

การตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลเพื่อการคลอดบุตร ในอำเภอเมือง
จังหวัดเชียงใหม่

Decision Making on Selecting Hospital for Childbirth in Mueang District,
Chiang Mai Province

เบญจมาศ แก้วฉวีรัตน์^{*1} และ วรลักษณ์ หิมะกลัส²

Benjamas Keawmaneerath and Woraluck Himakalasa

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบถึงพฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเพื่อการคลอดบุตร ระหว่างโรงพยาบาลรัฐบาลและโรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการโรงพยาบาลในการคลอดบุตร ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยแบ่งเป็นกลุ่มผู้ใช้บริการการคลอดบุตรจากโรงพยาบาลรัฐบาล จำนวน 200 ตัวอย่าง และกลุ่มผู้ใช้บริการการคลอดบุตรจากโรงพยาบาลเอกชนจำนวน 200 ตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบปัจจัยด้านการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเพื่อการคลอดบุตร พบว่า ปัจจัยทางการตลาดทั้ง 7 ด้าน คือ ด้านการบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการบริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเพื่อการคลอดบุตรทั้งโรงพยาบาลรัฐบาลและเอกชน แตกต่างกัน โดยที่ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนเพื่อการคลอดบุตร ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการตลาดโดยรวมมากกว่าผู้ใช้บริการโรงพยาบาลรัฐบาลเพื่อการคลอดบุตร และเมื่อพิจารณาปัจจัยทั้ง 7 ด้าน พบว่าผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนเพื่อการคลอดบุตร ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการบริการ ปัจจัยด้านปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มากกว่าผู้ใช้บริการโรงพยาบาลรัฐบาล

คำสำคัญ : พฤติกรรม/การตัดสินใจ/การคลอดบุตร/โรงพยาบาลรัฐบาล/โรงพยาบาลเอกชน

* Corresponding author. E-mail: Benjamas.eaw@gmail.com

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต (ภาคพิเศษ) คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ABSTRACT

This study proposed to study and evaluate behaviors and factors effect to hospital selection for childbirth service. A comparison between public hospital and private hospital in Muang district, Chiang Mai province. The questionnaires were used to collect data from 400 sample group who received childbirth service at the hospital located in Muang district, Chiang Mai province. Numbers of 200 sample group of who received childbirth service at public hospital were collected while 200 sample group of who received childbirth service at the private hospital were collected.

The analysis results of marketing factors comparison in maternity hospital service selection decision showed that 7 type of marketing factors including service, price, service channel, marketing promotion, service staff, service procedure and physical characteristic effects to hospital selection for childbirth service differently. People who received childbirth service at the private hospital pay attention to overall marketing factors more than who received childbirth service at the public hospital. While 7 type of marketing factors were considered, people who received childbirth service at the private hospital pay attention to service factor, service staff factor, service procedure factor and marketing promotion factor more than who received childbirth service at the public hospital.

Keywords: behavior/ decision/ childbirth service/ public hospital / private hospital

ที่มาและความสำคัญ

ปัจจุบันประเทศไทยมีจำนวนประชากร 68 ล้านคน อีกไม่เกิน 20 ปีข้างหน้า อัตราเพิ่มของประชากรไทยจะใกล้เคียงกับศูนย์หรืออาจต่ำกว่าศูนย์ สาเหตุเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงภาวะเจริญพันธุ์ อัตราเจริญพันธุ์รวมหรือจำนวนบุตรเฉลี่ยต่อสตรีหนึ่งคน โดยเมื่อ 40 ปีก่อนยังคงสูงอยู่ที่มากกว่า 6 คน ภาวะเจริญพันธุ์ของประชากรไทยได้ลดลงอย่างรวดเร็ว การส่งเสริมรณรงค์ให้ประชาชนมีการวางแผนครอบครัว และการพัฒนาเศรษฐกิจสังคมของประเทศ อัตราเจริญพันธุ์ได้ลดลงจนเหลือเพียง 2 คน เมื่อประมาณปี พ.ศ. 2540 และในปัจจุบันลดลงจนเหลือเพียง 1.5 คน ซึ่งเป็นอัตราเจริญพันธุ์ต่ำกว่าระดับทดแทนในปัจจุบัน ยิ่งไปกว่านั้น อัตราเจริญพันธุ์รวมของสตรีไทยยังมีแนวโน้มว่าจะลดต่ำลงไปกว่านี้อีก (ปราโมทย์ ประสาทกุล และ ปัทมา ว่าพัฒน์วงศ์, 2548)

