



## แนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวความคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องของเขตบริการ และการบริการด้านสาธารณสุข เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาเขตบริการของศูนย์บริการสาธารณสุข ของกรุงเทพมหานคร ซึ่งจากการศึกษา สามารถสรุปได้ดังนี้

### 1. แนวความคิดและการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเขตบริการ

แนวความคิดเกี่ยวกับเขตบริการที่สำคัญ เป็นแนวความคิดจากทฤษฎีแหล่งกลาง (Central Place Theory) ของ คริสตัลเลอร์ (Christaller 1966 quoted in Hurst 1972: 1-197, Davies 1976 : 17) ชาวเยอรมัน ซึ่งได้เสนอแนวความคิดเรื่องแหล่งกลาง (Central Place) เมื่อปี ค.ศ.1930 โดยทำการศึกษาชุมชนในบริเวณภาคใต้ ของประเทศเยอรมนี โดยใช้จำนวน ขนาด ระยะห่างและบทบาทหน้าที่ของชุมชน มาใช้อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างชุมชน เขตการให้บริการและการจัดลำดับศักยภาพของชุมชน ชุมชนจะเป็นแหล่งกลางในการให้บริการแก่พื้นที่ภายในแหล่งกลางเองและพื้นที่โดยรอบ ซึ่งชุมชนจะมีขนาดแตกต่างกันตามหน้าที่และจำนวนของกิจกรรม กล่าวคือ ชุมชนขนาดใหญ่จะมีขนาดการให้บริการกว้างกว่าชุมชนขนาดเล็ก และมีจำนวนกิจกรรมมากกว่าชุมชนขนาดเล็ก

จากแนวความคิดในเรื่องแหล่งกลาง มีการกล่าวถึง เขตตลาดหรือพื้นที่ตลาด (Trade Area) ซึ่งจะสามารถอธิบายได้โดยพิจารณาจาก ระดับทรงตัว (Threshold) หมายถึง จำนวนลูกค้าที่น้อยที่สุด ที่มาอุดหนุนแหล่งกลางนั้นแล้วสามารถทำให้การขายสินค้าและการให้บริการนั้นดำเนินอยู่ได้ และพิสัยของสินค้า (Range of a goods) หมายถึง ระยะทางไกลที่สุดที่ลูกค้าเต็มใจจะ เดินทางมาซื้อสินค้าหรือใช้บริการยังแหล่งกลางนั้น ซึ่งจะขึ้นอยู่กับขนาดของแหล่งกลาง ชนิดคุณภาพของสินค้าและบริการ ระยะทาง ค่าใช้จ่าย และเวลาในการเดินทาง ซึ่งจะทำให้ชุมชนแต่ละแห่งมีเขตตลาดหรือเขตการให้บริการแตกต่างกันไป (Davies 1976 : 18)

มีผู้สนใจแนวความคิดจากทฤษฎีแหล่งกลางมากมายเช่น แบรี่ (Berry 1967) กล่าวว่า การจะกลายเป็นศูนย์กลางของชุมชนจำเป็นต้องมีสินค้าและบริการที่สามารถให้บริการแก่ประชาชนที่อยู่รอบๆตัวโดยรอบและมีการเดินทางที่สะดวก ศูนย์กลางขนาดใหญ่จะมีสินค้าและบริการมากกว่าศูนย์กลางขนาดเล็ก ลูกค้าจะ เดินทาง ไปซื้อสินค้าและบริการที่ศูนย์กลางขนาดใหญ่ที่ไกลกว่า เมื่อไม่สามารถซื้อสินค้าและบริการที่ศูนย์กลางขนาดเล็กได้

โรเบิร์ต (Roberts 1974) ศึกษาย่านกลาง โดยพิจารณาหน้าที่ศูนย์กลางและรูปแบบของศูนย์กลาง ที่มีความสัมพันธ์กับพื้นที่โดยรอบ ความสะดวกในการคมนาคม ตลอดจนปริมาณและประเภทของสินค้าและบริการในพื้นที่นั้น โดยผู้บริโภคมักจะพยายามเลือกซื้อสินค้าในบริเวณที่เสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุดในการเดินทาง และมีสินค้าให้เลือกมากประเภท

เมอร์ดี (Merdie 1965) วิเคราะห์พฤติกรรมการเดินทางของผู้บริโภคในประเทศแคนาดา โดยใช้แนวความคิดในเรื่องพิสัยของสินค้า (The range of a good) จากทฤษฎีแหล่งกลาง (Central Place Theory) ของ คริสตัลเลอร์ (Christaller) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเดินทางของผู้บริโภค 4 ประการคือ

1. ขนาดและความสำคัญของแหล่งกลาง
2. ราคาตามความรู้สึกของผู้ซื้อ
3. ระยะทาง
4. รูปแบบ คุณภาพ และราคาของสินค้า

ในการศึกษาได้วิเคราะห์เปรียบเทียบองค์ประกอบที่มีผลต่อการเดินทางของผู้บริโภค 2 กลุ่มคือ กลุ่มที่มีความเป็นอยู่แบบเก่า (Old order Mennonites) และกลุ่มที่มีความเป็นอยู่แบบใหม่ (modern Canadian) ในแคนาดา พบว่า ลักษณะการเดินทางไปใช้บริการจะแตกต่างกันไปตามชนิดของสินค้าและบริการ ซึ่งขึ้นอยู่กับความแตกต่างทาง เศรษฐกิจและวัฒนธรรมของผู้บริโภค

นักวิจัยพยายามที่จะหารูปแบบการเดินทางไปใช้บริการ วัดระยะทางหรือระยะเวลาในการเดินทางจากบ้านไปยังสถานบริการ ซึ่งการศึกษาจะเกี่ยวข้องกับ การลดลงของระยะทาง (distance-decay) ของ เยทส์ (Yeates, 1968) ที่กล่าวว่า ระยะทางยิ่งไกลออกไปทำให้อัตราการเคลื่อนที่ของมนุษย์ลดลง เนื่องจากระยะทางยิ่งไกลทำให้เบื่องท้งเวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทางมากขึ้น

ซิฟท์ (Zipf 1949) ได้เสนอหลักการของการใช้ความพยายามน้อยที่สุด (The Principle of Least Effort) ว่าการเคลื่อนที่ของสสารจะเป็นไปในทิศทางที่ง่ายน้อยที่สุด นั่นคือ มนุษย์จะเลือกเดินทางในเส้นทางที่เขาเห็นว่าใช้ความพยายามน้อยที่สุด ไม่ว่าจะเป็นการเดินทางไปหาซื้อสินค้า หรือรับบริการจากหน่วยกลาง จะเลือกไปซื้อสินค้าหรือรับบริการจากที่ใกล้กับที่พักอาศัยมากที่สุด

แฟร์เบรน (Fairbrain 1971) ได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับทฤษฎีแหล่งกลาง และกล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเดินทางไปยังแหล่งกลางที่ให้บริการ โดยพิจารณาจากค่าใช้จ่ายในการเดินทาง กล่าวคือ การเดินทางไกลมากขึ้นเท่าไร ย่อมเสียค่าใช้จ่ายมากขึ้นเท่านั้น นั่นคือ ประชากรที่อยู่ใกล้จะเดินทางมายังแหล่งกลางมากกว่าประชากรที่อยู่ไกล โดยจำนวนประชากรจะลดลงตามระยะทางที่เพิ่มขึ้น นอกจากนี้ราคาและปริมาณของสินค้าที่ต้องการเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการเดินทางไปซื้อสินค้า โดยผู้บริโภคจะเดินทางไกลมากขึ้น ถ้าราคาสินค้านั้นคุ้มค่างับค่าเดินทาง และจะซื้อสินค้าชนิดนั้นเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ความแตกต่างของสินค้าและบริการที่ต้องการ ได้แก่ ความถี่ในการใช้บริการ ความหมดเปลือง ความจำเป็น และคุณค่าของสินค้า ก็มีผลต่อการเดินทางไปซื้อสินค้า

## 2. เอกสารการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภูมิศาสตร์การแพทย์

ภูมิศาสตร์การแพทย์ อาจแบ่งออกได้เป็น 2 สาขาใหญ่ สาขาแรกได้แก่ สาขาที่ว่าด้วยโรคต่าง ๆ การแพร่กระจายของโรค การทำแผนที่โรคและแผนที่แสดงการแพร่กระจายของโรค อีกสาขาหนึ่งได้แก่ การศึกษาการกระจายของบริการและบุคลากรทางการแพทย์ การใช้บริการทางการแพทย์และการวางแผนเพื่อจัดระบบการบริการทางการแพทย์ (มาครินี รักซ์คานนท์ชัย 2531: 1)

### 2.1 งานวิจัยของต่างประเทศ

ได้มีการนำทฤษฎีแหล่งกลาง (Central Place Theory) ของ คริสตัลเลอร์ (Christaller) มาเป็นแนวทางในการศึกษาการกระจายและการใช้บริการทางการแพทย์ ของศูนย์บริการทางการแพทย์ เพราะการศึกษาแหล่งกลางจะรวมถึง เรื่องของศูนย์บริการต่าง ๆ (Service Centers) ด้วย (Johnson 1967 : 324) และหน้าที่สำคัญของความเป็นย่านกลางก็คือ จัดหาสินค้าและบริการต่าง ๆ ไปยังประชาชนที่กระจายอยู่โดยรอบ (Lloyd and Dicken 1972 อ้างถึงใน สุกตรางู สุชะวาทิ 2517 : 3)

มอริล และอีริคสัน (Morrill and Erickson 1970) ศึกษาพฤติกรรมของผู้ป่วยในการเดินทางไปใช้บริการของโรงพยาบาลที่เมืองชิคาโก (Chicago) พบว่า ผู้ป่วยจะเลือกใช้บริการจากโรงพยาบาลที่เข้าถึงสะดวกและอยู่ใกล้ที่พักอาศัยมากที่สุด ถ้าไม่มีปัจจัยอื่นเข้าไปเกี่ยวข้อง เช่น เชื้อชาติ ศาสนา และรายได้

อินแกรม และคนอื่น ๆ (Ingram and others 1978) ศึกษาระยะเวลา และการตัดสินใจไปใช้บริการจากแผนกฉุกเฉินของฮัมเบอร์ เมโมเรียล (Humber Memorial) ทางตะวันตกเฉียงเหนือ ของโตรอนโต (Toronto) พบว่า ผู้ใช้บริการมาใช้บริการจากแผนกฉุกเฉิน โดยคำนึงถึงบุคลากรทางการแพทย์เป็นโรงพยาบาลที่เคยมาใช้บริการ และความสะดวกในการเข้าถึงโรงพยาบาล

ไวเนอร์แมน (Weinerman อ้างถึงใน อัมพร เจริญชัย 2521 : 11) ศึกษาถึงปัจจัยสำคัญที่จะตัดสินใจหรือไม่พอใจต่อบริการว่า มีองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ คือ ความสนใจเอาใจใส่ของแพทย์ การเข้าถึงบริการ และความสะดวกที่ผู้ป่วยได้รับ

โอคาฟอร์ (Okafor 1983 อ้างถึงใน สมบูรณ์ สุทธนะ 2531 : 21) ศึกษาการเดินทางของผู้ป่วยไปใช้บริการจากโรงพยาบาลอเฟนมาล (Afenmal) ในชนบทของไนจีเรีย พบว่า ระยะทางเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดต่อการเดินทางไปใช้บริการทางการแพทย์ของผู้ป่วย โดยผู้ป่วยจะ เลือกเส้นทางที่สั้นและสะดวกที่สุดในการเดินทางไปโรงพยาบาล

แมคกรราแซน (McGlashan 1972) พบว่าผู้ป่วยในแอฟริกา ไปใช้บริการทางการแพทย์ โดยคำนึงถึงชื่อเสียงของหมอ ในเรื่องความสามารถในการวิเคราะห์โรคของหมอ

## 2.2 งานวิจัยของไทย

สุขุมาล ธนาเศรษฐอังกฤษ (2521) ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อ การเข้ามาใช้บริการผู้ป่วยนอกของผู้ป่วยต่างจังหวัดที่โรงพยาบาลศิริราช มีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้ามาใช้บริการที่โรงพยาบาลศิริราชของผู้ป่วยต่างจังหวัด โดยมุ่ง เปรียบเทียบลักษณะบางประการของผู้ป่วยนอกที่เคยผ่านการใช้บริการจากสถานบริการของรัฐบาลต่างจังหวัดกับผู้ป่วยที่ไม่เคยผ่านการเข้ารับบริการมาก่อน เพื่อพิจารณาตามลักษณะตัวแปรต่าง ๆ คือ ระดับการศึกษา ฐานะทางเศรษฐกิจ ระยะทาง สถานะทางสุขภาพ การมีญาติในกรุงเทพฯ ประสบการณ์ที่เคยมารักษาในกรุงเทพฯ และการบริการของรัฐบาลท้องถิ่น โดยการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลศิริราช ที่มาใช้บริการในแผนกอายุรศาสตร์และศัลยศาสตร์ จำนวน 400 ราย และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติโคสแควร์

ผลการศึกษาพบว่า คนที่มีการศึกษาสูงมีแนวโน้มที่จะใช้บริการการรักษาพยาบาลในท้องถิ่นก่อนเข้ามาใช้บริการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลศิริราช ปัจจัยทางด้านรายได้พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์การมาใช้บริการจากโรงพยาบาลศิริราช ปัจจัยทางด้านสถานะทางสุขภาพ

ซึ่งวัดด้วยจำนวนวันที่ต้องลดการประกอบกิจวัตรประจำวัน และปัจจัยทางด้านระยะทางสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ชินชม เจริญยุทธ (2522) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่กำหนดการเลือกใช้บริการสาธารณสุขประเภทต่าง ๆ ของประชาชนในชนบท โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงวิธีการรักษาเมื่อเจ็บป่วยของประชาชนในชนบท และศึกษาว่ามีปัจจัยอะไรบ้างที่มีผลต่อการเลือกใช่วิธีการรักษาต่าง ๆ ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วยข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ป่วยและครอบครัว คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตลอดจนรายได้ของครอบครัว รวมทั้งรายละเอียดของการเจ็บป่วยและความเชื่อทางไสยศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการเจ็บป่วย บริเวณที่ทำการศึกษาคือ เขตชนบทของอำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิที่มีสถานอนามัยตั้งอยู่ สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้ป่วยจำนวน 302 ราย ที่ป่วยในระยะ 1 เดือนก่อนวันที่ทำการสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าสถิติไคสแควร์ (Chi-Square Test) ค่าสัมประสิทธิ์ความมีเงื่อนไข (Contingency coefficient) ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ร่วมของเพียร์สัน (Pearson's coefficient of correlation) ผลการศึกษาพบว่า เมื่อประชาชนเกิดอาการเจ็บป่วยขึ้นมาจะใช่วิธีการรักษากันเองมากที่สุด รองลงมา คือ การใช้บริการของรัฐ และเอกชน ส่วนการใช้บริการแผนโบราณน้อยที่สุด ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ คือ ลักษณะโรค และระยะทางในการเดินทาง กล่าวคือ ถ้าเจ็บป่วยเล็กน้อยจะรักษากันเองมาก แต่ถ้าเจ็บป่วยด้วยโรคเรื้อรัง จะไปใช้บริการของรัฐ หรือบริการประเภทอื่นมากกว่าจะรักษากันเอง ส่วนผู้ป่วยที่อยู่ใกล้สถานบริการประเภทใด จะเลือกใช้บริการจากสถานบริการแห่งนั้นมากกว่าแห่งอื่น ปัจจัยที่เกี่ยวกับ เพศ อายุ การศึกษารายได้ของครอบครัว และความเชื่อทางไสยศาสตร์ของหัวหน้าครอบครัว ไม่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของประชาชน แต่ผู้ป่วยที่อยู่ในกลุ่มที่หัวหน้าครอบครัวมีความเชื่อทางไสยศาสตร์น้อย อายุ และระดับการศึกษาจะมีผลต่อการเลือกใช้บริการ และในผู้ป่วยเพศหญิง พบว่า รายได้ครอบครัวมีผลต่อการเลือกใช้บริการ

อัญชลี เหล่าธิตพิงค์ (2523) ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการบริการของศูนย์บริการสาธารณสุข ในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงงานการให้บริการทางด้านสาธารณสุขที่ศูนย์บริการสาธารณสุขให้บริการแก่ประชาชน โดยเน้นด้านการศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์บริการสาธารณสุข ในด้านสถานที่ของศูนย์ การปฏิบัติงานของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ เวลาที่เปิดบริการ รวมทั้งความคิดเห็นเกี่ยวกับการแก้ไขและเพิ่มเติม บริการของศูนย์ นอกจากนี้ยังต้องการทราบลักษณะของผู้ใช้บริการในเรื่องของ เพศ

อายุ การศึกษา อาชีพ และระดับรายได้โดยการศึกษาศูนย์จำนวน 8 แห่ง ซึ่งเป็นศูนย์ที่กำหนดเป็นที่ทำการอนามัยภาค และสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการ จำนวน 400 ราย โดยแยกเก็บตามประเภทการบริการ คือ บริการตรวจรักษาโรคทั่วไป บริการตรวจและบำบัดโรคฟัน บริการอนามัยแม่ และบริการอนามัยเด็ก ประเภทละ 100 ราย

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการจากศูนย์เป็นหญิงมากกว่าชายเล็กน้อย เนื่องจากมีบริการทางด้านอนามัยแม่และเด็ก ซึ่งเป็นบริการที่เกี่ยวข้องกับผู้หญิงโดยตรง ผู้ใช้บริการมีอายุระหว่าง 26-35 ปี และเป็นผู้ที่แต่งงานแล้ว ระดับการศึกษาค่อนข้างต่ำ อาชีพส่วนใหญ่ ได้แก่ แม่บ้าน รับจ้าง และค้าขาย ตามลำดับ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จึงเป็นผู้ที่มีรายได้น้อย

ผู้ให้บริการส่วนใหญ่รู้จักศูนย์เนื่องจากอยู่ใกล้บ้าน และมาใช้บริการจากศูนย์เพราะความสะดวก ประหยัด ค่าบริการไม่แพง ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เห็นว่าแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี ให้คำแนะนำและอธิบายข้อสงสัยให้ทราบเสมอ สำหรับเวลาในการให้บริการ ผู้ใช้บริการเห็นว่า เวลาที่เปิดบริการดีอยู่แล้ว แต่ควรจะเปิดให้บริการในวันเสาร์ด้วย

มานพ คณะโค (2524) ศึกษาพฤติกรรมรับบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข ศึกษาเปรียบเทียบกลุ่มชาติพันธุ์ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะศึกษาถึงภาวะสุขภาพอนามัย การเลือกรับบริการทางการแพทย์ของประชาชน ลำดับขั้นของการรับบริการและปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการ โดยศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มชาติพันธุ์ซึ่งประกอบด้วยคนไทยพุทธ ไทยจีน และไทยมุสลิม กลุ่มประชากรตัวอย่าง เป็นหญิงที่สมรสแล้ว อาศัยอยู่ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และมีอายุไม่เกิน 59 ปี กลุ่มละ 200 ราย รวม 600 ราย

ผลการศึกษาพบว่า

1. ประชาชนส่วนใหญ่มีสุขภาพค่อนข้างดี
2. คนไทยทั้ง 3 กลุ่ม เชื่อถือในการแพทย์แผนปัจจุบัน นิยมใช้บริการจากร้านขายยาและบริการจากรัฐบาล แต่มีความเชื่อถือในการแพทย์แผนโบราณแตกต่างกัน
3. เมื่อเจ็บป่วยเล็กน้อย ประชากรส่วนใหญ่จะไปใช้บริการของร้านขายยาด้วยการซื้อยามาใช้เอง กรณีที่ป่วยหนัก คนไทยทั้ง 3 กลุ่ม จะไปใช้บริการจากหน่วยงานของเอกชนที่เป็นคลินิกและโรงพยาบาล ถ้ายังไม่ทุเลาก็จะไปใช้บริการทางการแพทย์จากหน่วยงานของรัฐบาลแทน ได้แก่ ศูนย์การแพทย์และอนามัย
4. กลุ่มชาติพันธุ์ เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการตัดสินใจเลือกรับบริการทางการแพทย์ รองลงมาคือ อายุ และทัศนคติที่มีต่อการแพทย์แผนปัจจุบัน

ธีระพงศ์ เวชวิทย์ (2525) ศึกษาการดำเนินงานของโพลีคลินิกในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาโครงสร้าง การดำเนินงาน และปัญหาในการดำเนินงาน ของโพลีคลินิกในเขตกรุงเทพมหานคร ตลอดจนศึกษาถึงทัศนคติของผู้มารับบริการ โดยการสอบถามเจ้าของโพลีคลินิก 64 แห่ง สอบถามบุคลากรในโพลีคลินิก 171 ราย และสอบถามผู้ป่วยที่มารับบริการที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป จำนวน 216 ราย

ผลการศึกษาพบว่า โพลีคลินิกมีลักษณะกิจการในรูปแบบจำกัด เป็นบริการ 24 ชั่วโมง หรือเกือบ 24 ชั่วโมง และเป็นประเภทไม่มีเตียงสำหรับผู้ป่วยไว้ค้างคืน เจ้าของ และ ผู้จัดการส่วนมากเป็นแพทย์ ปัญหาที่พบในการดำเนินงานคือ การขาดแคลนแพทย์ที่ปฏิบัติงานในวันเวลาราชการ เพราะแพทย์ส่วนมากรับราชการ การขาดความร่วมมือระหว่างโพลีคลินิกกับหน่วยงานของรัฐ ปัญหาอัตราการเข้าออกของพนักงาน สำหรับสาเหตุที่ผู้มารับบริการคำนึงถึงมากที่สุด คือ ความสะดวกในการเดินทาง นอกจากนี้ผู้รับบริการเห็นว่าเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่อยู่ในเกณฑ์ดี สถานที่สะอาด อุปกรณ์มีจำนวนเพียงพอ ทันสมัย สำหรับอัตราค่าบริการเห็นว่าอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง

รัฐจวน ลิมสุวรรณ (2525) ศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการจากการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการ และความคิดเห็นของผู้ป่วยในการเลือกใช้บริการ ตลอดจนศึกษาปัญหาในการบริการของโรงพยาบาลเอกชน โดยอาศัยการศึกษาด้วยวิธีการออกแบบสอบถามและวิธีการสัมภาษณ์ กลุ่มตัวอย่าง เป็นผู้ป่วยในแผนกศัลยกรรม อายุรกรรม และสูติกรรมของโรงพยาบาล จบการศึกษาระดับประถมศึกษาปีที่ 4 และมีอายุ 21 ปีขึ้นไป จำนวน 272 ราย โดยการออกแบบสอบถามไปยังโรงพยาบาลเอกชน 22 แห่ง ที่มีจำนวนเตียง 50 เตียงขึ้นไป การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติใช้วิธีแจกแจงความถี่ ใช้ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ยน้ำหนัก

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการที่จะได้รับการทางด้าน การแพทย์ที่มีคุณภาพ โดยแพทย์ผู้ชำนาญเฉพาะโรค บริการด้วยความรวดเร็ว ปลอดภัย รวมทั้ง ได้รับการที่ดีและเอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่ สำหรับสถานที่ตั้ง และชื่อเสียงของโรงพยาบาล ก็มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ โดยผู้บริการจะเลือกโรงพยาบาล ตามชื่อเสียงที่เคยได้ยินมา และโรงพยาบาลที่มีที่ตั้งที่การคมนาคมสะดวก นอกจากนี้ยังพบว่านโยบายหลักในการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนทั้งผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอก คือ อำนวยความสะดวกในการรักษา ด้านการ เน้นบริการที่รวดเร็ว มีความรับผิดชอบสูงและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี แต่การดำเนินงานของโรงพยาบาล

เอกชนบางแห่งยังประสบปัญหาเรื่องบุคลากรและเรื่องค่าบริการที่เก็บค่อนข้างสูง เนื่องจากค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานสูง

วิภา ครุรงค์พิศิษฐ์กุล (2525) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการของโรงพยาบาลรามธิบดี มีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการของโรงพยาบาลรามธิบดี ใน 3 หน่วยงาน คือ หน่วยเวชระเบียน หน่วยตรวจโรค และหน่วยห้องยา โดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางด้านสังคม ประชากร ของผู้ป่วย และการเข้าถึงบริการกับระดับความพึงพอใจโดยทำการสัมภาษณ์ผู้ป่วยนอกจำนวน 300 ราย ซึ่งเป็นผู้ป่วยที่มีอายุ 17 ปีขึ้นไป และต้องผ่านการรับบริการจากทั้งหน่วยเวชระเบียน หน่วยตรวจโรค และหน่วยห้องยา การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าสถิติไคสแควร์ (Chi-Square Test) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจกับตัวแปรอิสระ ใช้ค่าสัมประสิทธิ์ความมีเงื่อนไข เพื่อบอกลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแต่ละตัว และใช้วิธีการวิเคราะห์ตัวแปรถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ใช้พิจารณาตัวแปรหลาย ๆ ตัวแปรพร้อมกันได้ ตัวแปรที่นำมาพิจารณา คือ อายุ เพศ ระดับการศึกษา รายได้ ถิ่นที่อยู่อาศัย ประสบการณ์ที่เคยใช้บริการที่อื่น การใช้เวลารอคอย และการใช้เวลาเดินทาง

ผลการศึกษาพบว่า ความสะดวกของการบริการมีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งการรอคอย ส่วนการประสานงาน การบริการของแพทย์ อธิษาศัยของแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ ค่าแนะนำที่ได้รับจากหน่วยต่าง ๆ และค่าใช้จ่ายในการซื้อยาผู้ป่วยค่อนข้างมีความพึงพอใจ

ในส่วนของ เวชระเบียน พบว่า ผู้ป่วยที่มีระดับการศึกษาต่ำ จะมีความพอใจมากกว่าผู้ป่วยที่มีระดับการศึกษาสูง ผู้ป่วยที่ใช้เวลารอคอยระยะสั้น จะมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ป่วยที่ใช้เวลารอคอยระยะยาว และผู้ป่วยที่ไม่เคยไปใช้บริการจากที่อื่น จะมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ป่วยที่เคยไปใช้บริการจากที่อื่น

ในหน่วยตรวจโรค พบว่า ผู้ป่วยที่มีอายุมากกว่าจะมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ป่วยที่มีอายุน้อยกว่า และผู้ป่วยเพศหญิงจะมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย

ในหน่วยห้องยา พบว่า ผู้ป่วยที่ใช้เวลารอคอยระยะสั้น จะมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ป่วยที่ใช้เวลารอคอยระยะยาว

และเมื่อพิจารณาปัจจัยทางด้านสังคม ประชากร และการเข้าถึงการบริการพบว่า มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยใหม่ในหน่วยเวชระเบียน หน่วยตรวจโรค และหน่วย



ห้องยามากน้อยแตกต่างกันไป แต่ปัจจัยทางด้านระดับการศึกษาและการใช้เวลารอคอยมีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยมากกว่าปัจจัยอื่น

เสาวณี แยมแสง (2528) ศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคต่อบริการ ด้านทัศนกรรมของคลินิกเอกชนในกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการเลือกรับบริการด้านทัศนกรรมของผู้บริโภคจากคลินิกเอกชน รวมทั้งศึกษาความต้องการด้านทัศนกรรมของผู้บริโภคในการใช้บริการด้านทัศนกรรมจากคลินิกเอกชนว่ามีมากน้อยเพียงใด โดยใช้อ้อมมูลจากประชากรตัวอย่างจำนวน 400 ราย จากการสอบถามผู้บริโภคที่มีอายุ 15 ปี

ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่เคยรับบริการทัศนกรรมมาแล้ว และเคยรับบริการทัศนกรรมจากคลินิกทัศนกรรมเอกชน ด้วยเหตุผลที่ว่า คลินิกเอกชนมีทันตแพทย์ที่มีความสามารถและให้ความสะดวกรวดเร็วกว่าสถานพยาบาลของรัฐบาล และจะไปใช้บริการเมื่อรู้สึกมีอาการผิดปกติมากเท่านั้น นอกจากนี้ผู้บริโภคเลือกใช้บริการจากคลินิกทัศนกรรม โดยคำนึงถึงคุณภาพของบริการ ความสะดวกในการเดิน และอาจเป็นคลินิกที่เพื่อนหรือญาติแนะนำมาตามลำดับ สำหรับอัตราค่าบริการผู้บริโภคคิดว่ามีราคาแพงเกินไป ซึ่งแพงกว่าอัตราค่าบริการของสถานพยาบาลของรัฐ

สาส์น เจริญวรรณพงศ์ (2530) ศึกษาความเชื่อด้านสุขภาพของชาวไทยมุสลิมที่ใช้บริการสุขภาพในโรงพยาบาลในสี่จังหวัดชายแดนภาคใต้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความเชื่อด้านสุขภาพของชาวไทยมุสลิมที่ใช้บริการสุขภาพในโรงพยาบาลในสี่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นชาวมุสลิมที่มาใช้บริการเป็นครั้งแรกของโรงพยาบาล 4 แห่ง ในเขตสี่จังหวัดชายแดนภาคใต้ จำนวน 290 ราย ซึ่งได้จากการสุ่มแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นชาวมุสลิมที่มาใช้บริการเป็นครั้งแรกจากโรงพยาบาล 4 แห่ง ในเขตสี่จังหวัดชายแดนภาคใต้ จำนวน 290 ราย ซึ่งได้จากการสุ่มแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสัมภาษณ์ความเชื่อด้านสุขภาพ 6 ด้าน คือ การรับรู้ถึงโอกาสเสี่ยงต่อความเจ็บป่วย การรับรู้ถึงความรุนแรงของการเจ็บป่วย การรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้บริการสาธารณสุข การรับรู้ถึงอุปสรรคด้านกายภาพ จิตใจ และการเงินในการไปใช้บริการสาธารณสุข แรงจูงใจ ด้านสุขภาพทั่วไป และปัจจัยร่วม ได้แก่ ความเชื่อทางศาสนาที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่ม โดยการ ทดสอบค่าที่วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการศึกษาพบว่า

1. การรับรู้โอกาสเสี่ยงต่อการเจ็บป่วย การรับรู้ถึงความรุนแรงของการเจ็บป่วย การรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้บริการสาธารณสุข แรงจูงใจด้านสุขภาพทั่วไป ความเชื่อทางศาสนาที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ และการรับรู้ถึงอุปสรรคด้านการเงินในการไปใช้บริการสาธารณสุขอยู่ในระดับสูง ส่วนการรับรู้ถึงอุปสรรคด้านกายภาพและด้านจิตใจอยู่ในระดับปานกลาง
2. เพศหญิงมีความเชื่อด้านสุขภาพ และรับรู้ถึงอุปสรรคในการไปใช้บริการสาธารณสุขสูงกว่าเพศชาย
3. ผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน มีความเชื่อด้านสุขภาพไม่แตกต่างกัน โดยผู้ป่วยนอกมีความเชื่อด้านสุขภาพเกี่ยวกับการรับรู้ถึงโอกาสเสี่ยงต่อการเจ็บป่วยและแรงจูงใจด้านสุขภาพทั่วไป สูงกว่าผู้ป่วยใน แต่มีการรับรู้ถึงอุปสรรคในการไปใช้บริการสาธารณสุข ต่ำกว่าผู้ป่วยใน
4. ผู้ป่วยที่มีอายุต่างกันมีความเชื่อด้านสุขภาพไม่ต่างกัน โดยผู้มีอายุ 20-30 ปี มีความเชื่อด้านสุขภาพเกี่ยวกับการรับรู้ถึงผลประโยชน์ของการไปใช้บริการสาธารณสุข และแรงจูงใจด้านสุขภาพทั่วไปสูงกว่ากลุ่มอายุอื่น แต่มีการรับรู้ถึงอุปสรรคในการไปใช้บริการต่ำกว่ากลุ่มอายุอื่น ส่วนความเชื่อด้านสุขภาพที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความรุนแรงของการเจ็บป่วย และการรับรู้ถึงประโยชน์ของการไปใช้บริการสาธารณสุข และแรงจูงใจด้านสุขภาพของผู้ที่มีอายุ 31-45 ปี สูงกว่า ผู้ที่มีอายุ 46-60
5. ผู้ที่มีการศึกษาต่างกัน มีความเชื่อด้านสุขภาพไม่ต่างกัน กล่าวคือผู้ที่ไม่ได้รับการศึกษา มีความเชื่อด้านสุขภาพเกี่ยวกับการรับรู้ถึงโอกาสเสี่ยงต่อความเจ็บป่วย การรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้บริการสาธารณสุข และแรงจูงใจด้านสุขภาพทั่วไปต่ำกว่าผู้ที่มีการศึกษา ระดับต่าง ๆ แต่มีการรับรู้ถึงอุปสรรคในการไปใช้สถานบริการสาธารณสุขสูงกว่า
6. ผู้ที่มีรายได้ต่างกัน มีความเชื่อด้านสุขภาพไม่ต่างกัน กล่าวคือ ผู้ที่มีรายได้มากกว่า 2,500 บาท มีความเชื่อด้านสุขภาพเกี่ยวกับการรับรู้ถึงโอกาสเสี่ยงต่อการเจ็บป่วยสูงกว่าผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 2,500 บาท แต่มีการรับรู้ถึงอุปสรรคด้านจิตใจในการไปใช้บริการสาธารณสุขต่ำกว่าผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 1,000 บาท และผู้ที่มีรายได้ 1,001 - 2,500 บาท มีความเชื่อด้านสุขภาพเกี่ยวกับการรับรู้ถึงอุปสรรคด้านการเงินในการไปใช้บริการสาธารณสุขสูงกว่าผู้ที่มีรายได้มากกว่า 2,500 บาท แต่มีแรงจูงใจด้านสุขภาพทั่วไปต่ำกว่าผู้ที่มีรายได้มากกว่า 2,500 บาท

สมบูรณ์ สุทนะ (2531) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเดินทางไปโรงพยาบาล กรณีศึกษาในเขตจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเดินทางไปโรงพยาบาล เหตุผลที่ผู้ป่วยใช้เลือกโรงพยาบาล ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนผู้ป่วยกับระยะทางจากที่ตั้งของโรงพยาบาล การเปรียบเทียบขอบเขตพื้นที่บริการ รูปแบบการกระจายของโรงพยาบาล รวมทั้งการจัดลำดับศักยภาพของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเชียงใหม่และลำพูน โดยทำการศึกษาโรงพยาบาลของรัฐ จำนวน 23 แห่ง ที่ตั้งอยู่ในเขตจังหวัดเชียงใหม่และลำพูน ประชากรตัวอย่างได้จากการสัมภาษณ์ผู้ป่วยนอก จำนวน 950 คน ที่ไปใช้บริการของโรงพยาบาล 7 แห่ง ที่สุ่มได้จากโรงพยาบาล 23 แห่ง แล้วทำการวิเคราะห์ด้วยวิธีวิเคราะห์เชิงพรรณนาและเทคนิคเชิงปริมาณวิเคราะห์

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อจำนวนครั้งที่ผู้ป่วยเดินทางไปโรงพยาบาล โดยใช้สมการถดถอยพหุคูณ พบว่า อายุของผู้ป่วยและการที่ผู้ป่วยได้รับการช่วยเหลือจากรัฐบาลมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับจำนวนครั้งที่ผู้ป่วยเดินทางไปโรงพยาบาล ส่วนระยะทางระหว่างที่พักอาศัยของผู้ป่วยกับที่ตั้งโรงพยาบาลมีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับจำนวนครั้งที่ผู้ป่วยเดินทาง และเมื่อใช้โคสแควร์ทดสอบความแตกต่างของจำนวนครั้งที่ผู้ป่วยเดินทาง พบว่า กลุ่มผู้ป่วยที่มีอายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ชนิดของโรคที่เป็น การได้รับความช่วยเหลือจากรัฐบาลและระยะทางระหว่างที่พักอาศัยกับโรงพยาบาล มีความถี่ในการเดินทางไปโรงพยาบาลแตกต่างกัน สำหรับการเลือกโรงพยาบาลเพื่อรับการรักษาพยาบาลของผู้ป่วยนั้น ผู้ป่วยเลือกโรงพยาบาลที่ตั้งอยู่ใกล้ที่พักอาศัย โดยพบว่า จำนวนผู้ป่วยที่ไปใช้บริการของโรงพยาบาลจะลดลงตามระยะทางที่ห่างไกลจากที่ตั้งของโรงพยาบาล และยังพบว่า โรงพยาบาลที่มีลำดับศักยภาพสูง จะมีขอบเขตพื้นที่บริการกว้างกว่าโรงพยาบาลที่อยู่ในลำดับศักยภาพต่ำกว่า เมื่อจัดกลุ่มโรงพยาบาลตามค่าความเป็นศูนย์กลางของโรงพยาบาล พบว่า สามารถจัดได้เป็น 4 ลำดับศักยภาพและรูปแบบการกระจายของโรงพยาบาล เป็นการกระจายทั่วไปในพื้นที่

จากแนวความคิดและการวิจัยที่เกี่ยวกับเขตบริการและภูมิศาสตร์การแพทย์ของนักวิจัยทั้งชาวต่างชาติและนักวิจัยชาวไทยดังกล่าว สามารถสรุปผลการศึกษาได้ว่า การกระจายของแหล่งบริการสาธารณสุขในพื้นที่ที่ทำการศึกษามีความสอดคล้องกับทฤษฎีแหล่งกลาง และผลการวิเคราะห์ด้านพฤติกรรมของผู้ป่วยที่มาใช้บริการของโรงพยาบาล ปรากฏว่าปัจจัยทางด้านระยะทางมีอิทธิพลมากที่สุด ทั้งต่อการเดินทาง และการเลือกโรงพยาบาลของผู้ป่วย