

บทที่ 5

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นผลการศึกษาที่ได้จากการวิเคราะห์ฐานข้อมูลเดิม (secondary data) ประกอบด้วยข้อมูลผู้ป่วยที่มาใช้บริการทั้งหมด ซึ่งเก็บไว้ในระบบคอมพิวเตอร์ จากการวิเคราะห์ทำให้ทราบ สถานการณ์ปัจจุบันของสถานบริการสุขภาพพิเศษ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ส่วนที่ 2 เป็นผลการศึกษาจากการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ และตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง (primary data) จากการวิเคราะห์ทำให้ทราบ ปัจจัยที่ทำให้ผู้ป่วยกลับมาหรือไม่กับมารับการรักษา และทัศนคติที่มีต่อการให้บริการของสถานบริการสุขภาพพิเศษ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

5.1 ผลการศึกษาจากการวิเคราะห์ฐานข้อมูลเดิม

การศึกษาจากฐานข้อมูลเดิม เป็นการนำเอาข้อมูลเกี่ยวกับสถิติผู้ป่วยที่เก็บอยู่ในระบบคอมพิวเตอร์ของสถานบริการสุขภาพพิเศษ มาวิเคราะห์เพื่อหาสถานการณ์ปัจจุบันของผู้ป่วย ซึ่งแบ่งเป็น 2 กรณี คือ ผู้ป่วยที่กลับมาได้รับการรักษา และผู้ป่วยที่ไม่กลับมาได้รับการรักษา

จากตารางที่ 5.1 พบว่า นับตั้งแต่เปิดทำการในปี 2540 - มีนาคม 2542 มีผู้ที่เข้ามาลงทะเบียนเพื่อเข้ารับการรักษาแล้วจำนวน 41,702 คน ในปี 2540 มีผู้ป่วยเข้ามาได้รับการรักษาจำนวน 26,575 คน ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นข้าราชการและลูกจ้างของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งในช่วงนั้นค่ารักษาพยาบาล และค่ายาสามารถเบิกได้ หลังจากนั้นในปี 2541 จำนวนผู้ป่วยลงทะเบียนทั้งหมดลดลงเป็นจำนวน 12,060 คน ลดลงร้อยละ 54.62 เทียบกับผู้ป่วยที่ลงทะเบียนทั้งหมดในปี พ.ศ. 2540 ซึ่งเป็นผลมาจากการที่กระทรวงการคลังประกาศให้ทางสถานบริการสุขภาพพิเศษ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ไม่สามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลได้ในปลายปี 2540 ทำให้จำนวนผู้ป่วยที่สามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลได้ลดลง และตั้งแต่เดือนมกราคม ถึงเดือนมีนาคม 2542 มีผู้ป่วยที่ลงทะเบียนแล้วจำนวน 3,067 คน จากจำนวนผู้ป่วยที่ได้ลงทะเบียนแล้วทั้งสิ้นจำนวน 41,702 คน ผู้ป่วยส่วนใหญ่ เป็นหญิง (ร้อยละ 61.62) และเป็นชาย (ร้อยละ 38.38) ผู้ป่วยส่วนใหญ่อายุโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 31-60 ปี (ร้อยละ 47.00) รองลงมาเป็นผู้มีอายุน้อยกว่า 20 ปี (ร้อยละ 23.08), อายุ 60 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 17.87) และ อายุ 20-30 ปี (ร้อยละ 12.05) ตามลำดับ

เกือบครึ่งหนึ่งของผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาที่สถานบริการสุขภาพพิเศษ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นกลุ่มอาชีพทั่วไป (ร้อยละ 49.72) รองลงมาได้แก่กลุ่มอาชีพข้าราชการ (ร้อยละ 25.66) กลุ่มเอกชน (ร้อยละ 20.09) กลุ่มเกษตร กลุ่มรัฐวิสาหกิจ เข้ารับการรักษาจำนวนน้อยมาก เพียงร้อยละ 2.90 และ 1.63 ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบจำนวนผู้ป่วยตามภาคพบว่า ผู้ป่วยเกือบทั้งหมดเป็นผู้มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตพื้นที่ภาคเหนือ (ร้อยละ 93.93) และจำนวนผู้ป่วยที่กระจายในภาคอื่นน้อยมาก (ร้อยละ 6.07) เมื่อเปรียบเทียบจำนวนผู้ป่วยตามพื้นที่จังหวัดภาคเหนือพบว่า ประมาณ 2 ใน 3 ของผู้ป่วยมีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ (ร้อยละ 75.69) รองลงมาได้แก่จังหวัดลำพูน (ร้อยละ 11.29) เชียงราย (ร้อยละ 3.25) และลำปาง (ร้อยละ 3.22) ตามลำดับ

ประมาณครึ่งหนึ่งของผู้ป่วยในจังหวัดเชียงใหม่เป็นผู้ป่วยที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตอำเภอเมือง (ร้อยละ 48.33) รองลงมาเป็นผู้ป่วยในอำเภอใกล้เคียงได้แก่ อำเภอสันทราย สันกำแพง สวรรค์ หางดง แม่ริม สันป่าตอง และดอยสะเก็ด (ร้อยละ 7.94, 6.29, 6.18, 5.32, 4.90, 4.83 และ 3.59 ตามลำดับ) ซึ่งน้อยมากเมื่อเทียบกับผู้ป่วยในเขตอำเภอเมือง อำเภอรอบนอกที่ยังห่างไกลออกไป จะยังมีผู้ป่วยเข้ามาใช้บริการที่สถานบริการสุขภาพพิเศษ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ น้อยลงไปเรื่อย ๆ ตามระยะทางที่ห่างไกลจากสถานบริการสุขภาพพิเศษ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ตารางที่ 5.2 แสดงจำนวนผู้ป่วยที่กลับมาใช้บริการในแต่ละครั้ง ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 - มีนาคม 2542 ซึ่งอธิบายว่า มีจำนวนผู้ป่วยที่ได้ผ่านการลงทะเบียนทั้งหมดจำนวน 41,702 คน หลังจากนั้นก็มีผู้ป่วยคนเดิมเข้ามารับการรักษามาในครั้งที่ 2 ร้อยละ 51.95 ในครั้งที่ 3 ร้อยละ 33.40 จนกระทั่งถึงครั้งที่ 50 ร้อยละ 0.02 ทำให้ทราบอัตราการกลับเข้ามาโดยรวมของผู้ป่วยทั้งหมด

ตารางที่ 5.3 แสดงจำนวนครั้งการเข้ามารับการรักษของผู้ป่วยในแต่ละราย ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 - มีนาคม 2542 ซึ่งอธิบายว่า มีจำนวนครั้งที่ผู้ป่วยเข้ามาใช้บริการทั้งหมดจำนวน 128,490 ครั้ง ทำให้ทราบความถี่การเข้ามารับการรักษของผู้ป่วยแต่ละราย จำนวนผู้ป่วยที่เข้ามารับการรักษโดยเฉลี่ย 3 ครั้งต่อคน

ตารางที่ 5.1 : ลักษณะทั่วไปของผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาที่สถานบริการสุขภาพพิเศษ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 - มีนาคม พ.ศ. 2542