จังหวัดเชียงใหม่เป็นจังหวัดที่มีขนาดของพื้นที่ใหญ่เป็นอันดับสองของประเทศ มีประชากรมากเป็นอันดับห้าของประเทศหรือเป็นอันดับหนึ่งของภาคเหนือ (กรมการปกครองกระทรวงมหาดไทย,2560) และมีจำนวนการเกิดของประชากรเป็นลำดับที่ห้าของประเทศ โดยมีโรงพยาบาลจำนวน 34 แห่ง ที่มีการให้บริการด้านสูติ-นรีเวช โดยแบ่งเป็นโรงพยาบาลรัฐบาล ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 24 แห่ง โรงพยาบาลรัฐนอกสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข และ รัฐ สังกัดกระทรวงอื่น จังหวัดเชียงใหม่ 2 แห่ง และโรงพยาบาลเอกชนจำนวน 10 แห่ง ซึ่งอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ มีจำนวนการเกิดของประชากรมากที่สุดจำนวน 7,320 คน คิดเป็นร้อยละ 37 ของการเกิดของประชากรในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งถือว่าอำเภอเมืองเชียงใหม่ เป็นพื้นที่ศูนย์กลางของความหลากหลายทางด้านเศรษฐกิจ ด้านการท่องเที่ยว การสร้างธุรกิจ การตลาด หรือแม้กระทั่งการรักษาพยาบาล ที่ทำให้ ผู้รับบริการทางสุขภาพเลือกที่จะเข้ามาใช้บริการในพื้นที่นี้

จากนโยบายของกระทรวงสาธารณสุขที่ต้องการให้บริการทางสุขภาพด้านสูติ-นรีเวช มีระบบการจัดการที่ดี ครอบคลุม และเท่าเทียมกันทั่วประเทศ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพที่ดี และเนื่องจากประชากรในประเทศไทยมีการเกิดที่ลดลง จึงทำให้ผู้ใช้บริการทางด้านสูติ-นรีเวช มีจำนวนลดลง ซึ่งในการเลือกใช้โรงพยาบาลสำหรับบริการเพื่อการคลอดบุตรไม่ว่าจะเป็นโรงพยาบาลรัฐบาลหรือโรงพยาบาลเอกชน ต่างมีการแข่งขันและได้มีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การบริหารจัดการและการตลาด เพื่อสนอง ความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยที่การตัดสินใจในการเลือกโรงพยาบาลนั้นผู้ใช้บริการจะมีความตระหนัก ในเรื่องคุณภาพของการรักษาและการบริการ ทั้งในด้านการมีบุคลากรทางการแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ พร้อมอุปกรณ์เครื่องมือการแพทย์ที่มีประสิทธิภาพ ทันสมัย ทั้งด้านการบริการ ที่มีความสะดวกสบาย รวดเร็ว และการบริการด้วยความใส่ใจ เพื่อที่จะทำให้โรงพยาบาลคงความสามารถการดำเนินธุรกิจบริการได้อย่างยั่งยืนต่อไป

ในการตัดสินใจเลือกใช้โรงพยาบาลรัฐบาลหรือเอกชน ผู้รับบริการมีหลากหลายปัจจัยในการพิจารณาจากการทบทวนวรรณกรรม ผู้ศึกษาได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้โรงพยาบาลรัฐบาลหรือเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อผู้เลือกใช้บริการมากที่สุด พบในกลุ่มผู้เลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนได้แก่โรงพยาบาลมีแพทย์ที่มีความชำนาญเฉพาะทาง และปัจจัยส่วนใหญ่พบในระดับมาก เช่น การเอาใจใส่ของแพทย์ การต้อนรับ โรงพยาบาลสามารถรักษาได้หลากหลาย สถานที่สะอาดน่าประทับใจ เป็นต้น ในส่วนของปัจจัยในกลุ่มผู้เลือกใช้บริการโรงพยาบาลรัฐบาลพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อผู้ใช้บริการมากคือปัจจัยที่โรงพยาบาลมีแพทย์ที่มีความชำนาญเฉพาะทาง ชื่อเสียงในการรักษาพยาบาล สถานที่บริการมีความสะอาดน่าประทับใจ ความเชื่อมั่นในโรงพยาบาล ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลในระดับน้อยที่สุดพบในกลุ่มผู้เลือกใช้บริการโรงพยาบาลรัฐบาลได้แก่ ค่านิยมตามลัทธิศาสนา การเยี่ยมบ้าน การใช้บัตรเครดิต การมีรถรับส่ง และอัตราค่าบริการอื่นๆ (จุฑารัตน์ ประภารัตนะพันธ์, 2546) และการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้โรงพยาบาลรัฐบาลหรือเอกชน ในกรุงเทพมหานคร พบว่ามี 2 ตัวแปร ที่สามารถจำแนกการเลือกใช้บริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐบาล ได้แก่ มีการเบิกค่ารักษาพยาบาลได้ และการแนะนำของบุคคลใกล้ชิด ส่วนตัวแปรจำนวน 6 ตัวแปร ที่สามารถจำแนกการเลือกใช้บริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลเอกชน ได้แก่ คุณภาพ

การรักษาของแพทย์ มีระบบการให้บริการที่ดี พฤติกรรมบริการของพยาบาล มีการประชาสัมพันธ์โรงพยาบาล ผ่านตามสื่อต่างๆ ราคาค่าใช้จ่ายเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ และสถานที่ให้บริการ (สุธีราพร อ่วมคร้าม, 2556)

