

การวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้บริการจากการรักษาพยาบาล
ในโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร



นางสาว รัญจวน สิมสุวรรณ

007414

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต

ภาควิชาศึกษาศาสตร์

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พ.ศ. 2525

ISBN 974-561-546-3

i 17099390

AN ANALYSIS OF CONSUMERS' REQUIREMENTS FROM PRIVATE HOSPITAL SERVICE
IN BANGKOK METROPOLITAN AREA

Miss Runjuan Limsuwan

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirement

for the Degree of Master of Commerce

Department of Commerce

Graduate School

Chulalongkorn University

1982

ISBN 974-561-546-3

หัวข้อวิทยานิพนธ์ การวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้บริการจากการรักษาพยาบาลใน
 โรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร
 โดย นางสาว รัชฎวณ สิมสุวรรณ
 ภาควิชา พานิชย์ศาสตร์
 อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ พรหมพิไล คุณหาพันธุ์



บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยรับเป็นลํานหนึ่งของ การ
 ศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต

[Signature] คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
 (รองศาสตราจารย์ ดร.สุประสิทธิ์ บุญภาค)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

[Signature] ประธานกรรมการ
 (ศาสตราจารย์ ดร.นราศรี ไหวนิชกุล)

[Signature] กรรมการ
 (พันเอก นายแพทย์บรรหาร หลายชูไทย)

[Signature] กรรมการ
 (อาจารย์ สุทธิมา ชำนาญเวช)

[Signature] กรรมการ
 (รองศาสตราจารย์ พรหมพิไล คุณหาพันธุ์)

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้บริการจากการรักษาพยาบาลใน โรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร
ชื่อผู้คิด	นางสาวรัฐฉวน สิมสุวรรณ
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ พรหมทิวลา คุณาพันธ์
ภาควิชา	พาณิชยศาสตร์
ปีการศึกษา	2525



บทคัดย่อ

โรงพยาบาลเอกชน เป็นธุรกิจที่เจริญเติบโตอย่างรวดเร็วในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา โดยเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร ในปัจจุบันโรงพยาบาลเอกชนมีจำนวนมาก ภายใต้การส่งเสริมของคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ซึ่งทำให้เกิดการแข่งขันในการบริการอย่างกว้างขวาง

การศึกษา เรื่องการวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้บริการจากการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มุ่งศึกษาถึงความต้องการ และความเห็นของผู้ป่วยในการเลือกใช้บริการ ตลอดจนศึกษาถึงปัญหาในการบริการของโรงพยาบาลเอกชน โดยอาศัยการศึกษาด้วยวิธีการออกแบบสอบถาม และ วิธีการสัมภาษณ์

ผลจากการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการที่จะได้รับบริการทางด้านการแพทย์ที่มีคุณภาพ โดยแพทย์ผู้ชำนาญเฉพาะโรค บริการด้วยความรวดเร็ว และปลอดภัย รวมทั้งได้รับการบริการที่ดี และเอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่พยาบาล ส่วนในด้านสถานที่ตั้ง และชื่อเสียงของโรงพยาบาลนั้น ก็มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ โดยผู้ใช้บริการจะเลือกโรงพยาบาล ตามชื่อเสียงที่เคยได้ยินมา ประกอบกับสถานที่ตั้งที่มีการคมนาคมสะดวก นอกจากนี้พบว่า นโยบายหลักในการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนทั้งผู้ป่วยใน และผู้ป่วยนอก คือ อำนวยความสะดวกในด้านการรักษา โดยเน้นการบริการที่รวดเร็ว มีความรับผิดชอบสูง และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี อย่างไรก็ตาม การดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนบางแห่งยังประสบปัญหาเรื่องบุคลากร และเรื่องค่าบริการ

ปัญหาที่ประสบอยู่ในขณะนี้เป็นเรื่องของการขาดแคลนพยาบาล ล้วนปัญหาเกี่ยวกับ
 ค่าบริการนั้น เป็นเรื่องของการเก็บค่าบริการสูง ทางโรงพยาบาลจำเป็นต้องเก็บค่าบริการในอัตรา
 สูง เนื่องจากค่าใช้จ่ายในการบริการ และค่าดำเนินงานที่แพง และการตัดเก็บอัตราภาษีที่ซ้ำซ้อน

