S.D.	ระดับความ ความพึงพอใจ
ความเชี่ยวชาญของแพทย์	3.90	0.86	มาก
มีชื่อเสียงด้านการรักษา	3.82	1.00	มาก
มีชื่อเสียงด้านบริการ	3.75	1.08	มาก
ค่าใช้จ่ายในการรักษา	3.81	1.11	มาก
เครื่องมือที่ทันสมัย	3.90	0.96	มาก
มาตรฐานของโรงพยาบาล	3.82	1.04	มาก
การให้บริการสุขภาพแบบครบวงจร	3.86	1.01	มาก

ส่วนที่ 6 ศักยภาพด้านการรักษา

จากตารางที่ 5.16 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของศักยภาพด้านการรักษา เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อ แพทย์มีความเชี่ยวชาญรักษาโรคเฉพาะทางเป็นอันดับ 1 ร่วมกัน ($\bar{x} = 3.90$) ใช้อุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยรักษาผู้ป่วยเป็นอันดับ 2 ($\bar{x} = 3.89$) และทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศเพื่อสื่อสารกับผู้รับบริการรักษาต่างประเทศได้ดีว่ามีมาตรฐานเดียวกับสิงคโปร์และมาเลเซีย เป็นอันดับสุดท้าย ($\bar{x} = 2.68$)

ตารางที่ 5.16
 ศักยภาพด้านการรักษา

ศักยภาพด้านการรักษา	\bar{x}	S.D.	ระดับความ ความพึงพอใจ
ได้รับความสะดวกในการเข้าออกประเทศ	3.80	0.95	มาก
พิธีการเข้าออกประเทศไม่ซับซ้อน	3.69	0.97	มาก
เจ้าหน้าที่ให้การดูแลเอาใจใส่ดี	3.84	1.05	มาก
ใช้อุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยรักษาผู้ป่วย	3.89	0.90	มาก
แพทย์มีความเชี่ยวชาญรักษาโรคเฉพาะทาง	3.90	0.88	มาก
มีความสามารถให้บริการทางสุขภาพที่หลากหลาย			
ครบวงจร	3.86	0.93	มาก
ผู้ป่วยไม่ต้องรอคิวเข้ารับรักษาพยาบาล	3.80	0.96	มาก
บริการประทับใจ	3.75	1.00	มาก
ทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศเพื่อสื่อสารกับ ผู้รับบริการรักษาต่างประเทศวัดได้ว่ามีมาตรฐาน เดียวกับสิงคโปร์และมาเลเซีย	2.68	0.82	ปานกลาง

ส่วนที่ 7 การทดสอบสมมติฐาน

ในการศึกษาการรับรู้ศักยภาพด้านการรักษาฟื้นฟูสุขภาพของโรงพยาบาลเอกชนที่ชาวต่างประเทสเข้ามาใช้บริการมีองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ (1) การจัดการภาครัฐบาล (2) คุณภาพบริการ (3) ความพึงพอใจ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ตั้งสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 1 การจัดการภาครัฐบาลมีอิทธิพลต่อการรับรู้ศักยภาพด้านการรักษาฟื้นฟูสุขภาพของโรงพยาบาลเอกชนที่ชาวต่างประเทสเข้ามาใช้บริการ

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพบริการของโรงพยาบาลเอกชนมีอิทธิพลต่อการรับรู้ศักยภาพด้านการรักษาฟื้นฟูสุขภาพของโรงพยาบาลเอกชนที่ชาวต่างประเทสเข้ามาใช้บริการ

สมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจมีอิทธิพลต่อการรับรู้ศักยภาพด้านการรักษาฟื้นฟูสุขภาพของโรงพยาบาลเอกชนที่ชาวต่างประเทสเข้ามาใช้บริการ

$$\text{PERPO} = 0.1256\text{PMGT} + 0.4289\text{SERVQUAL} + 0.4209 \text{ATTR} \dots\dots\dots(1)$$

t-test	2.9595***	9.1708 ***	9.0377 ***
P-value	(0.003)	(0.000)	(0.000)

$$R^2 = 0.879 \quad R^2_{\text{adj}} = 0.878 \quad \text{SEE} = 2.113 \quad F = 738.933 \quad p < 0.000$$