จากการทบทวนงานวิจัยที่ผ่านมา จะพบว่าการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการโรงพยาบาลจะเป็น การศึกษาถึงการให้บริการในภาพรวมทั่วไปของโรงพยาบาล ดังนั้นจึงเป็นประเด็นที่น่าศึกษาถึงพฤติกรรมและ ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลที่มีการบริการทางการแพทย์ด้านสูติ-นรีเวช ในส่วนให้บริการด้านการ คลอดบุตร ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรม และลำดับความสำคัญของปัจจัย เพื่อนำ ผลการศึกษาที่ได้เป็นข้อมูลเบื้องต้นที่สำคัญสำหรับผู้เกี่ยวข้องกับงานบริการทางสุขภาพ และสามารถใช้เป็น แนวทางในการวางแผนกลยุทธ์ สนับสนุนและพัฒนาศักยภาพของโรงพยาบาล เพื่อตอบสนองต่อความต้องการ ของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสมต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเพื่อการคลอดบุตร ในอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเพื่อการคลอดบุตร ในอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่
3. เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมและ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเพื่อการคลอดบุตร ของผู้รับบริการระหว่างโรงพยาบาลรัฐบาลและเอกชน ในอำเภอเมือง ในจังหวัดเชียงใหม่

วิธีการศึกษา

ประชากรในการศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้ที่ใช้บริการการคลอดบุตรของโรงพยาบาลที่ตั้งอยู่ในเขตอำเภอ เมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีอายุ 20 ปีบริบูรณ์ถึง 50 ปี

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลในการคลอดบุตร ในอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ จำนวน 400 คน โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบโควต้า (Quota sampling) โดยแบ่งเป็นผู้ใช้บริการ การคลอดบุตรจากโรงพยาบาลรัฐบาล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 200 ตัวอย่าง และ ผู้ใช้บริการการคลอดบุตรจากโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 200 ตัวอย่าง แล้วในแต่ละกลุ่มใช้วิธีการเลือกหน่วยตัวอย่างแบบบังเอิญจนครบตามจำนวนที่ต้องการการศึกษาวิจัยแบบ สุ่มจากแบบสอบถาม มีการวิเคราะห์ข้อมูลแยกตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 : เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเพื่อการคลอดบุตร ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นการนำเสนอข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการและพฤติกรรมการใช้บริการการคลอดบุตรระหว่างโรงพยาบาลของรัฐบาลและเอกชน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา

วัตถุประสงค์ที่ 2 : เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเพื่อการคลอดบุตร ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกโรงพยาบาลในการคลอดบุตร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีปัจจัยทั้งหมด 7 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ โดยการให้ระดับความสำคัญ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยมีการให้คะแนนมากที่สุดเท่ากับ 5 และน้อยที่สุดเท่ากับ 1 คะแนน จากนั้นนำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก และแปลความหมายระดับคะแนน ดังนี้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2551)

คะแนนเฉลี่ย	การแปลผล
4.51 – 5.00	มีผลมากที่สุด
3.51 – 4.49	มีผลมาก
2.51 – 3.49	มีผลปานกลาง
1.51 – 2.49	มีผลน้อย
1.00 – 1.49	มีผลน้อยที่สุด

นำคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยที่ได้แต่ละระดับมาจัดเรียงตามลำดับความสำคัญ (Ranking) ซึ่งสามารถอธิบายผลได้ว่าปัจจัยที่ได้คะแนนรวมมากที่สุดเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลเพื่อการคลอดบุตรมาก นั่นหมายถึงเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงปัจจัยด้านดังกล่าวมากที่สุด และปัจจัยที่ได้คะแนนรวมน้อยที่สุดเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลเพื่อการคลอดบุตรน้อยที่สุด โดยการนำเสนอจะนำเสนอในรูปแบบตาราง ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) และการแปลผลระดับอิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเพื่อการคลอดบุตร

วัตถุประสงค์ที่ 3 : เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเพื่อการคลอดบุตรของผู้รับบริการระหว่างโรงพยาบาลรัฐบาลและเอกชน ในอำเภอเมือง ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้ค่าสถิติ ไค-สแควร์ (Chi-square test) และค่าสถิติ T – test มาวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลในการคลอดบุตรระหว่างโรงพยาบาลรัฐบาลและโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ผลการศึกษา

1 ข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเพื่อการคลอดบุตร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

1.1 ข้อมูลทั่วไปทางประชากรและเศรษฐกิจ

ข้อมูลทั่วไปด้านประชากรของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการโรงพยาบาล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อการคลอดบุตร พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุเฉลี่ย 30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้ครัวเรือนรวมเฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 35,000 บาท มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ มีสิทธิประกันสังคม คู่สมรสไม่มีสิทธิการเบิกจ่าย ใช้สิทธิการเบิกจ่ายของตนเอง ไม่มีค่าใช้จ่ายส่วนเกินเมื่อใช้สิทธิการเบิกจ่าย และรู้จักโรงพยาบาลที่รับบริการการคลอดบุตรเนื่องจากโรงพยาบาลมีชื่อเสียง

กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการโรงพยาบาลรัฐบาล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อการคลอดบุตร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอายุเฉลี่ย 30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนและรับจ้าง รายได้ครัวเรือนรวมเฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 25,000 บาท มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ โรงพยาบาลที่รับบริการในการคลอดบุตรคือโรงพยาบาลมหานครเชียงใหม่ มีสิทธิประกันสังคม คู่สมรสไม่มีสิทธิการเบิกจ่าย ใช้สิทธิการเบิกจ่ายของตนเอง ไม่มีค่าใช้จ่ายส่วนเกินเมื่อใช้สิทธิการเบิกจ่าย และรู้จักโรงพยาบาลที่รับบริการการคลอดบุตรเนื่องจากโรงพยาบาลมีชื่อเสียง

กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนเพื่อการคลอดบุตร ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอายุเฉลี่ย 31 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพเจ้าของธุรกิจส่วนตัว รายได้ครัวเรือนรวมเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 35,000 บาท ภูมิลำเนาอยู่จังหวัดเชียงใหม่ โรงพยาบาลที่ใช้ในการคลอดบุตร ศูนย์ศรีพัฒน์คณะแพทยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีสิทธิเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลประกันสังคม และคู่สมรสไม่มีสิทธิการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาล ใช้สิทธิการเบิกจ่ายของตนเอง มีค่าใช้จ่ายส่วนเกินเมื่อใช้สิทธิการเบิกจ่าย และรู้จักโรงพยาบาลเพื่อรับบริการคลอดบุตรเนื่องจากโรงพยาบาลมีชื่อเสียง (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปทางประชากรและเศรษฐกิจ ของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการโรงพยาบาล เพื่อการคลอดบุตร ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ข้อมูลทั่วไปทางประชากรและเศรษฐกิจ	ประเภทโรงพยาบาลเพื่อการคลอดบุตร		รวม
	โรงพยาบาลรัฐบาล	โรงพยาบาลเอกชน	
อายุเฉลี่ย	30 ปี	31 ปี	30 ปี
ระดับการศึกษา	ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาตรี
อาชีพ	พนักงานบริษัทเอกชน, รับจ้าง	เจ้าของธุรกิจส่วนตัว	พนักงานบริษัทเอกชน
รายได้ครัวเรือนรวมเฉลี่ยต่อเดือน	15,001 - 25,000 บาท	มากกว่า 35,000 บาท	มากกว่า 35,000 บาท
ภูมิลำเนา	เชียงใหม่	เชียงใหม่	เชียงใหม่

ข้อมูลทั่วไปทางประชากรและเศรษฐกิจ	ประเภทโรงพยาบาลเพื่อการคลอดบุตร		รวม
	โรงพยาบาลรัฐบาล	โรงพยาบาลเอกชน	
โรงพยาบาลที่ใช้บริการการคลอดบุตร	โรงพยาบาลมหาราช นครเชียงใหม่	ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	-
สิทธิเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลของตนเอง	ประกันสังคม	ประกันสังคม	ประกันสังคม
สิทธิเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลของคู่สมรส	ไม่มีสิทธิการเบิกจ่าย	ไม่มีสิทธิการเบิกจ่าย	ไม่มีสิทธิการเบิกจ่าย
สิทธิเบิกจ่ายที่ใช้ในการคลอดบุตร	ใช้สิทธิการเบิกจ่ายของ ตนเอง	ใช้สิทธิการเบิกจ่าย ของตนเอง	ใช้สิทธิการเบิกจ่าย ของตนเอง
ค่าใช้จ่ายส่วนเกินเมื่อใช้สิทธิเบิกจ่าย	ไม่มีค่าใช้จ่ายส่วนเกิน	มีค่าใช้จ่ายส่วนเกิน	ไม่มีค่าใช้จ่ายส่วนเกิน
สาเหตุที่ทำให้รู้จักโรงพยาบาลที่คลอดบุตร	โรงพยาบาลมีชื่อเสียง	โรงพยาบาลมีชื่อเสียง	โรงพยาบาลมีชื่อเสียง

ที่มา : จากการศึกษา

1.2 พฤติกรรมการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเพื่อการคลอดบุตร ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

พฤติกรรมการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเพื่อการคลอดบุตร ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความถี่ในการใช้บริการโรงพยาบาลที่คลอดบุตร น้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน สามารถเลือกแพทย์เพื่อการคลอดบุตรได้ ประเภทการคลอดเป็นแบบการคลอดเองตามธรรมชาติ มีการพักรักษาตัวหลังจากการคลอดบุตร 3 - 4 วัน ใช้บริการหลังคลอดที่โรงพยาบาลเดิม มีค่าใช้จ่ายในการคลอดบุตรมากกว่า 45,000 บาท เหตุผลในการเลือกโรงพยาบาลเนื่องจากโรงพยาบาลมีชื่อเสียง และผู้ใช้บริการเป็นผู้ตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลสำหรับการคลอดด้วยตนเอง

พฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มผู้ใช้บริการโรงพยาบาลรัฐบาลเพื่อการคลอดบุตร ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่ มีความถี่ในการใช้บริการโรงพยาบาลรัฐบาลที่คลอดบุตร น้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน ไม่สามารถเลือกแพทย์เพื่อการคลอดบุตรได้ ประเภทการคลอดเป็นแบบการคลอดเองตามธรรมชาติ มีการพักรักษาตัวหลังจากการคลอดบุตร 3 - 4 วัน ใช้บริการหลังคลอดที่โรงพยาบาลเดิม มีค่าใช้จ่ายในการคลอดบุตร 5,001 - 15,000 บาท เหตุผลในการเลือกโรงพยาบาลเนื่องจากโรงพยาบาลมีชื่อเสียง และผู้ใช้บริการเป็นผู้ตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลสำหรับการคลอดด้วยตนเอง