	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. จำนวนผู้ป่วย		
2540	26,575	63.73
2541	12,060	28.92
2542 (มกราคม - มีนาคม)	3,067	7.35
รวม	41,702	100.00
2. เพศ		
ชาย	16,007	38.38
หญิง	25,695	61.62
รวม	41,702	100.00
3. อายุ		
น้อยกว่า 20 ปี	9,625	23.08
20 - 30	5,025	12.05
31 - 60	19,600	47.00
60 ปีขึ้นไป	7,452	17.87
รวม	41,702	100.00
4. กลุ่มอาชีพ		
ข้าราชการ	8,253	19.79
ข้าราชการบำนาญ	844	2.02
ข้าราชการครู	1,401	3.36
ทหาร	43	0.10
ตำรวจ	158	0.38
รวมกลุ่มข้าราชการ	10,699	25.66
รัฐวิสาหกิจ	679	1.63
รวมกลุ่มรัฐวิสาหกิจ	679	1.63
ธนาคาร	293	0.70
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	3,830	9.18
รับจ้าง	4,253	10.20
รวมกลุ่มเอกชน	8,376	20.09
เกษตรกร	1,208	2.90
รวมกลุ่มเกษตรกร	1,208	2.90
แม่บ้าน	3,630	8.70
คนชรา	3,130	7.51
นักบวช	81	2.19
นักศึกษา	4,905	11.76
เด็กในปกครอง	4,159	9.97
ไม่มีอาชีพ	248	0.59
ไม่ระบุอาชีพ	4,587	11.00
รวมกลุ่มอาชีพทั่วไป	20,740	49.72
รวมกลุ่มอาชีพทั้งหมด	41,702	100.00

ตารางที่ 5.1 : ลักษณะทั่วไปของผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาที่สถานบริการสุขภาพพิเศษ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 - มีนาคม พ.ศ. 2542 (ต่อ)

	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. ภาค		
จำนวนผู้ป่วยในเขตพื้นที่ภาคเหนือ	39,172	93.93
จำนวนผู้ป่วยในภาคอื่น	2,530	6.07
รวม	41,702	100.00
6. จังหวัดในภาคเหนือ		
เชียงใหม่	29,648	75.69
ลำพูน	4,422	11.29
เชียงราย	1,275	3.25
ลำปาง	1,262	3.22
แม่ฮ่องสอน	720	1.84
แพร่	652	1.66
พะเยา	651	1.66
น่าน	373	0.95
อุตรดิตถ์	169	0.43
รวม	39,172	100.00
7. อำเภอในจังหวัดเชียงใหม่		
เมือง	14,330	48.33
สันทราย	2,353	7.94
สันกำแพง	1,866	6.29
สารภี	1,833	6.18
หางดง	1,578	5.32
แม่ริม	1,454	4.90
สันป่าดอง	1,432	4.83
คอยสะเก็ด	1,065	3.59
จอมทอง	775	2.61
แม่แตง	608	2.05
ฝาง	369	1.24
เชียงดาว	350	1.18
พร้าว	293	0.99
ไชยปราการ	222	0.75
แม่แจ่ม	209	0.70
ฮอด	199	0.67
สะเมิง	150	0.51
แม่อาว	231	0.78
คอยเต่า	81	0.27
อมก๋อย	61	0.21
แม่วาง	126	0.42
คอยหล่อ	28	0.09
เวียงแหง	20	0.07
แม่ฮอน	15	0.05
รวม	29,648	100.00

ที่มา : จากการสำรวจ

ตารางที่ 5.2 : จำนวนผู้ป่วยที่กลับมาใช้บริการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 - มีนาคม พ.ศ. 2542

ครั้งที่	จำนวนผู้ป่วย (คน)	ร้อยละ
1	41,702	100.00
2	21,665	51.95
3	13,929	33.40
4	9,932	23.82
5	7,409	17.77
6	5,771	13.84
7	4,589	11.00
8	3,711	8.90
9	3,090	7.41
10	2,586	6.20
11	2,166	5.19
12	1,825	4.38
13	1,527	3.66
14	1,282	3.07
15	1,065	2.55
16	910	2.18
17	755	1.81
18	653	1.57
19	559	1.34
20	474	1.14
21	393	0.94
22	340	0.82
23	306	0.73
24	261	0.63
25	224	0.54
26	191	0.46
27	166	0.40
28	145	0.35
29	122	0.29
30	114	0.27
31	103	0.25
32	82	0.20
33	66	0.16
34	57	0.14
35	49	0.12
36	43	0.10
37	34	0.08
38	31	0.07
39	24	0.06
40	22	0.05
41	20	0.05
42	17	0.04
43	16	0.04
44	13	0.03
45	11	0.03
46	9	0.02
47	8	0.02
48	8	0.02
49	8	0.02
50	7	0.02

ที่มา : จากการคำนวณ

ตารางที่ 5.3 : จำนวนครั้งการรับการรักษาของผู้ป่วยในแต่ละคนที่ใช้บริการ
ตั้งแต่ปี 2540 - มีนาคม 2542

การให้บริการ	จำนวน				
	n ครั้ง	คน	ร้อยละ	ครั้ง	ร้อยละ
1		20,037	48.0481	20,037	15.5942
2		7,736	18.5507	15,472	12.0414
3		3,997	9.5847	11,991	9.3322
4		2,523	6.0501	10,092	7.8543
5		1,638	3.9279	8,190	6.3740
6		1,182	2.8344	7,092	5.5195
7		878	2.1054	6,146	4.7833
8		621	1.4891	4,968	3.8664
9		504	1.2086	4,536	3.5302
10		420	1.0071	4,200	3.2687
11		341	0.8177	3,751	2.9193
12		298	0.7146	3,576	2.7831
13		245	0.5875	3,185	2.4788
14		217	0.5204	3,038	2.3644
15		155	0.3717	2,325	1.8095
16		155	0.3717	2,480	1.9301
17		102	0.2446	1,734	1.3495
18		94	0.2254	1,692	1.3168
19		85	0.2038	1,615	1.2569
20		81	0.1942	1,620	1.2608
21		53	0.1271	1,113	0.8662
22		34	0.0815	748	0.5821
23		45	0.1079	1,035	0.8055
24		37	0.0887	888	0.6911
25		33	0.0791	825	0.6421
26		25	0.0599	650	0.5059
27		21	0.0504	567	0.4413
28		23	0.0552	644	0.5012
29		8	0.0192	232	0.1806
30		11	0.0264	330	0.2568
31		21	0.0504	651	0.5067
32		16	0.0384	512	0.3985
33		9	0.0216	297	0.2311
34		8	0.0192	272	0.2117
35		6	0.0144	210	0.1634
36		9	0.0216	324	0.2522
37		3	0.0072	111	0.0864
38		7	0.0168	266	0.2070
39		2	0.0048	78	0.0607
40		2	0.0048	80	0.0623
41		3	0.0072	123	0.0957
42		1	0.0024	42	0.0327
43		3	0.0072	129	0.1004
44		2	0.0048	88	0.0685
45		2	0.0048	90	0.0700
46		1	0.0024	46	0.0358
47		-	-	-	-
48		-	-	-	-
49		1	0.0024	49	0.0381
50		7	0.0168	350	0.2724
		41,702	100.00	128,490	100.00