จากสมการ (1) พบว่าการรับรู้ศักยภาพด้านการรักษาฟื้นฟูสุขภาพของโรงพยาบาลเอกชนที่ชาวต่างประเทศเข้ามาใช้บริการได้รับอิทธิพลทางตรงจากตัวแปรคุณภาพการบริการมากที่สุดมีค่าอิทธิพลเชิงสาเหตุทางตรง 0.4289 (t-test = 9.1708) ตัวแปรที่มีอิทธิพลรองลงมาคือความพึงพอใจมีค่าอิทธิพลเชิงสาเหตุทางตรง 0.4209 (t-test = 9.0377) และอันดับสุดท้ายคือตัวแปรการจัดการของภาครัฐมีค่าอิทธิพลเชิงสาเหตุทางตรง 0.1256 (t-test = 2.9595) ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2_{adj}) ของตัวแปรสามารถพยากรณ์การรับรู้ศักยภาพด้านการรักษาฟื้นฟูสุขภาพของโรงพยาบาลเอกชนที่ชาวต่างประเทศเข้ามาใช้บริการได้ร้อยละ 87.8

สมมุติฐานที่ 4 การจัดการภาครัฐมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ

สมมุติฐานที่ 5 คุณภาพบริการของโรงพยาบาลเอกชนมีอิทธิพลความพึงพอใจ

$$\text{ATTR} = 0.3732 \text{PMGT} + 0.5633 \text{SERVQUAL} \dots\dots\dots(2)$$

t - test	7.8678***	11.8757 ***
P-value	(0.000)	(0.000)

$$R^2 = 0.817 \quad R^2_{\text{adj}} = 0.816 \quad \text{SEE} = 2.176 \quad F = 686.491 \quad p < 0.000$$

จากสมการ (2) พบว่าความพึงพอใจได้รับอิทธิพลทางตรงจากตัวแปรคุณภาพบริการมากที่สุดคือ มีค่าอิทธิพลเชิงสาเหตุทางตรง 0.5633 (t-test = 11.8757) รองลงมาคือการจัดการภาครัฐ มีค่าอิทธิพลเชิงสาเหตุทางตรง 0.3732 (t-test = 7.8678) ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2_{adj}) ของตัวแปร สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจได้ร้อยละ 81.6

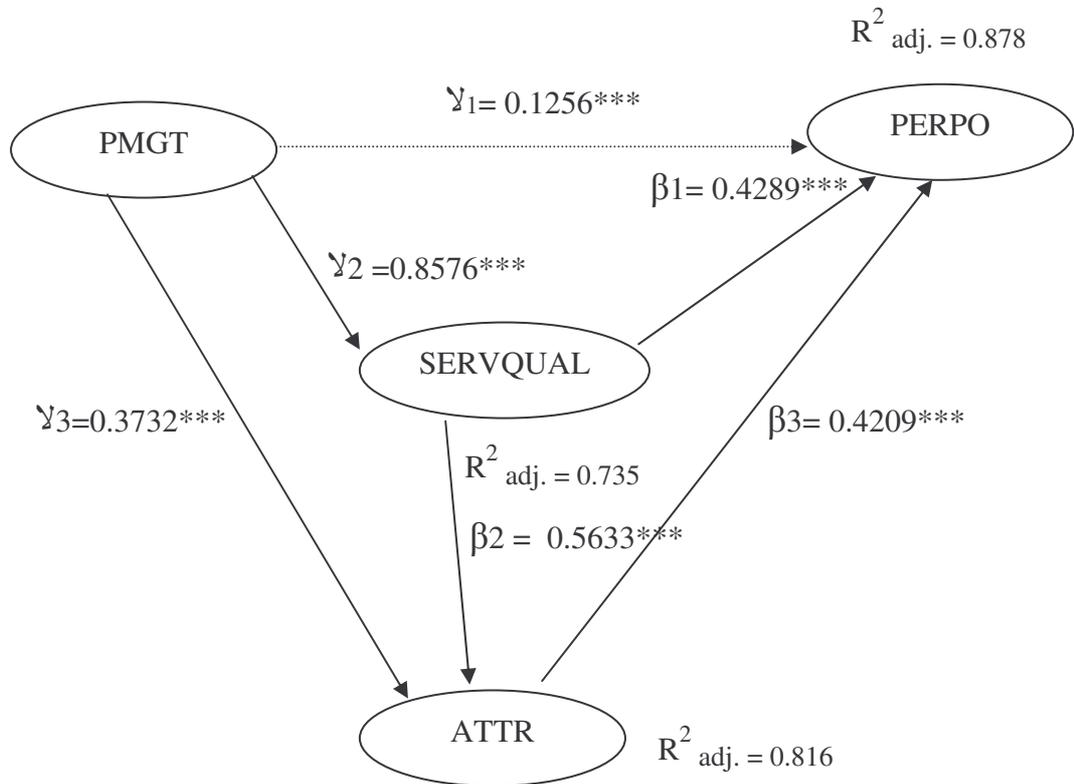
สมมุติฐานที่ 6 การจัดการภาครัฐมีอิทธิพลต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลเอกชน

$$\text{SERVQUAL} = 0.8576 \text{PMGT} \dots\dots\dots (3)$$

t - test	29.2630***
P-value	(0.000)

$$R^2 = 0.735 \quad R^2_{\text{adj}} 0.735 \quad \text{SEE} = 3.749 \quad F = 856.326 \quad p < 0.000$$

จากสมการ (3) พบว่าคุณภาพบริการได้รับอิทธิพลจากการจัดการภาครัฐบาล โดยมีค่าอิทธิพลเชิงสาเหตุทางตรง 0.8576 ($t\text{-test}= 29.2630$) และค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2_{adj}) ของตัวแปรสามารถพยากรณ์คุณภาพบริการได้ร้อยละ 73.5



รูปที่ 5.1

ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรตามและตัวแปรอิสระในกรอบแนวคิด

จากตารางที่ 5.17 พบว่าการรับรู้ศักยภาพด้านการรักษาฟื้นฟูสุขภาพของโรงพยาบาลเอกชนที่ชาวต่างประเทศเข้ามาใช้บริการได้รับอิทธิพลทางตรงจากตัวแปรคุณภาพบริการมากที่สุด มีค่าอิทธิพลเชิงสาเหตุทางตรง 0.4289 และมีอิทธิพลทางอ้อม 0.2370 และค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2_{adj}) ของตัวแปรสามารถพยากรณ์การรับรู้ศักยภาพด้านการรักษาฟื้นฟูสุขภาพของโรงพยาบาลเอกชนที่ชาวต่างประเทศเข้ามาใช้บริการได้ร้อยละ 87.8 ตัวแปรที่มีอิทธิพลรองลงมาคือความพึงพอใจ มีค่าอิทธิพลเชิงสาเหตุทางตรง 0.4209 ตัวแปรการจัดการของภาครัฐมีค่าอิทธิพลเชิงสาเหตุทางตรง 0.1256 มีอิทธิพลทางอ้อม 0.3678

ความพึงพอใจ ได้รับอิทธิพลทางตรงจากตัวแปรคุณภาพบริการมากที่สุดคือ มีค่าอิทธิพลเชิงสาเหตุทางตรง 0.5633 รองลงมาคือการจัดการภาครัฐ มีค่าอิทธิพลเชิงสาเหตุทางตรง 0.3732 มี

อิทธิพลทางอ้อม 0.4830 ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2_{adj}) ของตัวแปรสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจได้ ร้อยละ 81.6

คุณภาพบริการได้รับอิทธิพลจากการจัดการภาครัฐบาลโดยมีค่าอิทธิพลเชิงสาเหตุทางตรง 0.8576 และค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2_{adj}) ของตัวแปรสามารถพยากรณ์คุณภาพบริการได้ ร้อยละ 73.5

ตารางที่ 5.17

การวิเคราะห์ Path Analysis

ตัวแปรตาม	ตัวแปรอิสระ	R^2_{adj}	DE	IE	TE
การรับรู้ศักยภาพ (PERPO)	การจัดการภาครัฐบาล(PMGT)	0.878	0.1256	0.3678	0.4934
	คุณภาพบริการ (SERVQUAL)		0.4289	0.2370	0.6659
	ความพึงพอใจ (ATTR)		0.4209	..	0.4209
ความพึงพอใจ (ATTR)	การจัดการภาครัฐบาล(PMGT)	0.816	0.3732	0.4830	0.8562
	คุณภาพบริการ(SERVQUAL)		0.5633	..	0.5633
คุณภาพบริการ (SERVQUAL)	การจัดการภาครัฐบาล(PMGT)	0.735	0.8576	..	0.8576

ส่วนที่ 8 ความคิดเห็นทั่วไป

พฤติกรรมหลังรักษาพยาบาล

จากตารางที่ 5.18 เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามพฤติกรรมหลังการรักษาพยาบาลพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่บินกลับประเทศของท่านทันที คิดเป็นร้อยละ 34.8 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ท่องเที่ยวมีเพียงร้อยละ 27.7 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่อื่นๆ เช่น ดิฉันต่อธุระและเยี่ยมญาติมีน้อยที่สุด โดยมีเพียงร้อยละ 14.2

ตารางที่ 5.18
พฤติกรรมหลังรักษาพยาบาล

หลังรักษาพยาบาล	จำนวน (คน)	ร้อยละ(%)
บินกลับประเทศของท่านทันที	108	34.8
พักฟื้นในประเทศไทย	72	23.2
ท่องเที่ยว	86	27.7
อื่นๆ	44	14.2
รวม	310	100.0

ระยะเวลาที่พำนัก

จากตารางที่ 5.19 เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามระยะเวลาที่พำนักในประเทศไทย พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นพักน้อยกว่า 15 วันคิดเป็นร้อยละ 97.1 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่พักมากกว่า 15 วันคิดเป็นร้อยละ 2.9

ตารางที่ 5.19
ระยะเวลาที่พำนัก

ระยะเวลาที่พำนัก	จำนวน (คน)	ร้อยละ(%)
น้อยกว่า 15 วัน	301	97.1
มากกว่า 15 วัน	9	2.9
รวม	310	100.0

ความถี่ในการเดินทาง

จากตารางที่ 5.20 เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามความถี่ในการเดินทางมาประเทศไทย พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เดินทางมาตามหมอนัดคิดเป็นร้อยละ 39.0 ส่วนกลุ่มตัวอย่างขึ้นกับโอกาส มีเพียงร้อยละ 21.9 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มา 1 ครั้งต่อสองปี มีน้อยที่สุด โดยมีเพียงร้อยละ 7.1

ตารางที่ 5.20
ความถี่ในการเดินทาง

ความถี่ในการเดินทางมาประเทศไทย	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ปีละ 1 ครั้ง	42	13.5
2 ครั้งต่อปี	56	18.1
1 ครั้งต่อสองปี	22	7.1
หมอนัด	121	39.0
ขึ้นกับโอกาส	68	21.9
รวม	310	0.3

วัตถุประสงค์ในการเดินทาง

จากตารางที่ 5.21 เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาประเทศไทย พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อรักษาพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 42.9 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีวัตถุประสงค์เพื่อเยี่ยมญาติมีเพียงร้อยละ 18.1 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีวัตถุประสงค์เพื่ออื่นๆมีน้อยที่สุด โดยมีเพียงร้อยละ 1

ตารางที่ 5.21
วัตถุประสงค์ในการเดินทาง

วัตถุประสงค์ในการเดินทาง	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ท่องเที่ยว	51	16.5
ธุรกิจ	23	7.4
ท่องเที่ยวและธุรกิจ	44	14.2
เยี่ยมญาติ	56	18.1
รักษาพยาบาล	133	42.9
อื่นๆ	3	1.0
รวม	310	100.0

แผนการเดินทางในอนาคต

จากตารางที่ 5.22 เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามแผนการเดินทางมาประเทศไทยในอนาคต พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีแผนเพื่อรักษาพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 35.2 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ไม่มีแผนการมีเพียงร้อยละ 34.8 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีแผนอื่นๆมีน้อยที่สุด โดยมีเพียงร้อยละ 0.6

ตารางที่ 5.22

แผนการเดินทางในอนาคต

แผนการเดินทางในอนาคต	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ไม่มีแผนการ	108	34.8
ท่องเที่ยวและธุรกิจ	31	10.0
ธุรกิจ	24	7.7
ท่องเที่ยว	36	11.6
รักษาพยาบาล	109	35.2
อื่น ๆ	2	0.6
รวม	310	100.0

ระดับความสนใจใช้บริการการท่องเที่ยว

จากตารางที่ 5.23 เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามความสนใจใช้บริการการท่องเที่ยวโดยผนวกการตรวจสอบสุขภาพประจำปี พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สนใจมากคิดเป็นร้อยละ 39.4 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่สนใจปานกลางมีเพียงร้อยละ 31.6 ส่วน กลุ่มตัวอย่างที่สนใจน้อยที่สุด โดยมีเพียงร้อยละ 1.6

ตารางที่ 5.23
ระดับความสนใจใช้บริการการท่องเที่ยว

บริการการท่องเที่ยวโดยผนวก การตรวจสอบสภาพประจำปี	จำนวน (คน)	ร้อยละ(%)
สนใจน้อยที่สุด	5	1.6
สนใจน้อย	9	2.9
สนใจปานกลาง	98	31.6
สนใจมาก	122	39.4
สนใจมากที่สุด	76	24.5
รวม	310	100.0

การใช้บริการซ้ำ

จากตารางที่ 5.24 เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามการกลับมาใช้บริการอีก พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะกลับมาอีกแน่นอนคิดเป็นร้อยละ 43.5 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ไม่แน่ใจมีเพียงร้อยละ 38.7 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ไม่กลับมาแน่นอนมีน้อยที่สุด โดยมีเพียงร้อยละ 17.7

ตารางที่ 5.24
การกลับมาใช้บริการ

การกลับมาใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ(%)
จะกลับมาอีกแน่นอน	135	43.5
ไม่แน่ใจ	120	38.7
ไม่กลับมาแน่นอน	55	17.7
รวม	310	100.0