พฤติกรรมกลุ่มผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนเพื่อการคลอดบุตร ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความถี่ในการใช้บริการโรงพยาบาล 1 - 2 ครั้งต่อเดือน สามารถเลือกแพทย์เพื่อการคลอดบุตรด้วยด้วยตนเองได้ ประเภทการคลอดเป็นแบบผ่าคลอด มีการพักรักษาตัวหลังจากการคลอด 3 - 4 วัน ตรวจหลังคลอดที่โรงพยาบาลเดิม ค่าใช้จ่ายในการคลอดบุตรมากกว่า 45,000 บาทเหตุผลเลือกในการเลือกโรงพยาบาลเนื่องจากโรงพยาบาลมีแพทย์ที่มีชื่อเสียง และผู้ใช้บริการเป็นผู้ตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลสำหรับการคลอดด้วยตนเอง

จากการศึกษาพฤติกรรมทางเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเพื่อการคลอดบุตร ระหว่างโรงพยาบาลและโรงพยาบาลเอกชนนั้น จะเห็นได้ว่าโรงพยาบาลรัฐบาล กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่สามารถเลือกแพทย์เพื่อการคลอดบุตรได้ ประเภทการคลอดส่วนใหญ่จะเป็นการคลอดเองตามธรรมชาติ และค่าใช้จ่ายในการคลอดบุตรอยู่ในช่วง 5,001 – 15,000 บาท ซึ่งต่ำกว่าค่าใช้จ่ายในการคลอดบุตรของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ซึ่งมีค่าใช้จ่าย มากกว่า 45,000 บาท และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สามารถเลือกแพทย์เพื่อการคลอดบุตรได้ด้วยตนเอง โดยประเภทการคลอดบุตรเป็นการผ่าคลอด (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 พฤติกรรมทางเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเพื่อการคลอดบุตร ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

พฤติกรรมทางเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเพื่อการคลอดบุตร	ประเภทโรงพยาบาลเพื่อการคลอดบุตร		รวม
	โรงพยาบาลรัฐบาล	โรงพยาบาลเอกชน	
ความถี่ในการใช้บริการโรงพยาบาล	น้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน	1 – 2 ครั้ง/เดือน	น้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน
การเลือกแพทย์เพื่อการคลอดบุตร	ไม่สามารถเลือกแพทย์ ด้วยตนเองได้	สามารถเลือกแพทย์ ด้วยตนเองได้	สามารถเลือกแพทย์ด้วย ตนเองได้
ประเภทการคลอดบุตร	คลอดเองตามธรรมชาติ	ผ่าคลอด	คลอดเองตามธรรมชาติ
เวลาในการพักรักษาตัวหลังจากการ คลอดบุตร	3 – 4 วัน	3 – 4 วัน	3 – 4 วัน
การรับบริการหลังการคลอด	ใช้บริการตรวจหลัง คลอดที่โรงพยาบาลเดิม	ใช้บริการตรวจหลัง คลอดที่โรงพยาบาล เดิม	ใช้บริการตรวจหลัง คลอดที่โรงพยาบาลเดิม
ค่าใช้จ่ายในการคลอดบุตร	5,001 - 15,000 บาท	มากกว่า 45,000 บาท	มากกว่า 45,000 บาท
เหตุผลในการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเพื่อการคลอดบุตร	โรงพยาบาลมีชื่อเสียง	แพทย์มีชื่อเสียง	โรงพยาบาลมีชื่อเสียง
ผู้ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือก โรงพยาบาลสำหรับการคลอดบุตร	ตนเอง	ตนเอง	ตนเอง

ที่มา : จากการศึกษา

2 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเพื่อการคลอดบุตร ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

จากการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเพื่อการคลอดบุตร ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีปัจจัยทั้งหมด 7 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ สามารถสรุปผลการศึกษาดังนี้

ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมทางเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเพื่อการคลอดบุตร ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ในกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการจำนวน 400 คน มีความเห็นต่อปัจจัยที่มีผลอยู่ใน

ระดับมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนปัจจัยที่มีผลอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ปัจจัยด้านราคาและปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพมีอิทธิพล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ปัจจัยด้านช่องทางการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการโรงพยาบาลรัฐบาลเพื่อการคลอดบุตร ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีความเห็นต่อปัจจัยที่มีผลอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านการบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 รองลงมาคือปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ปัจจัยด้านช่องทางการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50

ในส่วนกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนเพื่อการคลอดบุตร ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีความเห็นต่อปัจจัยที่มีผลอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 รองลงมา ปัจจัยด้านการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ปัจจัยด้านช่องทางการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ตามลำดับ

หากพิจารณาปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลรัฐบาลเพื่อการคลอดบุตร พบว่าปัจจัยทางการตลาดส่วนใหญ่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลรัฐบาลในระดับมากที่สุด ในส่วนปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับปานกลางมีเพียง 1 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด นั้นหมายความว่า ในการตัดสินใจเลือกใช้โรงพยาบาลรัฐบาลเพื่อการคลอดบุตร การจัดกิจกรรมเพื่อประโยชน์ต่อสังคม การโทรเตือน การนัดหมายผู้ใช้บริการ และการมีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลรัฐบาลเพื่อการคลอดบุตร ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ น้อยกว่าปัจจัยด้านอื่นๆ

