

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องพฤติกรรมในการพิจารณาเลือกใช้บริการทางการแพทย์ของพนักงานโรงพยาบาลแม่เมาะ จะนำเสนอผลการศึกษาออกเป็น 5 ส่วน โดยที่ส่วนแรกจะเป็นการวิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของพนักงานโรงพยาบาลแม่เมาะ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ส่วนที่สอง เป็นการวิเคราะห์ถึงการเลือกใช้บริการทางการแพทย์ของพนักงานโรงพยาบาลแม่เมาะ ส่วนที่ 3 จะเป็นการวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการทางการแพทย์ของพนักงานโรงพยาบาลแม่เมาะ ส่วนที่ 4 เป็นการศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานโรงพยาบาลแม่เมาะ ที่มีต่อการเลือกใช้บริการทางการแพทย์ของสถานบริการทางการแพทย์นั้น ๆ และส่วนสุดท้าย เป็นการศึกษาปัจจัยที่ทำให้พนักงานและครอบครัวไม่ได้มาใช้บริการที่กองการแพทย์และอนามัยแม่เมาะ แต่ไปใช้ที่อื่น

#### 4.1 ลักษณะทั่วไปของพนักงานโรงพยาบาลแม่เมาะ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

ลักษณะทั่วไปของพนักงานโรงพยาบาลแม่เมาะ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ประกอบด้วย ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับการบังคับบัญชา รายได้ และที่พักอาศัย รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	272	79.30
หญิง	71	20.7
2. อายุ		
ต่ำกว่า - 30 ปี	13	3.8
31 - 40 ปี	147	42.6
41 - 50 ปี	142	41.2
51 - 60 ปี	43	12.5
3. สถานภาพ		
โสด	38	11.0
สมรส	306	89.0
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	238	69.2
ปริญญาตรี	87	25.3
สูงกว่าปริญญาตรี	19	5.5
5. ระดับการบังคับบัญชา		
ที่ 1 - ที่ 7	269	78.7
สูงกว่า ที่ 7	73	21.3
6. รายได้ของครอบครัว		
ต่ำกว่า - 20,000 บาท	101	35.8
20,001-35,000 บาท	103	36.8
สูงกว่า-35,000 บาท	78	27.7
7. ที่พักอาศัย		
ในอำเภอแม่เมะ	163	47.5
นอกเขตอำเภอแม่เมะ	180	52.5

ที่มา : สํารวจ

จากตารางที่ 4.1 เป็นผลที่ได้จากการใช้แบบสอบถาม 349 คน ซึ่งมีเพียงบางส่วนไม่ได้ตอบแบบสอบถามคิดเฉพาะผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงให้เห็นว่าประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 79.30 เป็นชาย มีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.6 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.2 ที่เหลืออยู่ในช่วง 51-60 ปี ร้อยละ 12.5 และต่ำกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.8 ซึ่งเป็นกลุ่มที่น้อยที่สุด

สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ ร้อยละ 89.0 สมรสแล้ว และร้อยละ 11.0 ยังโสด

ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาดำรงปริญญาตรี ร้อยละ 69.2 รองลงมา จบปริญญาตรี ร้อยละ 25.3 ที่เหลือร้อยละ 5.5 จบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

ระดับการบังคับบัญชา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 78.7 มีระดับการบังคับบัญชา ซี 1-ซี 7 และร้อยละ 21.3 นั้นมีระดับการบังคับบัญชาสูงกว่า ซี 7 ซึ่งถือว่าเป็นระดับบริหาร

รายได้ รายได้ของครอบครัวของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งได้ดังนี้ ร้อยละ 35.8 มีรายได้ต่ำกว่า - 20,000 บาท ร้อยละ 36.8 มีรายได้ระหว่าง 20,001 - 35,000 บาท และร้อยละ 27.7 มีรายได้สูงกว่า 35,000 บาท

ที่พักอาศัยของพนักงานโรงไฟฟ้าแม่เมาะ จากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มมาได้ นั้น ร้อยละ 47.5 พักอาศัยอยู่ในเขตอำเภอแม่เมาะ และร้อยละ 52.5 พักอาศัยอยู่นอกเขตอำเภอแม่เมาะ