เพื่อให้การดำเนินงานโรงพยาบาลประสบผลสำเร็จ ทางโรงพยาบาลจะต้องพยายาม
 สดล่ายงาน และปรับปรุงการให้บริการ โดยคัดแพทย์ผู้ชำนาญงานประจำ ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่และ
 พยาบาล เพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมทั้งปรับปรุง การประชาสัมพันธ์ การคิด
 ค่าบริการ ทางรัฐบาลเองควรให้ความร่วมมือในการพิจารณาปรับปรุงอัตราภาษี อัตราค่าน้ำ ค่า
 ไฟฟ้า ให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

Thesis Title An analysis of consumers' requirements from private hospital service in Bangkok metropolitan area.

Name Miss Runjuan Limsuwan

Thesis Advisors Associate Professor Prompilai Khunaphante

Department Commerce

Academic Year 1982



ABSTRACT

Private hospital is a business which has rapidly, grown in the last decade especially in Bangkok metropolitan area. At present there are many private hospitals which are under promotion of Board of Investment, therefore, it leads toward competition in services.

The objectives of this analysis study in consumers' requirements from private hospitals service in Bangkok metropolitan area are to evaluate requirements and attitude of consumers toward selecting the service and to study problems in managing the service. Questionnaires and interview are basic tools for this study in terms of statistically evaluation.

Result of the analysis indicated that consumers' choice in selecting a hospital depends on quality of treatment provided qualified specialists, fast services, good care and sympathy of nurse. The hospital good will and the location also influence their choice. The study indicated that the principal policy for hospital services of both in and out patients is convenient hospitalization concentrated in fast service, high responsibility and good human relation.

However, the operation of many private hospital still faces with personnels and rate of charge. Problems concerning personnels are due to lack of nurses. The rate of charge is high due to high cost of operations and taxations.

In conclusions, the hospitals must improve their services by providing qualified specialists, training all their personnel and also improve the public relations and rate of charge. The government should revised method of collection the hospital taxation and utility rates.

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รับความกรุณาจากรองศาสตราจารย์ พรหมพิไล คุณภาพินธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ นฤมล สมิตินันท์ อาจารย์ผู้ควบคุมการวิจัย ให้คำแนะนำ ข้อคิดเห็น ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดียิ่งตลอดมา รวมทั้งทีมเอกนายแพทย์ บรรหาร หลายชูไทย ซึ่งได้กรุณาให้แนวความคิด ข้อคิดเห็นต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ในการศึกษาอย่างมาก ด้วยความเอาใจใส่ และกระตุ้นเตือนอยู่ตลอดเวลา จนวิทยานิพนธ์สำเร็จลงด้วยดี ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ไว้ ณ ที่นี้ด้วย

นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ศาสตราจารย์ ดร. นราศรี ไหวนิชกุล ประธานกรรมการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ปฤกษ์ภา กุณรัตน์ คุณะรัชฎา พงษ์ธนกิจ คุณะวีณา ไบรนางกูร ผู้อำนวยการ หัวหน้าพยาบาล ตลอดจนเจ้าหน้าที่และผู้ปฎิบัติของโรงพยาบาลเอกชนทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือ และความช่วยเหลือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ด้วย

รัญจวน สิมสุวรรณ์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญแผนภูมิ	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการค้นคว้าวิจัย	7
ขอบเขตในการศึกษา	7
สมมติฐานที่ใช้ในการศึกษา	8
วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้าวิจัย	8
ขั้นตอนในการศึกษา	8
การสร้างแบบสอบถาม	9
การเลือกตัวอย่าง	9
การเก็บรวบรวมข้อมูล	12
การวิเคราะห์ข้อมูล	14
บทที่ 2 การดำเนินงานในการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชน	16
วัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน	16
/ การประชาสัมพันธ์	17
การบริหารงานโรงพยาบาล	19
โครงสร้างองค์การของโรงพยาบาลเอกชน	21
สายงานในการบริการ	27