ในขณะที่ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลเอกชนเพื่อการคลอดบุตร พบว่าปัจจัยทางการตลาดส่วนใหญ่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลรัฐบาลในระดับมากที่สุด ในส่วนปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดมีทั้งหมด 3 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านการบริการ ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ นั้นหมายความว่า ในการตัดสินใจเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชนเพื่อการคลอดบุตร ปัจจัยด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล ปัจจัยด้านโรงพยาบาลมีแพทย์เฉพาะทางหลายสาขา ปัจจัยด้านความทันสมัยของอุปกรณ์ทางการแพทย์ ปัจจัยด้านโรงพยาบาลมีพยาบาลที่มีความชำนาญเฉพาะทาง ปัจจัยด้านคุณภาพของยาหรือเวชภัณฑ์ ปัจจัยด้านความหลากหลายด้านการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาล ปัจจัยด้านแพทย์มีความชำนาญในการรักษา ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการ

ปัจจัยด้านพยาบาลมีความรู้ความชำนาญ ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม มีปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ปัจจัยด้านขั้นตอนการบริการเป็นระบบ ปัจจัยด้านจุดให้บริการไม่ซับซ้อน เข้ารับบริการง่าย และปัจจัยด้านการบริการสะดวกรวดเร็ว มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชนเพื่อการคลอดบุตร ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในลำดับต้นๆ ซึ่งทางโรงพยาบาลเอกชนต้องมีการพัฒนาและควบคุมปัจจัยดังกล่าว เพื่อให้การบริการเป็นที่น่าประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ ต่อไป (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเพื่อการคลอดบุตร ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัย	โรงพยาบาลรัฐบาล		โรงพยาบาลเอกชน		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านการบริการ						
ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล	4.41	มาก	4.80	มากที่สุด	4.60	มากที่สุด
ความหลากหลายด้านการรักษาพยาบาล	4.17	มาก	4.69	มากที่สุด	4.43	มาก
ความทันสมัยของอุปกรณ์ทางการแพทย์	4.25	มาก	4.79	มากที่สุด	4.52	มากที่สุด
โรงพยาบาลมีแพทย์เฉพาะทางหลายสาขา	4.29	มาก	4.79	มากที่สุด	4.54	มากที่สุด
โรงพยาบาลมีพยาบาลที่มีความชำนาญเฉพาะทาง	4.33	มาก	4.64	มากที่สุด	4.49	มาก
คุณภาพของยาหรือเวชภัณฑ์	4.25	มาก	4.72	มากที่สุด	4.49	มาก
รวม	4.28	มาก	4.74	มากที่สุด	4.51	มากที่สุด
ด้านราคา						
สามารถแจ้งราคาการบริการได้ชัดเจน	4.20	มาก	4.54	มากที่สุด	4.37	มาก
ค่ารักษาพยาบาลเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ	4.27	มาก	4.43	มาก	4.35	มาก
ค่าบริการอื่นๆ เช่น ค่าอาหาร ค่าห้องพักเหมาะสม	4.03	มาก	4.48	มาก	4.25	มาก
มีการชำระด้วยบัตรเครดิตหรือบัตรเดบิตได้	3.78	มาก	4.43	มาก	4.10	มาก
รวม	4.07	มาก	4.47	มาก	4.27	มาก
ด้านช่องทางการบริการ						
โรงพยาบาลอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน	3.54	มาก	3.81	มาก	3.67	มาก
ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง	3.75	มาก	4.22	มาก	3.98	มาก
โรงพยาบาลมีบริการรถรับ – ส่ง	3.54	มาก	3.77	มาก	3.65	มาก
รวม	3.61	มาก	3.93	มาก	3.77	มาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด						
มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ	3.33	ปานกลาง	3.64	มาก	3.48	ปานกลาง
การจัดกิจกรรม เพื่อประโยชน์ต่อสังคม	3.65	มาก	3.61	มาก	3.63	มาก
มีการโทรเตือน การนัดหมายผู้ใช้บริการ	3.51	มาก	4.52	มากที่สุด	4.02	มาก