#### 4.2 การวิเคราะห์การเลือกใช้บริการทางการแพทย์ของพนักงานโรงไฟฟ้าแม่เมาะการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถาม สอบถามพนักงานโรงไฟฟ้าแม่เมาะ ว่า ได้เลือกใช้สถานบริการทางการแพทย์ที่ไหนเป็นอันดับ 1 โดยแบ่งออกเป็น กองการแพทย์ และ อนามัยแม่เมาะ กฟผ. โรงพยาบาลของรัฐ โรงพยาบาลเอกชน และ คลินิกเอกชน ซึ่งได้ผลออกมาดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามพฤติกรรมการเลือก  
ใช้สถานบริการทางการแพทย์

การเลือกใช้สถานบริการทางการแพทย์	จำนวน(คน)	ร้อยละ
กองการแพทย์และอนามัยแม่เมาะ กฟผ.	207	60.7
โรงพยาบาลของรัฐ	50	14.7
โรงพยาบาลเอกชน	26	7.6
คลินิกเอกชน	58	17.0
รวม	341	100.0

ที่มา : สำรวจ.

จากตารางที่ 4.2 ซึ่งเป็นผลที่ได้จากการใช้แบบสอบถาม 349 คน มีผู้ตอบแบบ  
สอบถาม 341 คน ไม่ตอบ 8 คน คิดเฉพาะผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แสดงให้เห็นว่าพนักงานโรงไฟฟ้า  
แม่เมาะ เลือกใช้บริการทางการแพทย์ที่กองการแพทย์ และอนามัยแม่เมาะ เป็นส่วนใหญ่ ร้อยละ  
60.7 รองลงมา ร้อยละ 17.0 เลือกใช้คลินิกเอกชน ร้อยละ 14.7 เลือกใช้โรงพยาบาลของรัฐ  
และน้อยที่สุด คือ ร้อยละ 7.6 เลือกใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลเอกชน

#### 4.3 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการทางการแพทย์ของ พนักงานโรงไฟฟ้าแม่เมาะ

4.3.1 ในการศึกษาครั้งนี้จะเน้นที่ปัจจัยที่อยู่อาศัย ปัจจัยทางด้านรายได้ ปัจจัยทาง  
ด้านระดับการศึกษา ปัจจัยทางด้านระดับการบังคับบัญชา ปัจจัยเพศ ปัจจัยอายุ ส่วนปัจจัย  
ทางด้านสถานภาพและการมีบุตรนั้นจะไม่ศึกษา เพราะตัวแปร 2 ตัวนี้ไม่เหมาะสมในการศึกษา  
เนื่องจากสถานภาพพันธะสมรสและมีบุตรแล้วเป็นส่วนใหญ่ ในการวิเคราะห์นั้นเราจะใช้การ  
วิเคราะห์จากตาราง (crosstabulations) ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.3 ร้อยละการเลือกใช้บริการทางการแพทย์จำแนกตามที่อยู่อาศัย

การเลือกใช้บริการทางการแพทย์	อ.แม่เมาะ	นอกเขตอ.แม่เมาะ	รวม
กองการแพทย์และอนามัยแม่เมาะ	129(79.6%)	78(43.6%)	207(60.7%)
สถานบริการทางการแพทย์อื่น	33(20.4%)	101(56.4%)	134(39.3%)
รวม	162(100.0%)	179(100.0%)	341(100.0%)

$$\chi^2 = 46.340, \text{ d.f} = 1, \text{ p} = 0.000, \text{ Gamma} = 0.670$$

จากตาราง 4.3 นั้นได้ค่า  $\chi^2 = 46.340$  ค่า  $p = 0.000$  และค่า  $\text{Gamma} = 0.670$  นั้นแสดงว่า ที่พักอาศัยของพนักงานโรงไฟฟ้า มีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้บริการทางการแพทย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $\alpha = 0.05$ ) โดยมีความสัมพันธ์มากพอสมควร ( $\text{Gamma} = 0.670$ )

นั่นคือ พนักงานที่พักอาศัยอยู่ในเขตอำเภอแม่เมาะ จะเลือกใช้บริการทางการแพทย์ที่กองการแพทย์ และ อนามัย แม่เมาะ 79.6% เลือกที่อื่น ๆ 20.4% และพนักงานที่พักอาศัยอยู่นอกเขตอำเภอแม่เมาะเลือกใช้บริการทางการแพทย์ที่กองการแพทย์ และอนามัย แม่เมาะ 43.6% และที่อื่น ๆ 56.4%

ตารางที่ 4.4 ร้อยละการเลือกใช้บริการทางการแพทย์ จำแนกตามรายได้

การเลือกใช้บริการทางการแพทย์	ต่ำกว่า - 20,000	20,001-35,000	สูงกว่า35,000	รวม
กองการแพทย์และอนามัยแม่เมาะ	65(65.0%)	66(64.1%)	41(53.2%)	172(61.4%)
สถานบริการทางการแพทย์อื่น	35(35.0%)	37(35.9%)	36(46.8%)	108(38.6%)
รวม	100(100.0%)	103(100.0%)	77(100.0%)	280(100.0%)

$$\chi^2 = 3.019, \text{ d.f} = 2, \text{ p} = 0.221, \text{ Gamma} = 0.150$$

จากตารางที่ 4.4 แสดงให้เราเห็นว่า รายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกใช้บริการทางการแพทย์ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ( $\alpha = 0.05$ ) ดังนั้นจึงสามารถบอกได้ว่า รายได้แตกต่างกันไม่ได้ทำให้พนักงานโรงไฟฟ้าแม่เมาะ มีพฤติกรรมการเลือกใช้บริการทางการแพทย์แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.5 ร้อยละของการเลือกใช้บริการทางการแพทย์ จำแนกตามการศึกษา

การเลือกใช้บริการทางการแพทย์	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรีและสูงกว่า	รวม
กองการแพทย์และอนามัยแม่เมาะ	158(67.2%)	49(46.2%)	207(60.7%)
สถานบริการทางการแพทย์อื่น	77(32.8%)	57(53.8%)	134(39.3%)
รวม	235(100.0%)	106(100.0%)	341(100.0%)

$$\chi^2 = 13.515 , \text{ d.f} = 1 , \text{ p} = 0.000 , \text{ Gamma} = 0.409$$

จากตารางที่ 4.5 แสดงว่า การศึกษามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกใช้บริการทางการแพทย์ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แต่เมื่อผู้ศึกษาเอาตัวแปรที่อยู่อาศัยมาควบคุม ทำให้รู้ว่า การศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกใช้บริการทางการแพทย์ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังได้แสดงในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ร้อยละการเลือกใช้บริการทางการแพทย์ จำแนกตามระดับการศึกษาและที่อยู่อาศัย

การเลือกใช้บริการทางการแพทย์	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรีและสูงกว่า	รวม
<b>อ. แม่เมาะ</b>			
กองการแพทย์และอนามัยแม่เมาะ	115(81.6%)	14(66.7%)	129(79.6%)
สถานบริการทางการแพทย์อื่น	26(18.4%)	7(33.3%)	33(20.4%)
รวม	141(100.0%)	21(100.0%)	162(100.0%)
<b>นอกเขต อ. แม่เมาะ</b>			
กองการแพทย์และอนามัยแม่เมาะ	43(45.7%)	35(41.2%)	78(43.6%)
สถานบริการทางการแพทย์อื่น	51(54.3%)	50(58.8%)	101(56.4%)
รวม	94(100.0%)	85(100.0%)	179(100.0%)

อ.แม่เมาะ  $\chi^2 = 2.499$  , d.f = 1 ,  $p = 0.144$  , Gamma = 0.377

นอกเขตอ.แม่เมาะ  $\chi^2 = 0.379$  , d.f = 1 ,  $p = 0.538$  , Gamma = 0.093

จากตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็นว่า การศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกใช้บริการทางการแพทย์ เมื่อเอาตัวแปรที่อยู่อาศัยมาควบคุม แสดงว่า ความสัมพันธ์ที่ตาราง 4.5 นั้นเป็นความสัมพันธ์ลวง (spurious relationship) ดังนั้น สามารถสรุปได้ว่า ระดับการศึกษาของพนักงานโรงไฟฟ้าแม่เมาะไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกใช้บริการทางการแพทย์ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.7 ร้อยละการเลือกใช้บริการทางการแพทย์ จำแนกตามอายุ

การเลือกใช้บริการทางการแพทย์	ต่ำกว่าถึง 40 ปี	41-60 ปี	รวม
กองการแพทย์และอนามัยแม่และเด็ก	94(59.1%)	113(62.1%)	207(60.7%)
สถานบริการทางการแพทย์อื่น	65(40.9%)	69(37.9%)	134(39.3%)
รวม	159(100.0%)	182(100.0%)	341(100.0%)

$$\chi^2 = 0.313 , \text{ d.f} = 1 , \rho = 0.576 , \text{ Gamma} = 0.062$$

จากตาราง 4.7 แสดงให้เห็นว่า อายุไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกใช้บริการทางการแพทย์ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.8 ร้อยละการเลือกใช้บริการทางการแพทย์ จำแนกตามระดับการบังคับบัญชา

การเลือกใช้บริการทางการแพทย์	ที่ 1-ที่ 7	สูงกว่า ที่ 7	รวม
กองการแพทย์และอนามัยแม่และเด็ก	171(64.0%)	34(47.2%)	205(60.5%)
สถานบริการทางการแพทย์อื่น	96(36.0%)	38(52.8%)	134(39.5%)
รวม	267(100.0%)	72(100.0%)	339(100.0%)

$$\chi^2 = 6.714 , \text{ d.f} = 1 , \rho = 0.010 , \text{ Gamma} = 0.331$$

จากตารางที่ 4.8 แสดงให้เห็นว่า ระดับการบังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกใช้บริการทางการแพทย์ แต่เมื่อผู้ศึกษาได้เอาตัวแปรที่อยู่อาศัยมาควบคุม จะได้ผลดังตารางที่ 4.9



ตารางที่ 4.9 ร้อยละการเลือกใช้บริการทางการแพทย์ จำแนกตามระดับการบังคับบัญชา และที่อยู่อาศัย

การเลือกใช้บริการทางการแพทย์	ซี 1-ซี 7	สูงกว่าซี 7	รวม
<b>อ. แม่เมาะ</b>			
กองการแพทย์และอนามัยแม่เมาะ	115(79.9%)	13(76.5%)	128(79.5%)
สถานบริการทางการแพทย์อื่น	29(20.1%)	4(23.5%)	33(20.5%)
รวม	144(100.0%)	17(100.0%)	161(100.0%)
<b>นอกเขตอ. แม่เมาะ</b>			
กองการแพทย์และอนามัยแม่เมาะ	56(45.5%)	21(38.2%)	77(43.3%)
สถานบริการทางการแพทย์อื่น	67(54.5%)	34(61.8%)	101(56.7%)
รวม	123(100.0%)	55(100.0%)	178(100.0%)

อ. แม่เมาะ  $\chi^2 = 0.107$  ,  $d \cdot f = 1$  ,  $p = 0.743$  ,  $\text{Gamma} = 0.099$

นอกเขตอ. แม่เมาะ  $\chi^2 = 0.836$  ,  $d \cdot f = 1$  ,  $p = 0.361$  ,  $\text{Gamma} = 0.150$

จากตารางที่ 4.9 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเอาตัวแปรที่อยู่อาศัยมาควบคุมแล้วทำให้ระดับการบังคับบัญชาไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกใช้บริการทางการแพทย์ ดังนั้น ความสัมพันธ์ในตารางที่ 4.8 นั้นเป็นความสัมพันธ์ลวง (spurious relationship)

4.3.2 เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกาเลือกใช้บริการทางการแพทย์ โดย Logit Model ซึ่งจะให้ผลการศึกษา ดังตาราง 4.3.2

ตารางที่ 4.10 แสดงผลการวิเคราะห์ Logit Model ซึ่งจะให้ผลการเลือกใช้บริการทางการแพทย์ โดยวิธีของ Maximun Likelihood Estimates ของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการทางการแพทย์ของพนักงานโรงไฟฟ้าแม่เมาะ

ตัวแปร (variables)	สัมประสิทธิ์ (coefficient)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของค่า ความคลาดเคลื่อน (standard error)	ค่านัยสำคัญ ทางสถิติ (T-ratio)	ระดับนัยสำคัญ (significance level)
$\alpha$	1.42600	0.8564	1.665*	0.09590
Sex	- 0.72742E-01	0.2992	- 0.243	0.80792
Son	- 0.758994	0.3709	- 2.047**	0.04070
Income	0.275067E-05	0.8321E-05	0.331	0.74098
Status	- 0.695799	0.4848	- 1.435	0.15120
Home	1.76399	0.2856	6.176***	0.00000
Age	- 0.760273	0.3886	- 1.956*	0.05042
Ed	- 0.407453	0.2819	- 1.445	0.14836

หมายเหตุ : Log – Likelihood	-202.53
Restricted (Slopes = 0)	-235.82
Chi – squared (8)	66.578
Significance level	0.32173E-13
Mc Fadden R <sup>2</sup>	0.141

\*\*\*significant at  $\alpha = 0.01$

\*\* significant at  $\alpha = 0.05$

\* significant at  $\alpha = 0.10$

จากตารางที่ 4.10 จะเห็นได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการทางการแพทย์ของพนักงานโรงไฟฟ้าแม่เมาะ ได้แก่

(1) ที่พักอาศัยของพนักงานโรงไฟฟ้าแม่เมาะ (Home) ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 1.76399 ซึ่งหมายความว่า พนักงานที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอแม่เมาะจะเลือกใช้บริการทางการแพทย์ที่กองการแพทย์ และ อนามัยแม่เมาะ มากกว่า พนักงานที่อยู่นอกเขตอำเภอแม่เมาะ ด้วยความเชื่อมั่นที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ = 0.01

(2) การมีบุตรของพนักงานโรงไฟฟ้าแม่เมาะ (Son) ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ -0.758994 ซึ่งหมายความว่า พนักงานที่มีบุตรแล้วมีโอกาสจะเลือกใช้บริการทางการแพทย์ที่กองการแพทย์ และ อนามัยแม่เมาะลดลง ด้วยความเชื่อมั่นที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ = 0.05

(3) อายุของพนักงานโรงไฟฟ้าแม่เมาะ (Age) ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ -0.760273 ซึ่งหมายความว่า พนักงานที่มีอายุมากกว่า 40 ปี ขึ้นไป มีโอกาสเลือกใช้บริการทางการแพทย์ที่กองการแพทย์ และ อนามัยแม่เมาะลดลง ด้วยความเชื่อมั่นที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ = 0.1

#### 4.4 ทศนคติของพนักงานโรงไฟฟ้าแม่เมาะ ที่มีต่อการเลือกใช้บริการทางการแพทย์

การศึกษาทศนคติของพนักงานโรงไฟฟ้าแม่เมาะที่มีต่อการเลือกใช้บริการทางการแพทย์นั้น เราจะศึกษาจากแบบสอบถามของพนักงานโรงไฟฟ้าแม่เมาะ ที่ตอบแบบสอบถามว่า ที่เลือกสถานพยาบาลนั้น ๆ มีปัจจัยอะไรบ้างที่ทำให้ท่านเลือก โดยจะอธิบายตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยที่เลือกใช้กองการแพทย์และอนามัยแม่เมาะ

ปัจจัย	จำนวน(คน)	ร้อยละ
แพทย์มีความเชี่ยวชาญมีชื่อเสียงในการรักษาและการวินิจฉัยโรค	119	8.3
มีความรู้จักคุ้นเคยกับแพทย์ผู้รักษา	69	4.8
มีมนุษยสัมพันธ์และเป็นกันเองกับท่าน	150	10.5
วัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือทันสมัย	89	6.2
รับฟังปัญหาและให้คำแนะนำจากท่านจนเป็นที่เข้าใจ	142	9.9
ให้บริการรวดเร็วทันต่อความต้องการของท่าน	148	10.3
ให้ความสนใจ เชื้ออาหาร และอำนวยความสะดวกต่อท่าน	139	9.7
สถานบริการมีความสะอาด	173	12.1
มีการให้บริการที่หลากหลายและครบวงจร	96	6.7
ท่านสะดวกในการไปรับบริการที่สถานบริการนั้น	182	12.7
ท่านสามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลได้ทั้งหมดหรือบางส่วน	123	8.6
รวม	1430	100.0

จากตารางที่ 4.11 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยที่พนักงานโรงไฟฟ้าแม่เมาะ เลือกไปใช้บริการที่กองการแพทย์และอนามัยแม่เมาะเป็นอันดับต้น ๆ เรียงตามลำดับ มีดังต่อไปนี้

- อันดับ 1 สะดวกในการไปใช้บริการ
- อันดับ 2 สถานบริการมีความสะอาด
- อันดับ 3 มีมนุษยสัมพันธ์ และ เป็นกันเอง
- อันดับ 4 ให้บริการสะดวกรวดเร็วทันต่อความต้องการของท่าน
- อันดับ 5 รับฟังปัญหาและให้คำแนะนำท่านจนเป็นที่เข้าใจ

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยที่เลือกใช้โรงพยาบาลของรัฐ

ปัจจัย	จำนวน(คน)	ร้อยละ
แพทย์มีความเชี่ยวชาญในการรักษา	41	10.9
มีความรู้จักคุ้นเคยกับแพทย์ผู้รักษา	20	5.3
มีมนุษยสัมพันธ์และเป็นกันเองกับท่าน	44	11.7
วัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือทันสมัย	29	7.7
รับฟังปัญหาและให้คำแนะนำจากท่านจนเป็นที่เข้าใจ	31	8.2
ให้บริการรวดเร็วทันต่อความต้องการของท่าน	20	5.3
ให้ความสนใจ เชื้ออาหาร และอำนวยความสะดวกต่อท่าน	25	6.6
สถานบริการมีความสะอาด	39	10.3
มีการให้บริการที่หลากหลายและครบวงจร	37	9.8
ท่านสะดวกในการไปรับบริการที่สถานบริการนั้น	46	12.2
ท่านสามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลได้ทั้งหมดหรือบางส่วน	45	11.9
รวม	377	100.0

จากตารางที่ 4.12 สามารถสรุปปัจจัย 5 อันดับแรก ที่ทำให้พนักงานโรงไฟฟ้าแม่เมาะ เลือกใช้บริการที่โรงพยาบาลของรัฐ เรียงตามลำดับ มีดังต่อไปนี้

- อันดับ 1 สะดวกในการไปรับบริการที่สถานบริการนั้น
- อันดับ 2 สามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลได้ทั้งหมดหรือบางส่วน
- อันดับ 3 มีมนุษยสัมพันธ์ และ เป็นกันเองกับท่าน
- อันดับ 4 แพทย์มีความเชี่ยวชาญในการรักษา
- อันดับ 5 สถานบริการมีความสะอาด

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยที่เลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน

ปัจจัย	จำนวน(คน)	ร้อยละ
แพทย์มีความเชี่ยวชาญในการรักษา	19	10.2
มีความรู้จึกค้นเคยกับแพทย์ผู้รักษา	5	2.7
มีมนุษยสัมพันธ์และเป็นกันเองกับท่าน	20	10.8
วัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือทันสมัย	20	10.8
รับฟังปัญหาและให้คำแนะนำจากท่านจนเป็นที่เข้าใจ	21	11.3
ให้บริการรวดเร็วทันต่อความต้องการของท่าน	21	11.3
ให้ความสนใจ เลือ้อาหาร และอำนวยความสะดวกต่อท่าน	19	10.2
สถานบริการมีความสะอาด	20	10.8
มีการให้บริการที่หลากหลายและครบวงจร	13	7.0
ท่านสะดวกในการไปรับบริการที่สถานบริการนั้น	16	8.6
ท่านสามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลได้ทั้งหมดหรือบางส่วน	12	6.5
รวม	186	100.0

จากตารางที่ 4.13 สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัย 5 อันดับแรกที่ทำให้พนักงานโรงพยาบาลแม่เมาะ เลือกใช้บริการที่โรงพยาบาลเอกชน เรียงตามลำดับ มีดังต่อไปนี้

- อันดับ 1 ให้บริการรวดเร็วทันต่อความต้องการของท่าน
- อันดับ 2 รับฟังปัญหาและให้คำแนะนำท่านจนเป็นที่เข้าใจ
- อันดับ 3 วัสดุอุปกรณ์ และ เครื่องมือทันสมัย
- อันดับ 4 มีมนุษยสัมพันธ์ และ เป็นกันเองกับท่าน
- อันดับ 5 สถานบริการมีความสะอาด

ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยที่เลือกใช้คลินิกเอกชน

ปัจจัย	จำนวน(คน)	ร้อยละ
แพทย์มีความเชี่ยวชาญในการรักษา	43	11.9
มีความรู้จักคุ้นเคยกับแพทย์ผู้รักษา	20	5.5
มีมนุษย์สัมพันธ์และเป็นกันเองกับท่าน	42	11.6
วัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือทันสมัย	15	4.2
รับฟังปัญหาและให้คำแนะนำจากท่านจนเป็นที่เข้าใจ	47	13.0
ให้บริการรวดเร็วทันต่อความต้องการของท่าน	49	13.6
ให้ความสนใจ เชื้ออาหาร และอำนวยความสะดวกต่อท่าน	43	11.9
สถานบริการมีความสะอาด	37	10.2
มีการให้บริการที่หลากหลายและครบวงจร	16	4.4
ท่านสะดวกในการไปรับบริการที่สถานบริการนั้น	46	12.7
ท่านสามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลได้ทั้งหมดหรือบางส่วน	3	0.8
รวม	361	100.0

จากตารางที่ 4.14 สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัย 5 อันดับแรก ที่ทำให้พนักงานโรงไฟฟ้าแม่เมาะ เลือกใช้บริการที่คลินิกเอกชน เรียงตามลำดับ มีดังต่อไปนี้

- อันดับ 1 ให้บริการรวดเร็วทันต่อความต้องการ
- อันดับ 2 รับฟังปัญหาและให้คำแนะนำท่านจนเป็นที่เข้าใจ
- อันดับ 3 สะดวกในการไปรับบริการที่สถานบริการนั้น
- อันดับ 4 แพทย์มีความเชี่ยวชาญในการรักษา
- อันดับ 5 ให้ความสนใจ เชื้ออาหาร และอำนวยความสะดวกต่อท่าน

#### 4.5 เหตุผลหรือปัจจัยที่พนักงานโรงไฟฟ้าแม่เมาะ และครอบครัว ไปใช้บริการที่อื่น โดยไม่ได้มาใช้บริการที่กองการแพทย์และอนามัยแม่เมาะ

จากแบบสอบถามปลายเปิดพอสรูปเหตุผลหรือปัจจัยที่พนักงานโรงไฟฟ้าแม่เมาะ และครอบครัว ไปใช้บริการที่อื่น โดยไม่ได้มาใช้ที่กองการแพทย์และอนามัยแม่เมาะ ดังนี้

- (1) เพราะพักอยู่ในเมือง ไม่สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการที่กองการแพทย์และอนามัยแม่เมาะ
- (2) ตอนเจ็บป่วยนั้นเป็นเวลานอกราชการ หรือตรงกับวันหยุด และกองการแพทย์และอนามัยแม่เมาะไม่มีแพทย์ประจำ
- (3) ไปรักษาที่อื่นเพราะเป็นโรคที่ต้องใช้แพทย์เฉพาะทางในการรักษา
- (4) คุณภาพในการรักษาของแพทย์ ที่กองการแพทย์และอนามัยแม่เมาะยังไม่ได้พอ
- (5) การบริการของบุคลากรที่กองการแพทย์และอนามัยแม่เมาะยังไม่ได้พอ แต่ที่คลินิคเอกชนสะดวกรวดเร็วกว่า