	หน้า
ขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้ป่วย	31
- ขั้นตอนในการบริการผู้ป่วยนอก	31
- ขั้นตอนในการบริการผู้ป่วยใน	33
- ขั้นตอนในการบริการผู้ป่วยฉุกเฉิน	34
- บลั๊ยที่ผู้บริหาค่ามึงถึง	35
บทที่ 3 ความคิดเห็นของผู้ป่วยในการใช้บริการ	39
บทที่ 4 ลัรูปและเล่นอแนะ	61
บรรณานุกรม	72
ภาคผนวก	76
ประวัติ	106

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงจำนวนโรงพยาบาลและจำนวนเตียงในโรงพยาบาลเอกชนที่มีเตียงรับผู้ป่วยไว้ค้างคืน	2
2	แสดงจำนวนอัตราส่วนจำนวนเตียงของโรงพยาบาลในกรุงเทพมหานครเปรียบเทียบกับจำนวนประชากร	5
3	แสดงจำนวนอัตราเตียงของโรงพยาบาลเอกชนประเภททั่วไปที่มีตั้งแต่ 50 เตียงขึ้นไป ในเขตกรุงเทพมหานคร	10
4	แสดงจำนวนแบบสอบถามแยกตามโรงพยาบาล	13
5	แสดงรายละเอียดของประชากรตัวอย่าง	40
6	แสดงจำนวนที่ใช้บริการทางการแพทย์จำแนกตามสถานที่บริการ	42
7	แสดงคะแนนเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยในการพิจารณาเลือกใช้บริการ	43
8	แสดงคะแนนเฉลี่ยความสำคัญของบริการจากแพทย์และเจ้าหน้าที่ทางการแพทย์..	44
9	แสดงคะแนนเฉลี่ยความสำคัญของบริการจากเจ้าหน้าที่พยาบาล	44
10	แสดงคะแนนเฉลี่ยความสำคัญของบริการด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์..	45
11	แสดงคะแนนเฉลี่ยความสำคัญของบริการที่ได้รับ	45
12	แสดงคะแนนเฉลี่ยความสำคัญของบริการซึ่งไม่ได้เกี่ยวข้องกับการรักษาโดยตรง..	46
13	แสดงจำนวนตัวอย่างตามผลของอัตราค่าบริการ	47
14	แสดงจำนวนตัวอย่างตามเหตุผลที่อัตราค่าบริการมีผลต่อการใช้บริการ	48
15	แสดงจำนวนตัวอย่างตามเหตุผลที่อัตราค่าบริการไม่มีผลต่อการใช้บริการ	49
16	แสดงจำนวนตัวอย่างตามอิทธิพลของสถานที่ตั้ง	50
17	แสดงเหตุผลของกลุ่มตัวอย่างถึงผลของสถานที่ตั้งที่มีต่อการใช้บริการ	51
18	แสดงเหตุผลของตัวอย่างถึงผลของสถานที่ตั้งไม่มีต่อการใช้บริการ	52
19	แสดงอิทธิพลจากการบริการของแพทย์ต่อการใช้บริการ	53
20	แสดงเหตุผลของกลุ่มตัวอย่างถึงผลบริการของแพทย์ที่มีต่อการใช้บริการ	54

ตารางที่

หน้า

21	แสดง เหตุผลของกลุ่มตัวอย่างถึงผลบริการของแพทย์ที่ไม่ติดต่อการให้บริการ	55
22	แสดงสื่อในการรับรู้ของตัวอย่าง	56
23	แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในเรื่องค่าใช้จ่าย	57
24	แสดงปัญหาต่าง ๆ ที่ผู้ใช้บริการต้องประสบ	58
25	แสดงความต้องการในการเลือกใช้บริการครั้งต่อ ๆ ไป	59

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่		หน้า
1	แสดงอัตราการเพิ่มของจำนวนโรงพยาบาลเอกชนที่มีเตียงรับผู้ป่วยไว้ค้างคืน ..	3
2	แสดงอัตราการเพิ่มของจำนวนเตียงในโรงพยาบาลเอกชน	4
3	แสดงโครงสร้างองค์การของโรงพยาบาลเอกชนที่มี 50 -99 เตียง	22
4	แสดงโครงสร้างองค์การของโรงพยาบาลเอกชนที่มี 100 เตียงขึ้นไป	25
5	แสดงวงจรในการบริการผู้ป่วย	29