ที่มา : จากการคำนวณ

5.1.1 การหาจำนวนผู้ป่วยที่กลับมารับการรักษา และผู้ป่วยที่ไม่กลับมารับการรักษา

จากขอบเขตของการศึกษาวิจัยในเบื้องต้น สามารถคำนวณหาจำนวนผู้ป่วยที่กลับมารับการรักษา และผู้ป่วยที่ไม่กลับมารับการรักษาดังนี้

(1) ผู้ป่วยที่กลับมาใช้บริการ

ตารางที่ 5.4 จากการสำรวจในฐานข้อมูลเดิมพบว่า จำนวนผู้ป่วยที่กลับมารับการรักษา ในช่วงปี พ.ศ. 2540 - มีนาคม พ.ศ. 2542 มีจำนวน 23,542 คน คิดเป็นร้อยละ 56.45 ตัวเลขที่ได้เป็นการรวมจำนวนของผู้ป่วยที่กลับมารับการรักษาในปี 2540, 2541 และ 2542 (ดูภาคผนวก ข. ประกอบ)

(2) ผู้ป่วยที่ไม่กลับมาใช้บริการ

ตารางที่ 5.4 จากการสำรวจในฐานข้อมูลเดิมพบว่า จำนวนผู้ป่วยที่ไม่กลับมารับการรักษาในช่วงปี พ.ศ. 2540 - 2541 มีจำนวนผู้ป่วยที่ไม่กลับมารับการรักษาจำนวน 18,160 คน คิดเป็นร้อยละ 43.55 ตัวเลขที่ได้เป็นการรวมจำนวนของผู้ป่วยที่ไม่กลับมารับการรักษา เฉพาะปี 2540 และ 2541 (ดูภาคผนวก ข. ประกอบ)

จากตารางที่ 5.4 พบว่าผู้ป่วยที่กลับมารับการรักษามีจำนวน 23,542 คน คิดเป็นร้อยละ 56.45 ของผู้ป่วยทั้งหมด เมื่อพิจารณาตามเพศ ส่วนใหญ่เป็นหญิง คิดเป็นร้อยละ 34.73 ของผู้ป่วยทั้งหมด และเป็นชาย คิดเป็นร้อยละ 21.72 ของผู้ป่วยทั้งหมด เมื่อพิจารณาตามอายุ ส่วนใหญ่มีอายุโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 31-60 ปี (ร้อยละ 27.35) รองลงมามีอายุมากกว่า 60 ปี (ร้อยละ 12.15) อายุน้อยกว่า 20 ปี (ร้อยละ 11.24) และอายุ 20-30 ปี (ร้อยละ 5.71) ตามลำดับ ส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มอาชีพทั่วไป (ร้อยละ 28.64) รองลงมาได้แก่กลุ่มข้าราชการ (ร้อยละ 15.37) กลุ่มเอกชน (ร้อยละ 9.78) กลุ่มเกษตร (ร้อยละ 1.74) และ กลุ่มรัฐวิสาหกิจ (ร้อยละ 0.93) ผู้ป่วยที่กลับมารับการรักษาส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตพื้นที่ภาคเหนือ คิดเป็นร้อยละ 53.64 ของผู้ป่วยทั้งหมด ส่วนใหญ่อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ (ร้อยละ 40.43) และในจำนวนนี้เป็นผู้ที่อยู่ในอำเภอเมือง เชียงใหม่ ร้อยละ 19.45

ผู้ป่วยที่ไม่กลับมารับการรักษามีจำนวน 18,160 คน คิดเป็นร้อยละ 43.55 ของผู้ป่วยทั้งหมด เมื่อพิจารณาตามเพศ โดยส่วนใหญ่เป็นหญิง คิดเป็นร้อยละ 26.88 ของจำนวนผู้ป่วยทั้งหมด และเป็นชาย คิดเป็นร้อยละ 16.67 ของจำนวนผู้ป่วยทั้งหมด เมื่อพิจารณาตามอายุ ส่วนใหญ่มีอายุโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 31-60 ปี (ร้อยละ 19.65) รองลงมามีอายุน้อยกว่า 20 ปี (ร้อยละ 11.84) อายุ 20-30 ปี (ร้อยละ 6.34) และอายุ 60 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 5.72) ตามลำดับ มีอาชีพอยู่ในกลุ่มทั่วไป (ร้อยละ 21.09) รองลงมาได้แก่กลุ่มเอกชน (ร้อยละ 10.30) กลุ่มข้าราชการ (ร้อยละ 10.29) กลุ่มเกษตร (ร้อยละ 1.16) และ กลุ่มรัฐวิสาหกิจ (ร้อยละ 0.70) ผู้ป่วยที่ไม่กลับมารับการรักษาส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตพื้นที่ภาคเหนือ คิดเป็นร้อยละ 40.29 ของผู้ป่วยทั้งหมด ส่วนใหญ่อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ (ร้อยละ 30.66) และเป็นผู้ที่อยู่ในอำเภอเมือง เชียงใหม่ ร้อยละ 14.92

ตารางที่ 5.4 : ลักษณะทั่วไปของผู้ป่วยที่กลับมารับการรักษา และไม่กลับมารับการรักษาที่สถานบริการ
สุขภาพพิเศษ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 - มีนาคม พ.ศ. 2542

	จำนวนผู้ป่วยที่กลับมา รับการรักษา (คน)	ร้อยละ	จำนวนผู้ป่วยที่ไม่กลับ มารับการรักษา (คน)	ร้อยละ
1. จำนวนผู้ป่วย				
2540	15,249	36.57	11,326	27.16
2541	5,226	12.53	6,834	16.39
2542 (มกราคม - มีนาคม)	3,067	7.35	-	-
รวม	23,542	56.45	18,160	43.55
2. เพศ				
ชาย	9,057	21.72	6,950	16.67
หญิง	14,485	34.73	11,210	26.88
รวม	23,542	56.45	18,160	43.55
3. อายุ				
น้อยกว่า 20 ปี	4,689	11.24	4,936	11.84
20 - 30	2,381	5.71	2,644	6.34
31 - 60	11,405	27.35	8,195	19.65
60 ปีขึ้นไป	5,067	12.15	2,385	5.72
รวม	23,542	56.45	18,160	43.55
4. กลุ่มอาชีพ				
ข้าราชการ	4,868		3,385	
ข้าราชการบำนาญ	609		235	
ข้าราชการครู	819		582	
ทหาร	22		21	
ตำรวจ	90		68	
กลุ่มข้าราชการ	6,408	15.37	4,291	10.29
รัฐวิสาหกิจ	386		293	
กลุ่มรัฐวิสาหกิจ	386	0.93	293	0.70
ธนาคาร	108		185	
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	2,282		1,548	
รับจ้าง	1,689		2,564	
กลุ่มเอกชน	4,079	9.78	4,297	10.30
เกษตรกร	724		484	
กลุ่มเกษตรกร	724	1.74	484	1.16
แม่บ้าน	2,204		1,426	
คนชรา	2,099		1,031	
นักบวช	47		34	
นักศึกษา	1,999		2,906	
เด็กในปกครอง	2,398		1,761	
ไม่มีอาชีพ	142		106	
ไม่ระบุอาชีพ	3,056		1,531	
กลุ่มอาชีพทั่วไป	11,945	28.64	8,795	21.09
รวม	23,542	56.45	18,160	43.55