ปัจจัย	โรงพยาบาลรัฐบาล		โรงพยาบาลเอกชน		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
รวม	3.50	ปานกลาง	3.92	มาก	3.71	มาก
ด้านบุคลากร						
แพทย์มีความชำนาญ ในการรักษา	4.28	มาก	4.81	มากที่สุด	4.54	มากที่สุด
พยาบาลมีความรู้ความชำนาญ	4.29	มาก	4.70	มากที่สุด	4.49	มาก
เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการ	4.21	มาก	4.79	มากที่สุด	4.50	มาก
เจ้าหน้าที่แต่งกาย สุภาพ เหมาะสม	4.23	มาก	4.75	มากที่สุด	4.49	มาก
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.20	มาก	4.74	มากที่สุด	4.47	มาก
รวม	4.24	มาก	4.76	มากที่สุด	4.50	มาก
ปัจจัย	โรงพยาบาลรัฐบาล		โรงพยาบาลเอกชน		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านกระบวนการให้บริการ						
การบริการสะดวกรวดเร็ว	3.85	มาก	4.52	มากที่สุด	4.19	มาก
ขั้นตอนการบริการเป็นระบบ	4.02	มาก	4.68	มากที่สุด	4.35	มาก
จุดให้บริการไม่ซับซ้อน เข้ารับบริการง่าย	3.94	มาก	4.60	มากที่สุด	4.27	มาก
รวม	3.94	มาก	4.60	มากที่สุด	4.27	มาก
ด้านลักษณะทางกายภาพ						
สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบ	4.00	มาก	4.67	มากที่สุด	4.33	มาก
ที่นั่งรอตรวจเหมาะสม และเพียงพอ	3.78	มาก	4.52	มากที่สุด	4.15	มาก
มีห้องน้ำที่สะอาด	3.90	มาก	4.51	มากที่สุด	4.20	มาก
มีป้ายบอกจุดบริการมีความชัดเจน	4.03	มาก	4.58	มากที่สุด	4.30	มาก
มีที่จอดรถเพียงพอ	3.57	มาก	4.01	มาก	3.79	มาก
มีกล่องรับฟังความคิดเห็นหรือร้องเรียน	3.75	มาก	4.33	มาก	4.04	มาก
รวม	3.84	มาก	4.44	มาก	4.14	มาก

ที่มา : จากการศึกษา

3. เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลในการคลอดบุตรระหว่างโรงพยาบาลรัฐบาลและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรม และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลในการคลอดบุตรระหว่างโรงพยาบาลรัฐบาลและโรงพยาบาลเอกชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปกับการเลือกใช้โรงพยาบาล ระหว่าง โรงพยาบาล รัฐบาลและโรงพยาบาลเอกชนเพื่อการคลอดบุตร พบว่า ปัจจัยด้าน อายุ และสิทธิการเบิกจ่ายที่ผู้ใช้บริการ เลือกใช้ เพื่อการคลอดบุตรไม่มีความแตกต่างกัน ในส่วนของปัจจัย ด้านระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ครัวเรือนรวมเฉลี่ยต่อเดือน ภูมิลำเนา สิทธิการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลของกลุ่มตัวอย่างและคู่สมรส และ ค่าใช้จ่ายส่วนเกินเมื่อใช้สิทธิการเบิกจ่าย ของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเพื่อการคลอดบุตรในโรงพยาบาลรัฐบาล และโรงพยาบาลเอกชนมีความแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกับการเลือกใช้โรงพยาบาล ระหว่าง โรงพยาบาล รัฐบาลและโรงพยาบาลเอกชนเพื่อการคลอดบุตร พบว่า ปัจจัยในด้าน การเลือกแพทย์เพื่อการคลอดบุตร ประเภทการคลอดบุตร เวลาในการพักรักษาตัวหลังจากการคลอดบุตร และค่าใช้จ่ายในการคลอดบุตร ของผู้ใช้บริการการคลอดบุตรในโรงพยาบาลรัฐบาลและโรงพยาบาลเอกชนมีความแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบปัจจัยด้านการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาล เพื่อการคลอดบุตร พบว่า ปัจจัยทางการตลาดทั้ง 7 ด้าน ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเพื่อการ คลอดบุตรทั้งโรงพยาบาลรัฐบาลและเอกชน แตกต่างกัน โดยที่ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนเพื่อการคลอด บุตร ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมมากกว่าผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเพื่อการ คลอดบุตร เมื่อพิจารณาปัจจัยทั้ง 7 ด้าน พบว่าผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนเพื่อการคลอดบุตร ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการบริการ ปัจจัยด้านปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มากกว่าผู้ใช้บริการโรงพยาบาลรัฐบาลเพื่อการคลอดบุตร (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 ค่าสถิติวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลรัฐบาล และ โรงพยาบาลเอกชน เพื่อการคลอดบุตร ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ตัวแปร	ค่าสถิติ	ค่า P-value
ปัจจัยส่วนบุคคล	χ^2	
อายุ	3.314	.191
ระดับการศึกษา	39.08	.000
อาชีพ	37.560	.000
รายได้ครัวเรือนรวมเฉลี่ยต่อเดือน	56.150	.000
ภูมิลำเนา	27.775	.000
สิทธิการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาล	32.912	.000
สิทธิการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลของคู่สมรส	24.935	.000
สิทธิการเบิกจ่ายที่ใช้ในการคลอดบุตร	3.269	.195
ค่าใช้จ่ายส่วนเกินเมื่อใช้สิทธิการเบิกจ่าย	56.251	.000

ตัวแปร	ค่าสถิติ	ค่า P-value
พฤติกรรมกรรมการเลือกใช้โรงพยาบาล	χ^2	
การเลือกแพทย์เพื่อการคลอดบุตร	135.956	.000
ประเภทการคลอดบุตร	16.162	.000
เวลาในการพักรักษาตัวหลังจากการคลอดบุตร	17.367	.001
ค่าใช้จ่ายในการคลอดบุตร	202.821	.000
ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด	t	
ปัจจัยด้านการบริการ	7.866	.000
ปัจจัยด้านราคา	6.840	.000
ปัจจัยด้านช่องทางการบริการ	3.662	.000
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	5.195	.000
ปัจจัยด้านบุคลากร	9.153	.000
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	9.422	.000
ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	8.243	.000

