

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความต้องการของประชาชนที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชน ในเขต
เทศบาลนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

ชื่อผู้เขียน นางสาวกรรณา เยาวรัตน์

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ

คณะกรรมการตรวจสอบการค้นคว้าแบบอิสระ
รองศาสตราจารย์ จินตนา สุนทรธรรม ประธานกรรมการ
รองศาสตราจารย์ ดร.กิตติพร ปัญญาภิโยจกุล กรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดารารัตน์ บุญเฉลียว กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระ เรื่องความต้องการของประชาชนที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชนในเขต
เทศบาลนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ 2 ข้อ ดังนี้คือ

1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความต้องการบริการในโรงพยาบาลเอกชนของผู้ที่เคย และ
ไม่เคยมาพักรักษาตัวในโรงพยาบาล
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ที่มีต่อโรงพยาบาล
เอกชน

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้ตัวอย่างจากประชาชนทั่วไปในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ จำนวน
260 ราย ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็น
แบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการของประชาชนที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชน ในเขตเทศบาลนคร
เชียงใหม่ นำข้อมูลที่ได้มาประมวลผล โดยใช้ไมโครคอมพิวเตอร์ โปรแกรม SPSS/PC⁺ สถิติ
ที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าอัตราร้อยละ ฐานนิยม และค่าไควสแคว์ ซึ่งปรากฏผลดังนี้ :

กลุ่มตัวอย่างมีทั้งหมด 260 คน เป็นชายร้อยละ 47.7 เป็นหญิง ร้อยละ 52.3 สถาน
ภาพสมรส ส่วนมากเป็นโสด มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี อาชีพของกลุ่มตัวอย่างส่วนมาก
มีอาชีพรับราชการ รายได้อยู่ในช่วง 5,000 - 10,000 บาท ไม่เคยมาอนพักรักษาตัวใน
โรงพยาบาล ร้อยละ 55.0 และต้องการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ร้อยละ 56.9

ความต้องการของประชาชนกลุ่มตัวอย่าง ผู้ที่เคยมาพำนักรักษาตัวในโรงพยาบาล และไม่
เคยมาพำนักรักษาตัวในโรงพยาบาลไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในบริการด้าน
ต่างๆ ดังต่อไปนี้

ในด้านบริการของแพทย์ ประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีความต้องการให้แพทย์มาตรวจ
เยี่ยมอาการบ่อยๆ แม้ว่าจะเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น ต้องการให้แพทย์อธิบายให้ทราบถึงแผนการรักษา
การตรวจวินิจฉัยต้องการให้แพทย์ตรวจตามดุลยพินิจของแพทย์ ต้องการให้แพทย์มาตรวจเยี่ยมอาการ
วันละ 2 ครั้ง และเวลาที่ต้องการให้แพทย์มาตรวจเยี่ยมอาการ คือ เวลา 18.00-20.00 น.

ในด้านบริการของพยาบาล ความต้องการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนมากต้องการ
อันดับ 1 ได้แก่ พยาบาลมีอัธยาศัยที่ดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส อันดับ 2 และ 3 ได้แก่ พยาบาล
แสดงออกด้วยท่าทีเต็มใจและจริงใจ อันดับ 4 ได้แก่ พยาบาลมีความคล่องแคล่วว่องไวขณะทำ
การพยาบาล และอันดับที่ 5 ได้แก่ พยาบาลสนใจดูแลความเจ็บป่วยเป็นอย่างดี

บริการในขณะที่มาารรับการตรวจรักษา ความต้องการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนมาก
ต้องการ อันดับที่ 1 ได้แก่ ให้มีบริการรวดเร็วและทำการตรวจรักษาอย่างถูกต้อง อันดับ 2 ได้แก่
ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ช่วยชี้แจงปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี อันดับ 3 ได้แก่ มีแผนผังบอก
ขั้นตอนอำนวยความสะดวก ให้แก่ผู้ที่เข้ารับการตรวจรักษาอย่างละเอียด อันดับ 4 ได้แก่ สถานที่
นั่งรอตรวจสะอาดเรียบร้อย อันดับ 5 ได้แก่ มีห้องน่านบริการอย่างเพียงพอ

บริการด้านสวัสดิการสิ่งแวดล้อม ประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนมากต้องการให้โรงพยาบาล
จัดหาอาหาร เครื่องอุปโภคบริโภค เสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่ม และเครื่องอำนวยความสะดวกให้
ขณะเดียวกัน ประชาชนกลุ่มตัวอย่างต้องการให้ญาติดูแลขณะเจ็บป่วยมากกว่าให้พยาบาลพิเศษดูแล

ความคิดเห็นของประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่เคยมาใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน เกี่ยวกับ
ความเหมาะสม และไม่เหมาะสมของ โรงพยาบาลเอกชน มีจำนวนไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ
0.05 เฉพาะในเรื่องค่าบริการ ส่วนในเรื่องสถานที่ ความสะอาดรวดเร็ว บริการของแพทย์
บริการของพยาบาล และสวัสดิการสิ่งแวดล้อม ความคิดเห็นของประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีจำนวน
แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยส่วนใหญ่มีความเห็นว่าบริการต่างๆ ของ โรงพยาบาล
เอกชนเหมาะสมดีแล้ว

Independent Study People's Need for Private Hospital in Chiang
Mai Municipality, Changwat Chiang Mai

Researcher Miss Karuna Youvarat

M.B.A Business Administration

Examining Committee :

Assoc. Prof. Chintana Sunthornthum	Chairman
Assoc. Prof. Dr.Kittiporn Punyapinyophol	Member
Assis. Prof. Dararatana Boonchaliew	Member

Abstract

This independent study, "People's Need for Private Hospital in Chiang Mai Municipality, Changwat Chiang Mai" had the following two objectives :

1. To compare the private hospital services wanted by people who had used hospitals and people who had not.
2. To study private hospital users' opinions about service.

The device in used for data collection was the questionnaire.

The data from the 260 samples obtained were processed by micro-computer, SPSS/PC⁺ program. The statistics used were frequency, percentage, mode and chi-square.

The sample group was 47.7 percent men and 52.3 percent women. Most of them were single and had bachelor degrees. By occupation the largest group was government officials with 5,000 - 10,000 baht of monthly income. Fifty-five percent had never been in a hospital and 56.9 percent preferred to use services of the private hospitals compared to the government hospitals.

The wants of those the samples who had been and who had never been in the hospital were not significantly different, 0.05, chi-square significance test in hospital services.

Regarding medical services, they wanted the physicians to visit twice a day, prefer to have physician's visit from 18.00 to 20.00 pm, and wanted the physicians to explain treatment plans to them.

For the nurse services, the first priority was nurses with pleasant manners who look fresh and lively ; the second and the third were the willingness to serve and sincerity ; the fourth was that the nurses be active and tender in their jobs ; the fifth was that nurses pay good attention and take good care of their patients.

Services wanted during the waiting for diagnosis and treatment were as follows, the first priority was fast service, correct diagnosis and treatment ; the second was that the public relations division be able to explain problems clearly ; the third was detailed diagrams describing where the patients should go in the hospital for different services ; the fourth was clean and tidy waiting rooms ; and the fifth was to have enough toilet.

Facilities and environment services. The majority required the hospital to provide food, clothes, and generally convenient comfortable facilities. Also, they wanted their relatives to take care the simple things of them rather than use special nurses.

The opinions of the people sampled who had been in the private hospitals were not significantly different, at 0.05, about service charge. But the opinions were significantly different, at 0.05, on place, convenience, fast services, physician and nurse services, facilities and environment. The majority agreed that the services of the private hospitals were mostly appropriate.