ตารางที่ 5.4 : ลักษณะทั่วไปของผู้ป่วยที่กลับมารับการรักษา และไม่กลับมารับการรักษาที่สถานบริการ
สุขภาพพิเศษ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 - มีนาคม พ.ศ. 2542 (ต่อ)

	จำนวนผู้ป่วยที่กลับมารับ การรักษา (คน)	ร้อยละ	จำนวนผู้ป่วยที่ไม่กลับมา รับการรักษา (คน)	ร้อยละ
5. ภาค				
จำนวนผู้ป่วยในเขตพื้นที่ภาคเหนือ	22,369	53.64	16,803	40.29
จำนวนผู้ป่วยในภาคอื่น	1,173	2.81	2,530	3.25
รวม	23,542	56.45	18,160	43.55
6. จังหวัดในภาคเหนือ				
เชียงใหม่	16,862	40.43	12,786	30.66
ลำพูน	2,716	6.51	1,706	4.09
เชียงราย	690	1.65	585	1.40
ลำปาง	710	1.70	552	1.32
แม่ฮ่องสอน	392	0.94	328	0.79
แพร่	361	0.87	291	0.70
พะเยา	360	0.86	291	0.70
น่าน	184	0.44	189	0.45
อุตรดิตถ์	94	0.23	75	0.18
รวม	22,369	53.64	16,803	40.29
7. อำเภอในจังหวัดเชียงใหม่				
เมือง	8,109	19.45	6,221	14.92
สันทราย	1,365	3.27	988	2.37
สันกำแพง	1,083	2.60	783	1.88
สารภี	1,086	2.60	747	1.79
หางดง	897	2.15	681	1.63
แม่ริม	846	2.03	608	1.46
สันป่าคอง	842	2.02	590	1.41
คอกสะแก	571	1.37	494	1.18
จอมทอง	438	1.05	337	0.81
แม่แตง	360	0.86	248	0.59
ฝาง	203	0.49	166	0.40
เชียงดาว	193	0.46	157	0.38
พร้าว	155	0.37	138	0.33
ไชยปราการ	114	0.27	108	0.26
แม่แจ่ม	114	0.27	95	0.23
ฮอด	115	0.28	84	0.20
สะเมิง	97	0.23	53	0.13
แม่อาว	116	0.28	115	0.28
คอกเตา	33	0.08	48	0.12
อมก๋อย	31	0.07	30	0.07
แม่วาง	68	0.16	58	0.14
คอกหล่อ	12	0.03	16	0.04
เวียงแหง	9	0.02	11	0.03
แม่ออน	5	0.01	10	0.02
รวม	16,862	40.43	12,786	30.66

ที่มา : จากการคำนวณ

ตารางที่ 5.5 แสดงผลการวิเคราะห์ Logit Model โดยวิธี Maximum Likelihood Estimates ของปัจจัยที่มีผลต่อการกลับมาเข้ารับการรักษาของผู้ป่วยเดิมของสถานบริการสุขภาพพิเศษ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ตัวแปร (Variables)	ค่าสัมประสิทธิ์ (Coefficient)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของค่าความคาดเคลื่อน (Standard Error)	ค่านัยสำคัญทางสถิติ (T-Ratio)	ระดับนัยสำคัญ (Significance Level)
α	-3.033770	1.018000	-2.979 ***	0.00290
X_1	-0.887854	0.551500	-1.610 *	0.10740
X_2	1.461900	0.751100	1.946 **	0.05162
X_3	-0.285326	0.409100	-0.697	0.48551
X_4	-0.842760	0.486300	-1.733 *	0.08309
X_5	-0.213878	0.874500	-0.245	0.80678
X_6	0.944002	0.475200	1.987 **	0.04697
X_7	-0.768340	0.563200	-1.364	0.17249
X_8	0.543646	0.546900	0.994	0.32022
X_9	0.977028	0.526000	1.858 **	0.06323
X_{10}	-0.687694	0.583000	-1.180	0.23817
X_{11}	1.515690	0.415700	3.646 ***	0.00027
X_{12}	-0.243923	0.183200	-1.331	0.18316
X_{13}	1.776820	0.559700	3.175 ***	0.00150
X_{14}	1.038880	0.402000	2.584 ***	0.00975
X_{15}	1.250910	0.429900	2.910 ***	0.00362
X_{16}	-1.018710	0.563300	-1.809 **	0.07052
X_{17}	-0.249541	0.419800	-0.594	0.55226
X_{18}	2.797330	0.470700	5.943 ***	0.00000
X_{19}	-0.346642	0.495700	-0.699	0.48438
X_{20}	-0.356315	0.515500	-0.691	0.48948
X_{21}	-0.472276	0.583700	-0.809	0.41849

หมายเหตุ : Log-Likelihood -105.62
 Restricted (Slope=0) Log-L. -224.74
 Chi-Squared (21) 238.24
 Significance Level 3.21730E-14
 Mc Fadden R² 0.530034707
 Probability at mean vector are 0 = 0.00277 1 = 0.99723

*** Significant at $\alpha = 0.01$

** Significant at $\alpha = 0.05$

* Significant at $\alpha = 0.10$

ที่มา : จากการคำนวณ

5.2 ผลการศึกษาจากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม

ความต้องการบริการทางการแพทย์ และความต้องการรักษาบำบัดให้หายจากความเจ็บป่วย และการรักษาที่ทำให้สุขภาพดีขึ้น ผู้บริโภคมีโอกาสเป็นผู้มีอำนาจตัดสินใจที่จะกำหนดการบริโภคเอง เพื่อให้ได้รับความพึงพอใจ ดังนั้น การศึกษาในรายละเอียดของทัศนคติที่เป็นปัจจัยในการเข้ารับการรักษา จึงเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญ เพื่อให้ทราบว่าปัจจัยใดบ้างที่มีอิทธิพลต่ออุปสงค์ของผู้บริโภคซึ่งเป็นผู้ป่วยเอง หรือญาติพี่น้องของผู้ป่วยก็ตาม

5.2.1 การวิเคราะห์โดยใช้แบบจำลองโลจิสต์

จากแบบสอบถามที่ได้จัดทำขึ้น มุ่งเน้นในประเด็นของการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาปัจจัยที่มีผลต่อการกลับมาใช้บริการรักษาของผู้ป่วยเดิม โดยใช้แบบจำลองโลจิสต์ (logit model) โดยวิธี Maximum Likelihood Estimates ได้ผลออกมาดังนี้ (ตารางที่ 5.5)

1) การเบิกค่ารักษาพยาบาลได้ทั้งหมดหรือบางส่วน (X_1) ค่าสัมประสิทธิ์ที่ได้มีค่าเท่ากับ -0.887854 นั้นหมายความว่า ผู้ป่วยที่สามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลได้ทั้งหมดหรือบางส่วน จะมีโอกาสกลับเข้ารับการรักษาที่สถานบริการสุขภาพพิเศษฯ ด้วยระดับความเชื่อมั่นที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.10

2) แพทย์มีความเชี่ยวชาญ และมีชื่อเสียงในการรักษาและวินิจฉัยโรค (X_2) ค่าสัมประสิทธิ์ที่ได้มีค่าเท่ากับ 1.461900 นั้นหมายความว่า แพทย์มีความเชี่ยวชาญ และมีชื่อเสียงในการรักษาและวินิจฉัยโรค จะมีผลทำให้ผู้ป่วยมีโอกาสกลับเข้ารับการรักษาที่สถานบริการสุขภาพพิเศษฯ ด้วยระดับความเชื่อมั่นที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05

3) ผู้ป่วยเป็นคนไข้จากโรงพยาบาลอื่น (X_3) ค่าสัมประสิทธิ์ที่ได้มีค่าเท่ากับ -0.842760 นั้นหมายความว่า ผู้ป่วยเป็นคนไข้จากโรงพยาบาลอื่น แล้วตามมาตรวจกับแพทย์ท่านเดิมที่มาออกตรวจที่สถานบริการสุขภาพพิเศษฯ จะมีโอกาสกลับเข้ารับการรักษาที่สถานบริการสุขภาพพิเศษฯ ด้วยระดับความเชื่อมั่นที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.10

4) ชื่อเสียงขององค์กร (X_4) ค่าสัมประสิทธิ์ที่ได้มีค่าเท่ากับ 0.944002 นั้นหมายความว่า ชื่อเสียงขององค์กรเป็นที่ยอมรับ จะมีผลทำให้ผู้ป่วยมีโอกาสกลับเข้ารับการรักษาที่สถานบริการสุขภาพพิเศษฯ ด้วยระดับความเชื่อมั่นที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05

5) การให้บริการโดยทั่วไป เช่นการยื่นบัตร การเงิน การรับยา (X_5) ค่าสัมประสิทธิ์ที่ได้มีค่าเท่ากับ 0.977028 นั้นหมายความว่า การให้บริการโดยทั่วไปมีคุณภาพ จะมีผลทำให้ผู้ป่วยมีโอกาสกลับเข้ารับการรักษาที่สถานบริการสุขภาพพิเศษฯ ด้วยระดับความเชื่อมั่นที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05

6) ค่าใช้จ่ายในการรักษา (X_{11}) ค่าสัมประสิทธิ์ที่ได้มีค่าเท่ากับ 1.51569 นั้นหมายความว่าค่าใช้จ่ายในการรักษามีความเหมาะสม จะมีผลทำให้ผู้ป่วยมีโอกาสกลับเข้ารับการรักษาที่สถานบริการสุขภาพพิเศษฯ ด้วยระดับความเชื่อมั่นที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.01

7) อาคารสถานที่/ห้องพักรักษาผู้ป่วย (X_{13}) ค่าสัมประสิทธิ์ที่ได้มีค่าเท่ากับ 1.776820 นั้นหมายความว่า อาคารสถานที่/ห้องพักรักษาผู้ป่วย มีความสะอาดเรียบร้อย จะมีผลทำให้ผู้ป่วยมีโอกาสกลับเข้ามารับการรักษาศูนย์บริการสุขภาพพิเศษฯ ด้วยระดับความเชื่อมั่นที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.01

8) โปรแกรมการตรวจสุขภาพพิเศษ (X_{14}) ค่าสัมประสิทธิ์ที่ได้มีค่าเท่ากับ 1.038880 นั้นหมายความว่า การมีโปรแกรมการตรวจสุขภาพพิเศษ เช่น การตรวจไขมันในเส้นเลือด การวัดคลื่นหัวใจ จะมีผลทำให้ผู้ป่วยมีโอกาสกลับเข้ามารับการรักษาศูนย์บริการสุขภาพพิเศษฯ ด้วยระดับความเชื่อมั่นที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.01

9) ความรวดเร็วในการให้บริการ (X_{15}) ค่าสัมประสิทธิ์ที่ได้มีค่าเท่ากับ 1.250910 นั้นหมายความว่า ความรวดเร็วในการให้บริการ จะมีผลทำให้ผู้ป่วยมีโอกาสกลับเข้ามารับการรักษาศูนย์บริการสุขภาพพิเศษฯ ด้วยระดับความเชื่อมั่นที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.01

10) การได้รับส่วนลดจากบัตร V.I.P. (X_{16}) ค่าสัมประสิทธิ์ที่ได้มีค่าเท่ากับ -1.018710 นั้นหมายความว่า การที่ผู้ป่วยได้รับส่วนลดจากบัตร V.I.P. จะมีผลทำให้ผู้ป่วยมีโอกาสกลับเข้ามารับการรักษาศูนย์บริการสุขภาพพิเศษฯ ด้วยระดับความเชื่อมั่นที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05

11) โรงพยาบาลอื่น (X_{18}) ค่าสัมประสิทธิ์ที่ได้มีค่าเท่ากับ 2.797330 นั้นหมายความว่า การบริการที่ดีกว่าโรงพยาบาลอื่น จะมีผลทำให้ผู้ป่วยมีโอกาสกลับเข้ามารับการรักษาศูนย์บริการสุขภาพพิเศษฯ ด้วยระดับความเชื่อมั่นที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.01

จากการคำนวณ เมื่อดูจากตารางที่ 5.5 มีตัวแปรที่ไม่อยู่ในระดับนัยสำคัญ ได้แก่

- 1) การรู้จักคุ้นเคยกับแพทย์อยู่แล้ว ทำให้เลือกแพทย์เจาะจง (X_3)
- 2) ความน่าเชื่อถือ และความไว้วางใจที่มีต่อแพทย์ (X_4)
- 3) เครื่องมือ อุปกรณ์ และไม่มี ความทันสมัยในการรักษาโรค (X_7)
- 4) การบริการพยาบาลยังไม่มีคุณภาพ (X_8)
- 5) การให้ความสนใจ การเอาใจใส่ดูแล และการให้บริการรักษา (X_{10})
- 6) ความสะดวกสบายจากทำเลที่ตั้ง อาคารสถานที่ (X_{12})
- 7) การเรื้อรังของโรคที่จะต้องเข้ามารักษาในทุกกระยะ (X_{17})
- 8) รายได้ต่อเดือน (X_{19})
- 9) รายได้ต่อครัวเรือน (X_{20})
- 10) อาชีพ (X_{21})

ส่วนตัวแปรอิสระอื่น ๆ ที่ไม่ปรากฏในตารางที่ 5.5 เนื่องมาจากเมื่อนำตัวแปรเหล่านั้นมาวิเคราะห์ร่วมกับตัวแปรอิสระที่ปรากฏในตารางที่ 5.5 แล้วจะก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity ซึ่งจะทำการค่าพารามิเตอร์ที่คำนวณได้ขาดคุณสมบัติบางประการ และค่าความแปรปรวนที่ได้จะมีค่าสูง ซึ่งมีผลทำให้ค่า T-ratio มีค่าต่ำจนอาจทำให้เกิดการตัดสินใจผิด คิดว่าตัวแปรอิสระดังกล่าวไม่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม ดังนั้นในการวิเคราะห์ครั้งนี้จึงไม่นำตัวแปรอิสระเหล่านั้นมาวิเคราะห์ร่วมด้วย

5.2.2 ทักษะของผู้ป่วยจากแบบสอบถาม

จากข้อมูลสามารถแสดงลักษณะโดยทั่วไปของผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 5.6) ส่วนใหญ่เป็นหญิง คิดเป็นร้อยละ 67.40 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด และเป็นชาย ร้อยละ 32.60 ของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 - 60 ปี (ร้อยละ 65.20) รองลงมาเป็นผู้ป่วยที่มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี (ร้อยละ 20.80) ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 53.80) รองลงมาได้แก่ อาชีวศึกษา/อนุปริญญา และมีธยมศึกษาตอนปลาย (ร้อยละ 14.00 และ 11.40 ตามลำดับ) มีอาชีพเป็นข้าราชการ/ข้าราชการบำนาญ (ร้อยละ 46.40) รองลงมาได้แก่ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย และรับจ้าง/พนักงานเอกชน (ร้อยละ 17.60 และ 12.40 ตามลำดับ) เป็นผู้ที่มีระดับรายได้ต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท มากที่สุด (ร้อยละ 21.00) รองลงมาได้แก่ผู้มีรายได้ต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท (ร้อยละ 20.40) และเป็นผู้ที่มีระดับรายได้ต่อครัวเรือน 20,001 - 40,000 บาท ต่อเดือนมากที่สุด (ร้อยละ 36.20) รองลงมาเป็นผู้ที่มีรายได้ต่อครัวเรือน 10,001 - 20,000 บาท (ร้อยละ 27.40)

แบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ส่วนได้แก่ ส่วนการศึกษาทัศนคติของผู้ที่กลับมารับการรักษ และการศึกษาทัศนคติของผู้ที่ไม่กลับมารับการรักษ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1) ทักษะของผู้ที่กลับมารับการรักษ

ตารางที่ 5.7 แสดงให้เห็นระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยที่ได้รับ จากการบริการในแต่ละแผนกหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาทิเช่น บุคลิกภาพ กริยา ท่าทาง การให้คำแนะนำช่วยเหลือ อธิบาย การใช้น้ำเสียง ความรวดเร็วในการให้บริการ การให้ความสนใจ และการเอาใจใส่ดูแลในการตรวจรักษา

เนื่องจากผู้ป่วยไม่มีภาวะของการเจ็บปวดที่จะต้องไปตรวจในบางแผนก หรือบางหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตอบแบบสอบถามจึงไม่ครบในบางหัวข้อ อาทิเช่น ผู้ป่วยไม่ได้นอนพักรักษาที่โรงพยาบาล จึงทำให้ผู้ป่วยไม่ได้แสดงความคิดเห็นในส่วนของหน่วยบริการผู้ป่วยใน เป็นต้น ในการคำนวณจึงใช้จำนวนที่ผู้ป่วยตอบสอบถามในหัวข้อนั้น ๆ เป็นหลัก จากการเปรียบเทียบตัวเลขที่อยู่ในวงเล็บเป็นอัตราร้อยละทำให้ทราบว่า ผู้ป่วยที่กลับมารับการรักษส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ พึงพอใจมาก และเมื่อนำมาเปรียบเทียบกับตารางที่ 5.8 เป็นข้อมูลแสดงค่าเฉลี่ยแบบถ่วงน้ำหนักความคิดเห็นของผู้ป่วยที่กลับมารับการรักษ ซึ่งสามารถอธิบายทัศนคติของผู้ป่วยที่กลับมารับการรักษได้อย่างชัดเจนได้ว่า

(1) ผู้ป่วยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจใน บุคลิกภาพ กริยาท่าทาง อธิบาย และการใช้น้ำเสียงของแพทย์มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 รองลงมาเป็นการให้ความสนใจ การเอาใจใส่ดูแลในการตรวจรักษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18

(2) แผนกเวชระเบียน หน่วยบริการผู้ป่วยนอก และแผนกรังสี ผู้ป่วยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจใน บุคลิกภาพ กริยาท่าทาง อธิบาย และการใช้น้ำเสียงเป็นอันดับ 1 รองลงมาเป็นเรื่องของการให้ความสนใจ การเอาใจใส่ดูแล และความรวดเร็วในการให้บริการ ตามลำดับ

(3) หน่วยบริการผู้ป่วยใน ผู้ป่วยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้ความสนใจ การเอาใจใส่ดูแล และการให้บริการรักษาของพยาบาล และผู้ช่วยพยาบาล เป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ย 3.85 และ 3.77 ตามลำดับ รองลงมาเป็นเรื่องของบุคลิกภาพ อธิยาศัย การใช้น้ำเสียง และความรวดเร็ว ตามลำดับ

(4) แผนกเภสัชกรรมและอุปกรณ์การแพทย์ ผู้ป่วยส่วนใหญ่มีความพึงใจในความถูกต้องครบถ้วนของยา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 รองลงมาเป็นเรื่องของบุคลิกภาพ การให้แนะนำการใช้ยา อธิยาศัย และความรวดเร็วในการบริการ ตามลำดับ

(5) แผนกห้องปฏิบัติการ ผู้ป่วยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในความถูกต้องครบถ้วนของผล Lab มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 รองลงมาเป็นเรื่องของความรวดเร็วในการให้บริการ

(6) แผนกการเงิน ผู้ป่วยส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับความครบถ้วนถูกต้องของการคิดเงินเป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 รองลงมาเป็นเรื่องของบุคลิกภาพ อธิยาศัย การใช้น้ำเสียง และความรวดเร็วในการให้บริการ ตามลำดับ

2) ทักษะของผู้ที่ไม่กลับมารับการรักษา

จากตารางที่ 5.9 การที่ผู้ป่วยไม่กลับเข้ามารับการรักษาในสถานบริการสุขภาพพิเศษ มหาวิทยาลัย เชียงใหม่ เนื่องมาจาก

(1) ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีสุขภาพร่างกายปกติ ยังไม่มีภาวะของโรคหรือความเจ็บป่วย ที่จะต้องกลับมา รับการรักษา (ร้อยละ 67.90)

(2) รองลงมาเป็นผู้ป่วยที่หายจากอาการเจ็บป่วยที่ได้รับการรักษาไปแล้ว (ร้อยละ 67.00)

ปัจจัยนอกจากนั้นมีสัดส่วนที่น้อย แต่ควรจะนำมาพิจารณาเนื่องจากยังถือว่าเป็นส่วนที่มีผลกระทบ อยู่บ้างได้แก่ ผู้ป่วยไม่สามารถเบิกค่ารักษาได้ ค่าใช้จ่ายในการรักษาไม่มีความเหมาะสม การให้บริการล่าช้า เช่นการรอพบแพทย์ การรอรับยา เป็นต้น และการไม่ได้รับความสะดวกจากสถานที่ เช่นอยู่ไกลเดินทางมา ไม่สะดวก และไม่มีที่จอดรถ เป็นต้น

โดยสรุปผู้ป่วยที่ไม่กลับมารับการรักษา ส่วนใหญ่เป็นผู้ป่วยที่ยังมีโอกาสที่จะกลับมารับการรักษาที่ สถานบริการสุขภาพพิเศษ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในอนาคต

ตารางที่ 5.6 : ลักษณะทั่วไปของผู้ป่วยจากแบบสอบถาม

	ไปรษณีย์	ตนเอง	จำนวนทั้งหมด	ร้อยละ
เพศ				
ชาย	63	100	163	32.60
หญิง	149	188	337	67.40
รวม	212	288	500	100.00
อายุ				
น้อยกว่า 20 ปี	7	17	24	4.80
20 - 30	23	81	104	20.80
31 - 60	157	169	326	65.20
60 ปีขึ้นไป	25	21	46	9.20
รวม	212	288	500	100.00
ระดับการศึกษา				
อ่านออกเขียนได้	3	4	7	1.40
ประถมศึกษา	21	15	36	7.20
มัธยมศึกษา	5	8	13	2.60
มัธยมศึกษาตอนปลาย	12	45	57	11.40
อาชีวศึกษา/อนุปริญญา	18	52	70	14.00
ปริญญาตรี	130	139	269	53.80
สูงกว่าปริญญาตรี	23	25	48	9.60
รวม	212	288	500	100.00
อาชีพ				
เกษตรกร	6	5	11	2.20
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	35	53	88	17.60
รับจ้าง/พนักงานเอกชน	20	42	62	12.40
นักศึกษา/เด็กในปกครอง	4	24	28	5.60
แม่บ้าน	13	13	26	5.20
คนชรา	2	6	8	1.60
นักบวช	4	-	4	0.80
ข้าราชการ/ข้าราชการบำนาญ	109	123	232	46.40
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	13	17	30	6.00
ว่างงาน/ไม่มีอาชีพ	6	5	11	2.20
รวม	212	288	500	100.00
รายได้ต่อเดือน				
0 - 4,000 บาท	22	45	67	13.40
4,001 - 6,000 บาท	12	28	40	8.00
6,001 - 8,000 บาท	5	30	35	7.00
8,001 - 10,000 บาท	36	39	75	15.00
10,001 - 15,000 บาท	48	57	105	21.00
15,001 - 20,000 บาท	56	46	102	20.40
มากกว่า 20,000 บาท	33	43	76	15.20
รวม	212	288	500	100.00
รายได้ของครอบครัวต่อเดือน				
0 - 5,000 บาท	12	21	33	6.60
5,001 - 10,000 บาท	11	38	49	9.80
10,001 - 20,000 บาท	59	78	137	27.40
20,001 - 40,000 บาท	96	85	181	36.20
40,001 - 60,000 บาท	19	33	52	10.40
มากกว่า 60,000 บาท	15	33	48	9.60
รวม	212	288	500	100.00

ที่มา : จากการสำรวจ

ตารางที่ 5.7 : ระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยที่กลับมารับการรักษ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	ไม่พอใจ	
	(คน)	(คน)	(คน)	(คน)	(คน)
แผนกเวชระเบียน					
บุคลิกภาพ กริยา ท่าทาง การให้คำแนะนำ/ช่วยเหลือ อธิบาย และ การใช้น้ำเสียง	42	148	62	3	255
	(16.47)	(58.04)	(24.31)	(1.18)	(100.00)
ความรวดเร็วในการให้บริการออกบัตรใหม่/คืนแฟ้มประวัติ	37	140	74	5	256
	(14.45)	(54.69)	(28.91)	(1.95)	(100.00)
แพทย์					
บุคลิกภาพ กริยา ท่าทาง การให้คำแนะนำ/ซักถาม อธิบาย และ การใช้น้ำเสียง	88	137	33	1	259
	(33.98)	(52.90)	(12.74)	(0.39)	(100.00)
การให้ความสนใจ การเอาใจใส่ดูแล และการตรวจรักษา	86	137	33	2	258
	(33.33)	(53.10)	(12.79)	(0.78)	(100.00)
หน่วยบริการผู้ป่วยนอก (OPD) พยาบาล					
บุคลิกภาพ กริยา ท่าทาง การให้คำแนะนำ/ช่วยเหลือ อธิบาย และ การใช้น้ำเสียง	45	148	64	3	260
	(17.31)	(56.92)	(24.62)	(1.15)	(100.00)
การให้ความสนใจ การเอาใจใส่ดูแล และการให้บริการรักษา	41	146	70	2	259
	(15.83)	(56.37)	(27.03)	(0.77)	(100.00)
ความรวดเร็วในการให้บริการ	40	126	81	9	256
	(15.63)	(49.22)	(31.64)	(3.52)	(100.00)
หน่วยบริการผู้ป่วยนอก (OPD) พนักงานช่วยการพยาบาล					
บุคลิกภาพ กริยา ท่าทาง การให้คำแนะนำ/ช่วยเหลือ อธิบาย และ การใช้น้ำเสียง	46	131	73	7	257
	(17.90)	(50.97)	(28.40)	(2.72)	(100.00)
การให้ความสนใจ การเอาใจใส่ดูแล และการให้บริการรักษา	43	129	75	9	256
	(16.80)	(50.39)	(29.30)	(3.52)	(100.00)
ความรวดเร็วในการให้บริการ	38	125	82	9	254
	(14.96)	(49.21)	(32.28)	(3.54)	(100.00)
หน่วยบริการผู้ป่วยใน (IPD) พยาบาล					
บุคลิกภาพ กริยา ท่าทาง การให้คำแนะนำ/ช่วยเหลือ อธิบาย และ การใช้น้ำเสียง	33	97	51	4	185
	(17.84)	(52.43)	(27.57)	(2.16)	(100.00)
การให้ความสนใจ การเอาใจใส่ดูแล และการให้บริการรักษา	34	95	53	3	185
	(18.38)	(51.35)	(28.65)	(1.62)	(100.00)
ความรวดเร็วในการให้บริการ	31	94	58	2	185
	(16.76)	(50.81)	(31.35)	(1.08)	(100.00)
หน่วยบริการผู้ป่วยใน (IPD) พนักงานช่วยการพยาบาล					
บุคลิกภาพ กริยา ท่าทาง การให้คำแนะนำ/ช่วยเหลือ อธิบาย และ การใช้น้ำเสียง	29	87	68	4	188
	(15.43)	(46.28)	(36.17)	(2.13)	(100.00)
หน่วยบริการผู้ป่วยใน (IPD) พนักงานช่วยการพยาบาล (ต่อ)					
การให้ความสนใจ การเอาใจใส่ดูแล และการให้บริการรักษา	31	91	62	4	188
	(16.49)	(48.40)	(32.98)	(2.13)	(100.00)
ความรวดเร็วในการให้บริการ	30	82	73	3	188
	(15.96)	(43.62)	(38.83)	(1.60)	(100.00)

ตารางที่ 5.7 : ระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยที่กลับมาได้รับการรักษา (ต่อ)

รายการ	ระดับความพอใจ				รวม (คน)
	มากที่สุด (คน)	มาก (คน)	ปานกลาง (คน)	ไม่พอใจ (คน)	
แผนกรังสี (X-Ray)					
บุคลิกภาพ กริยา ท่าทาง การให้คำแนะนำ อธิบาย และการใช้ความเสี่ยง	19 (11.59)	88 (53.66)	57 (34.76)	-	164 (100.00)
ความรวดเร็วในการให้บริการ	19 (11.59)	84 (51.22)	59 (35.98)	2 (1.22)	164 (100.00)
แผนกห้องปฏิบัติการ (Lab)					
ความถูกต้องครบถ้วนของผล Lab	19 (11.88)	92 (57.50)	49 (30.63)	-	160 (100.00)
ความรวดเร็วของการออกผล Lab ตรงตามเวลานัด	20 (12.50)	84 (52.50)	55 (34.38)	1 (0.63)	160 (100.00)
แผนกเภสัชกรรมและอุปกรณ์การแพทย์					
เภสัชกร					
บุคลิกภาพ กริยา ท่าทาง การให้คำแนะนำในการใช้ยา อธิบาย และการใช้ความเสี่ยง	32 (13.97)	125 (54.59)	69 (30.13)	3 (1.31)	229 (100.00)
ความครบถ้วนถูกต้องของยา	35 (15.28)	131 (57.21)	60 (26.20)	3 (1.31)	229 (100)
ความรวดเร็วในการให้บริการ	26 (11.50)	116 (51.33)	72 (31.86)	12 (5.31)	226 (100.00)
พนักงานห้องยา					
บุคลิกภาพ กริยา ท่าทาง การให้คำแนะนำ อธิบาย และการใช้ความเสี่ยง	45 (17.58)	126 (49.22)	78 (30.47)	7 (2.73)	256 (100.00)
ความรวดเร็วในการให้บริการ	38 (14.90)	118 (46.27)	81 (31.76)	18 (7.06)	255 (100.00)
แผนกการเงิน					
บุคลิกภาพ กริยา ท่าทาง การให้คำแนะนำ อธิบาย และการใช้ความเสี่ยง	27 (10.42)	125 (48.26)	101 (39.00)	6 (2.32)	259 (100.00)
ความครบถ้วนถูกต้องในการคิดเงิน	31 (12.02)	132 (51.16)	93 (36.05)	2 (0.78)	258 (100)
ความรวดเร็วในการให้บริการ	29 (11.37)	124 (48.63)	94 (36.86)	8 (3.14)	255 (100)

ที่มา : จากการสำรวจ

ตารางที่ 5.8 : ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ป่วยที่กลับมาใช้บริการรักษา

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่
แผนกเวชระเบียน		
บุคลิกภาพ กริยา ท่าทาง การให้คำแนะนำ/ช่วยเหลือ อธิบาย และการใช้น้ำเสียง	3.89	1
ความรวดเร็วในการให้บริการออกบัตรใหม่/ค้นเพิ่มประวัติ	3.80	2
แพทย์		
บุคลิกภาพ กริยา ท่าทาง การให้คำแนะนำ/ซักถาม อธิบาย และการใช้น้ำเสียง	4.20	1
การให้ความสนใจ การเอาใจใส่ดูแล และการตรวจรักษา	4.18	2
หน่วยบริการผู้ป่วยนอก (OPD) พยาบาล		
บุคลิกภาพ กริยา ท่าทาง การให้คำแนะนำ/ช่วยเหลือ อธิบาย และการใช้น้ำเสียง	3.89	1
การให้ความสนใจ การเอาใจใส่ดูแล และการให้บริการรักษา	3.86	2
ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.73	3
หน่วยบริการผู้ป่วยนอก (OPD) พนักงานช่วยการพยาบาล		
บุคลิกภาพ กริยา ท่าทาง การให้คำแนะนำ/ช่วยเหลือ อธิบาย และการใช้น้ำเสียง	3.81	1
การให้ความสนใจ การเอาใจใส่ดูแล และการให้บริการรักษา	3.77	2
ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.72	3
หน่วยบริการผู้ป่วยใน (IPD) พยาบาล		
การให้ความสนใจ การเอาใจใส่ดูแล และการให้บริการรักษา	3.85	1
บุคลิกภาพ กริยา ท่าทาง การให้คำแนะนำ/ช่วยเหลือ อธิบาย และการใช้น้ำเสียง	3.84	2
ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.82	3
หน่วยบริการผู้ป่วยใน (IPD) พนักงานช่วยการพยาบาล		
การให้ความสนใจ การเอาใจใส่ดูแล และการให้บริการรักษา	3.77	1
บุคลิกภาพ กริยา ท่าทาง การให้คำแนะนำ/ช่วยเหลือ อธิบาย และการใช้น้ำเสียง	3.73	2
ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.72	3
แผนกรังสี (X-Ray)		
บุคลิกภาพ กริยา ท่าทาง การให้คำแนะนำ อธิบาย และการใช้น้ำเสียง	3.77	1
ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.72	2
แผนกห้องปฏิบัติการ (Lab)		
ความถูกต้องครบถ้วนของผล Lab	3.81	1
ความรวดเร็วของการออกผล Lab ตรงตามเวลานัด	3.76	2
แผนกเภสัชกรรมและอุปกรณ์การแพทย์ (เภสัชกร)		
ความครบถ้วนถูกต้องของยา	3.85	1
บุคลิกภาพ กริยา ท่าทาง การให้คำแนะนำในการใช้ยา อธิบาย และการใช้น้ำเสียง	3.80	2
ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.64	3
แผนกเภสัชกรรมและอุปกรณ์การแพทย์ (พนักงานห้องยา)		
บุคลิกภาพ กริยา ท่าทาง การให้คำแนะนำ อธิบาย และการใช้น้ำเสียง	3.79	1
ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.62	2
แผนกการเงิน		
ความครบถ้วนถูกต้องในการคิดเงิน	3.74	1
บุคลิกภาพ กริยา ท่าทาง การให้คำแนะนำ อธิบาย และการใช้น้ำเสียง	3.64	3
ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.65	2

ที่มา : จากการสำรวจ

ตารางที่ 5.9 :ทัศนคติของผู้ป่วยที่ไม่กลับมารับการรักษา

รายการ	ความคิดเห็น		รวม
	ใช่	ไม่ใช่	
ไม่สามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลได้ทั้งหมดหรือบางส่วน	84 (39.60)	128 (60.40)	212 (100.00)
แพทย์ไม่มีความเชี่ยวชาญ ในการรักษาและวินิจฉัยโรค	17 (8.00)	195 (92.00)	212 (100.00)
การบริการพยาบาลไม่มีคุณภาพ	19 (9.00)	193 (91.00)	212 (100.00)
การให้บริการ โดยทั่วไปไม่มีคุณภาพ	29 (13.70)	183 (86.30)	212 (100.00)
ขาดการให้ความสนใจ การเอาใจใส่ดูแล การให้บริการรักษา	25 (11.80)	187 (88.20)	212 (100.00)
ค่าใช้จ่ายในการรักษาไม่เหมาะสม	70 (33.00)	142 (67.00)	212 (100.00)
ไม่ได้รับความสะดวกจากทำเลที่ตั้ง อาคารสถานที่	43 (20.30)	169 (79.70)	212 (100.00)
การให้บริการล่าช้า	49 (23.10)	163 (76.90)	212 (100.00)
ภาวะของโรคหรือความเจ็บป่วยยังไม่เกิดขึ้น	144 (67.90)	68 (32.10)	212 (100.00)
หายจากอาการเจ็บป่วยจากโรคที่เคยได้รับการรักษา	142 (67.00)	70 (33.00)	212 (100.00)
โรงพยาบาลอื่นดีกว่า	52 (24.50)	160 (75.50)	212 (100.00)

ที่มา : จากการสำรวจ