ที่มา : จากการศึกษา

สรุปและข้อเสนอแนะ

1. จากการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านการบริการเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโดยเฉพาะในโรงพยาบาลเอกชน ดังนั้นผู้บริหารโรงพยาบาลควรเน้นในด้านการบริการที่ดี โดยเฉพาะในด้านภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล คุณภาพของยาหรือเวชภัณฑ์ รวมถึงความทันสมัยของอุปกรณ์ทางการแพทย์ โดยผ่านการประชาสัมพันธ์ทางสื่อต่างๆ การติดตั้งป้ายโฆษณา การจัดกิจกรรมเพื่อให้ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงข้อมูลด้านการบริการต่างๆ ที่โรงพยาบาลมี ซึ่งจะทำให้ผู้ที่ต้องการเข้ารับบริการสามารถตัดสินใจเลือกใช้บริการได้ง่ายและมีผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้นได้

2. ปัจจัยด้านบุคลากรและปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการถือเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนด้วยเช่นกัน ดังนั้นผู้บริหารโรงพยาบาลควรเน้นในด้านบุคลากร ทั้งแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ โดยให้มีการฝึกอบรมในด้านการบริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในด้านการบริการให้แก่โรงพยาบาล หรือการสำรวจจำนวนเจ้าหน้าที่รับผิดชอบให้มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ รวมไปถึงการจัดการกระบวนการให้บริการ การลดขั้นตอนที่ทำให้กระบวนการล่าช้า เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับการรักษาอย่างทันท่วงที การเข้าถึงบริการไม่ซับซ้อน

3. จากการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนเพื่อการคลอดบุตร ให้ความสำคัญกับปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมมากกว่าผู้บริการโรงพยาบาลรัฐบาล ดังนั้น โรงพยาบาลรัฐบาลต้องมีการ พัฒนาและได้รับการสนับสนุนจากทางหน่วยงานในการเพิ่มอุปกรณ์ ของเครื่องมือทางการแพทย์ที่มีความ ทันสมัย มีการขอสนับสนุนแพทย์และพยาบาลให้เพียงพอต่อความต้องการของโรงพยาบาล และควรมีการ จัดระบบในการเข้าใช้บริการให้ชัดเจน เป็นขั้นตอน ในส่วนการส่งเสริมการตลาดอาจมีการประชาสัมพันธ์ผ่าน สื่อต่างๆ การติดตั้งป้ายโฆษณา การจัดกิจกรรมเพื่อให้ผู้ใช้บริการรับรู้ข่าวสาร

เอกสารอ้างอิง

- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. (2561). **จำนวนประชากร การเกิด และการตาย ทัวราชอาณาจักร ปี พ.ศ. 2536 – 2560**. สืบค้นเมื่อ 30 พฤษภาคม 2561 จาก http://social.nesdb.go.th/SocialStat/StatReport_Final.aspx?reportid=68&template=2R1C&yeartype=M&subcatid=1
- จุฑารัตน์ ประภารัตนะพันธุ์. (2546). **ปัจจัยมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลหรือ โรงพยาบาลเอกชน ในจังหวัดเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ธนวัฒน์ นันทสมบุรณ์. (2542). **ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของประชาชนต่อการใช้บริการทางการแพทย์ ของโรงพยาบาลเอกชน ในจังหวัดเชียงใหม่**. การค้นคว้าแบบอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา การเมืองและการปกครอง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2551). **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS**. กรุงเทพฯ: บริษัท เอส.อาร์. พรินติ้ง แมสโปรดักส์ จำกัด.
- นงเยาว์ คำฟู. (2556). **การประเมินการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม**. การค้นคว้า แบบอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ประสิทธิ์ จันทกลาง. (2540). **อุปสงค์ต่อการบริการทางการแพทย์ในจังหวัดลำพูน**. การค้นคว้าแบบอิสระ เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น. (2542). **ปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้ บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่**. การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตร มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เพชรน้อย สิงห์ช่างชัย. (2554). **เศรษฐศาสตร์สุขภาพสำหรับการจัดการบริการสุขภาพ**. พิมพ์ครั้งที่ 3. สงขลา: ชานเมืองการพิมพ์.
- วรชัย ทองไทย. (2554). **การเปลี่ยนแปลงประชากรโลก 2493 – 2573**. สืบค้นเมื่อ 30 พฤษภาคม 2561 จาก <http://www2.ipsr.mahidol.ac.th/ConferenceVII/Download/2011-Article-18.pdf>

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่. (2561). ข้อมูลโรงพยาบาลรัฐนอกสังกัดและสังกัดกระทรวงฯ อื่น
จังหวัดเชียงใหม่ และข้อมูลโรงพยาบาลเอกชน จังหวัดเชียงใหม่. สืบค้นเมื่อ 1 มิถุนายน 2561
จาก http://www.chiangmaihealth.go.th/cmpho_web/all_it.php

สุธีราพร อ่วมคร้าม. (2556). ปัจจัยจำแนกการเลือกใช้บริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐบาล และ
เอกชน กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เอี่ยมพร เกษมสุข. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลสำโรง. การศึกษาค้นคว้าอิสระ
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ แขนงวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช