

บทที่ 6

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความเต็มใจจ่ายค่ารักษาพยาบาลของผู้ป่วยนอกใน โครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่มารับบริการที่โรงพยาบาลหางดง จังหวัดเชียงใหม่ ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลหางดง จังหวัดเชียงใหม่ รวมทั้งศึกษาความเต็มใจจ่ายค่ารักษาพยาบาล ตลอดจนปัจจัยที่มีผลต่อความเต็มใจจ่ายค่ารักษาพยาบาลของผู้ป่วยนอกในโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า ที่มารับบริการที่โรงพยาบาลหางดง โดยรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่างจำนวน 300 ราย จากผลการศึกษสามารถสรุปผลได้ดังนี้

6.1 สรุปผลการศึกษา

6.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลหางดง จังหวัดเชียงใหม่

6.1.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการ

จากผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการ ซึ่งเป็นผู้ป่วยนอกในโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า ที่มารับบริการที่โรงพยาบาลหางดง จังหวัดเชียงใหม่ สรุปได้ดังนี้ ผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 51.7) มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 37.0) รองลงมามีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี (ร้อยละ 26.0) ส่วนใหญ่มีการศึกษาสูงสุดระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 57.0) และประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป (ร้อยละ 61.7) รองลงมาได้แก่ อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว (ร้อยละ 15.0) ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 2,501 – 5,000 บาท (ร้อยละ 58.7) และมีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 3 – 4 คน (ร้อยละ 67.7) ครอบครัวส่วนใหญ่มีสมาชิกที่มีรายได้จำนวน 2 คน (ร้อยละ 54.3) ส่งผลให้ครอบครัวมีรายได้ต่อเดือนทั้งหมดไม่เกิน 10,000 บาท (ร้อยละ 87.7) นอกจากนี้พบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่ไม่มีโรคประจำตัว (ร้อยละ 77.0)

6.1.1.2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

จากผลการศึกษาความพึงพอใจในสุขภาพของผู้มารับบริการ สรุปได้ดังนี้ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในสุขภาพของตนเองว่ามีสุขภาพดี (ร้อยละ 67.0) รองลงมานั้นมีความพึงพอใจว่ามีสุขภาพค่อนข้างดี (20.3) มีเพียงส่วนน้อยที่เห็นว่ามีสุขภาพไม่ค่อยดี และไม่ดี (ร้อยละ 9.4 และ 3.3 ตามลำดับ)

สำหรับผลการศึกษาคำถามพึงพอใจในการได้รับบริการจากโรงพยาบาลทางดง ของผู้มารับบริการ สรุปได้ว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการได้รับบริการโดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.12) และจำแนกความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ ได้ดังนี้

– ด้านการเข้าถึงบริการ พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ต่อความสะดวกในการเดินทางมารับบริการที่โรงพยาบาลทางดง (ร้อยละ 62.6 และค่าเฉลี่ย = 3.48)

– ด้านความสะดวกสบายทางกายภาพ พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ต่อความสะดวกของโรงพยาบาล (ร้อยละ 74.7 และค่าเฉลี่ย = 3.84) แต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ต่อความสะดวกสบายทั่วไปของโรงพยาบาล อาทิเช่น มีที่นั่งรอเพียงพอ มีล้อเข็นเพียงพอ มีการระบายอากาศ เป็นต้น (ร้อยละ 67.0 และค่าเฉลี่ย = 2.98)

– ด้านการบริการ พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ต่อกิริยา วาจา และมารยาทของเจ้าหน้าที่ที่แสดงออก (ร้อยละ 51.0 และค่าเฉลี่ย = 3.70) และความใส่ใจและความเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ร้อยละ 47.0 และค่าเฉลี่ย = 3.52) แต่ส่วนใหญ่กลับพึงพอใจในระดับปานกลาง ต่อความเร็วในการให้บริการ (ร้อยละ 51.4 และค่าเฉลี่ย = 3.46)

– ด้านการรักษาพยาบาล พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ต่อความสามารถในการรักษาพยาบาล (ร้อยละ 71.7 และค่าเฉลี่ย = 3.95)

6.1.2 ความเต็มใจจ่ายค่ารักษาพยาบาลของผู้ป่วยนอกในโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า ที่มารับบริการที่โรงพยาบาลทางดง จังหวัดเชียงใหม่

6.1.2.1 ข้อมูลความเต็มใจจ่ายค่ารักษาพยาบาลของผู้มารับบริการ

จากผลการศึกษาสรุปได้ว่า ผู้มารับบริการมีความเต็มใจจ่ายค่ารักษาพยาบาล ในราคา 30 บาท มากที่สุด (ร้อยละ 43.7) รองลงมาได้แก่ ราคา 20 บาท (ร้อยละ 24.3) ราคา 50 บาท (ร้อยละ 14.7) และราคา 40 บาท (ร้อยละ 12.7) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยของระดับราคาที่เต็มใจจ่าย 33.50 บาท

6.1.2.2 ข้อมูลความเต็มใจจ่ายค่ารักษาพยาบาล ในกรณีที่โรงพยาบาลทางดงมีการพัฒนาระบบการบริการในประเด็นที่ผู้มารับบริการไม่พึงพอใจ

ผลการศึกษาความคิดเห็นของผู้มารับบริการ เกี่ยวกับการบริการของโรงพยาบาลทางดง ที่ควรพัฒนาปรับปรุง สรุปได้ดังนี้

– ด้านการเข้าถึงบริการ พบว่า ผู้มารับบริการเห็นว่าควรให้แพทย์ออกไปตรวจรักษาที่สถานีอนามัยใกล้บ้าน (ร้อยละ 1.8)

– ด้านความสะดวกสบายทางกายภาพ พบว่า ผู้มารับบริการเห็นว่าควรเพิ่มจำนวนเก้าอี้นั่งรอตรวจ (ร้อยละ 45.1) รองลงมาเห็นว่า ควรสร้างอาคารเพิ่มเติมเพื่อขยายสถานที่ให้บริการ (ร้อยละ

15.9) และควรเพิ่มการทำความสะดวกบริเวณพื้นที่บริการ และดูแลความสะดวกห้องน้ำ ผู้ป่วย (ร้อยละ 0.9 เท่ากัน)

– ด้านการบริการ พบว่า ผู้มารับบริการเห็นว่าเจ้าหน้าที่ควรยิ้มแย้ม แจ่มใส และพูดจาไพเราะ (ร้อยละ 22.1) รองลงมาเห็นว่า ควรเพิ่มจำนวนห้องตรวจและแพทย์ผู้ตรวจ (ร้อยละ 15.9) และเจ้าหน้าที่ควรเต็มใจให้ข้อมูลเมื่อมีผู้มาสอบถาม (ร้อยละ 9.7)

– ด้านการรักษาพยาบาล พบว่า ผู้มารับบริการเห็นว่าควรมีแพทย์เฉพาะทางประจำที่โรงพยาบาล (ร้อยละ 1.8) รองลงมาเห็นว่า ผู้ป่วยควรได้รับการตรวจกับแพทย์ทุกราย (ร้อยละ 0.9)

สำหรับผลการศึกษาคความเต็มใจจ่ายค่ารักษาพยาบาล ในกรณีที่โรงพยาบาลทางคงได้มีการพัฒนาระบบการบริการจนเป็นที่พึงพอใจแล้ว พบว่า ผู้มารับบริการมีความเต็มใจที่จะจ่ายค่ารักษาพยาบาลมากขึ้นกว่าเดิม โดยเต็มใจจ่ายในราคา 50 บาท มากที่สุด (ร้อยละ 15.9) รองลงมาคือ 100 บาท (12.4) และ 30 บาท (ร้อยละ 8.8) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยของระดับราคาที่เต็มใจจ่ายเท่ากับ 74.86 บาท

6.1.3 ความสัมพันธ์ของปัจจัยต่าง ๆ กับความเต็มใจจ่ายค่ารักษาพยาบาล

จากผลการศึกษาคความสัมพันธ์ของปัจจัยต่าง ๆ กับความเต็มใจจ่ายค่ารักษาพยาบาลของผู้มารับบริการ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเต็มใจจ่ายค่ารักษาพยาบาลของผู้มารับบริการ ประกอบด้วยปัจจัยดังต่อไปนี้

– อาชีพของผู้มารับบริการ ($df = 4, \chi^2 = 9.889, Sig. = 0.042^*$) กล่าวคือ ผู้มารับบริการทุกกลุ่มอาชีพ มีความเต็มใจจ่ายค่ารักษาพยาบาลที่แตกต่างกัน

– ระดับการศึกษาของผู้มารับบริการ ($df = 5, \chi^2 = 14.094, Sig. = 0.015^*$) กล่าวคือ ผู้มารับบริการทุกระดับการศึกษา มีความเต็มใจจ่ายค่ารักษาพยาบาลที่แตกต่างกัน

– ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อความใส่ใจและความเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($df = 4, \chi^2 = 9.570, Sig. = 0.048^*$) กล่าวคือ ผู้มารับบริการทุกกลุ่มที่มีความพึงพอใจต่อความใส่ใจและความเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่แตกต่างกัน มีความเต็มใจจ่ายค่ารักษาพยาบาลที่แตกต่างกัน

– ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในด้านกริยา วาจา และมารยาทของเจ้าหน้าที่ที่แสดงออก ($df = 3, \chi^2 = 7.942, Sig. = 0.047^*$) กล่าวคือ ผู้มารับบริการทุกกลุ่มที่มีความพึงพอใจต่อกริยา วาจา และมารยาทของเจ้าหน้าที่ที่แสดงออกที่แตกต่างกัน มีความเต็มใจจ่ายค่ารักษาพยาบาลที่แตกต่างกัน

สำหรับปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความเต็มใจจ่ายค่ารักษาพยาบาล ของผู้มารับบริการ ประกอบด้วยปัจจัยดังต่อไปนี้

– เพศของผู้มารับบริการ ($df = 1, \chi^2 = 0.237, Sig. = 0.626$) กล่าวคือ ผู้มารับบริการทั้งเพศหญิงและเพศชาย มีความเต็มใจจ่ายค่ารักษาพยาบาลที่ไม่แตกต่างกัน

- อายุของผู้มารับบริการ ($df = 4, \chi^2 = 3.486, Sig. = 0.480$) กล่าวคือ ผู้มารับบริการทุกกลุ่มอายุ มีความเต็มใจจ่ายค่ารักษาพยาบาลที่ไม่แตกต่างกัน
- รายได้ต่อเดือนของผู้มารับบริการ ($df = 4, \chi^2 = 5.135, Sig. = 0.274$) กล่าวคือ ผู้มารับบริการทุกระดับรายได้ต่อเดือน มีความเต็มใจจ่ายค่ารักษาพยาบาลที่ไม่แตกต่างกัน
- จำนวนสมาชิกในครอบครัวของผู้มารับบริการ ($df = 3, \chi^2 = 4.571, Sig. = 0.206$) กล่าวคือ ผู้มารับบริการทุกกลุ่มที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่แตกต่างกัน มีความเต็มใจจ่ายค่ารักษาพยาบาลที่ไม่แตกต่างกัน
- ความพึงพอใจในสุขภาพของผู้มารับบริการ ($df = 3, \chi^2 = 0.511, Sig. = 0.917$) กล่าวคือ ผู้มารับบริการทุกกลุ่มที่มีความพึงพอใจในสุขภาพในระดับที่แตกต่างกัน มีความเต็มใจจ่ายค่ารักษาพยาบาลที่ไม่แตกต่างกัน
- ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการเข้าถึงบริการเกี่ยวกับความสะดวกในการเดินทางมารับบริการที่โรงพยาบาลทางดง ($df = 3, \chi^2 = 1.396, Sig. = 0.706$) กล่าวคือ ผู้มารับบริการทุกกลุ่มที่มีความพึงพอใจต่อความสะดวกในด้านการเดินทางมารับบริการ ที่โรงพยาบาลทางดงที่แตกต่างกัน มีความเต็มใจจ่ายค่ารักษาพยาบาลที่ไม่แตกต่างกัน
- ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อความสะดวกสบายทางกายภาพในด้านความสะดวกสบายโดยทั่วไปของโรงพยาบาลทางดง ($df = 4, \chi^2 = 8.000, Sig. = 0.092$) กล่าวคือ ผู้มารับบริการทุกกลุ่มที่มีความพึงพอใจต่อความสะดวกสบายทางกายภาพ โดยทั่วไปของโรงพยาบาลทางดงที่ต่างกัน มีความเต็มใจจ่ายค่ารักษาพยาบาลที่ไม่แตกต่างกัน
- ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในด้านความสะดวกของโรงพยาบาลทางดง ($df = 3, \chi^2 = 2.477, Sig. = 0.479$) กล่าวคือ ผู้มารับบริการทุกกลุ่มที่มีความพึงพอใจต่อความสะดวกของโรงพยาบาลทางดงที่ต่างกัน มีความเต็มใจจ่ายค่ารักษาพยาบาลที่ไม่แตกต่างกัน
- ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อความรวดเร็วในการให้บริการ ($df = 4, \chi^2 = 8.745, Sig. = 0.068$) กล่าวคือ ผู้มารับบริการทุกกลุ่มที่มีความพึงพอใจต่อรวดเร็วในการให้บริการที่ต่างกัน มีความเต็มใจจ่ายค่ารักษาพยาบาลที่ไม่แตกต่างกัน
- ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในด้านความสามารถในการรักษาพยาบาล ($df = 3, \chi^2 = 1.680, Sig. = 0.641$) กล่าวคือ ผู้มารับบริการทุกกลุ่มที่มีความพึงพอใจต่อความสามารถในการรักษาพยาบาลที่ต่างกัน มีความเต็มใจที่จะจ่ายค่ารักษาพยาบาลที่ไม่แตกต่างกัน

จากผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ กับความเต็มใจจ่ายค่ารักษาพยาบาลของผู้มารับบริการข้างต้นนั้น สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเต็มใจจ่ายค่ารักษาพยาบาล ได้แก่ ปัจจัยด้านอาชีพ และระดับการศึกษาของผู้มารับบริการ รวมทั้งปัจจัยด้านความพึงพอใจต่อความใส่ใจ

และความเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่ และความพึงพอใจต่อกริยา วาจา และมารยาทของเจ้าหน้าที่ที่แสดงออก

ส่วนปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความเต็มใจจ่ายค่ารักษาพยาบาล ได้แก่ ปัจจัยด้านเพศ อายุ รายได้ต่อเดือน จำนวนสมาชิกในครอบครัวของผู้มารับบริการ รวมทั้งปัจจัยด้านความพึงพอใจต่อสุขภาพของตนเอง ปัจจัยด้านความพึงพอใจต่อความสะดวกในการเดินทางมารับบริการที่โรงพยาบาล หางดง ความพึงพอใจต่อความสะดวกสบายโดยทั่วไปของโรงพยาบาลหางดง ความพึงพอใจต่อความสะดวกของโรงพยาบาลหางดง ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการ และความพึงพอใจต่อความสามารถในการรักษาพยาบาล

6.2 อภิปรายผล

จากการผลการศึกษาข้อมูลในครั้งนี้ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ผู้มารับบริการซึ่งเป็นผู้ป่วยนอก ในโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า ที่มารับบริการที่โรงพยาบาลหางดง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี รองลงมา คือระหว่าง 21 – 30 ปี ซึ่งเห็นได้ว่าเป็นช่วงวัยที่ไม่น่าจะเกิดการเจ็บป่วยได้ง่าย เนื่องจากเป็นช่วงอายุที่ร่างกายมีการเติบโตและแข็งแรงเต็มที่ แต่ผลการศึกษารายนี้กลับพบว่าเกิดปรากฏการณ์ดังกล่าวนี้ อธิบายได้ว่าสาเหตุหนึ่งอาจมาจากผู้ป่วยมิได้ดูแลรักษาสุขภาพเท่าที่ควรจึงเกิดการเจ็บป่วยได้ง่าย ประการที่สองอาจเนื่องมาจาก ได้รับอุบัติเหตุต่าง ๆ อันเนื่องมาจากความประมาท ทั้งนี้เนื่องจากช่วงวัยที่พบมากนี้เป็นผู้ป่วยที่เป็นวัยรุ่นถึงวัยทำงาน ดังนั้น ความเจ็บป่วยอันเนื่องมาจากอุบัติเหตุที่เกิดจากความประมาทจึงเป็นไปได้มากที่สุด และในความเป็นจริงนั้นมีการรณรงค์เพื่อป้องกันอุบัติเหตุด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องก็ตาม ซึ่งหากมองในแง่เศรษฐศาสตร์พบว่า การที่ประชาชนที่อยู่ในช่วงวัยกำลังศึกษาหรือทำงานต้องเกิดการเจ็บป่วยอย่างมากมายนั้น นับเป็นการสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจของประเทศเป็นอย่างมาก และก่อให้เกิดภาระในด้านการรักษาพยาบาลและค่าใช้จ่าย ทั้งต่อผู้ป่วยและโรงพยาบาลที่ให้การรักษาพยาบาลในคราวเดียวกันด้วย

ผลการศึกษารายนี้พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่กลับมีความพึงพอใจต่อบริการที่รับจากโรงพยาบาลหางดงอยู่ในระดับปานกลาง ถึงระดับมาก โดยเฉพาะประเด็นความสะดวกสบายโดยทั่วไปของโรงพยาบาล เช่น การมีที่นั่งเพียงพอ มีล้อเข็นเพียงพอ มีการระบายอากาศที่ดี เป็นต้น พบว่ามีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ 2.98 (อยู่ในระดับปานกลาง) สิ่งนี้สะท้อนให้เห็นว่า ประชาชนที่มารับบริการมองเห็นว่า การบริการของโรงพยาบาลในด้านนี้ควรได้รับการแก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้น เนื่องจากปัจจัยดังกล่าวส่งผลโดยตรงต่อบุคคล 2 กลุ่ม ได้แก่ ตัวผู้ป่วยเอง และญาติของผู้ป่วย

นอกจากนี้พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากต่อกิริยา วาจา และ มารยาทของเจ้าหน้าที่ที่แสดงออก (ค่าเฉลี่ย 3.70) และในด้านการรักษาพยาบาลที่เกี่ยวกับความสามารถ ในการรักษาพยาบาล พบว่ามีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 3.95) ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ผู้ป่วย ได้ให้ความสำคัญต่อสองปัจจัยนี้เป็นอย่างมาก และเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเต็มใจจ่ายค่า รักษาพยาบาลของผู้ป่วยโดยตรงด้วยเช่นกัน

ทฤษฎีทางเศรษฐศาสตร์ต่อการให้บริการสาธารณสุข ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการรักษา พยาบาลในสถานพยาบาลของรัฐแต่ละแห่ง เปรียบได้กับหน่วยธุรกิจหนึ่งที่เกิดผลผลิตสินค้าและบริการให้กับ ผู้บริโภคในสังคม ซึ่งบริการดังกล่าวก่อให้เกิดผลกระทบภายนอก (Externality) ที่เป็นคุณประ โยชน์แก่สังคม เนื่องจากการให้บริการรักษาพยาบาล เป็นการเพิ่มคุณภาพชีวิตให้กับประชาชนในประเทศ จากผลการศึกษาในครั้งนี้พบว่ามีความสอดคล้องกับทฤษฎีข้างต้นเป็นอย่างมาก โดยโครงการประกัน สุขภาพถ้วนหน้า ที่รัฐบาลมอบหมายให้กระทรวงสาธารณสุขเริ่มดำเนินการตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2544 เป็นต้นมานั้น นับว่าเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อพี่น้องประชาชน ซึ่งเป็นการสร้างหลักประกันสุขภาพแก่ ประชาชน ให้ได้รับบริการสุขภาพที่มีมาตรฐาน โดยรัฐบาลเป็นผู้สนับสนุนงบประมาณบางส่วนให้ โดยประชาชนจ่ายค่าบริการรักษาพยาบาลเพียง 30 บาทต่อการเข้ารับการรักษาแต่ละครั้ง

และจากผลการศึกษาครั้งนี้พบว่า ผู้มารับบริการมีความเต็มใจที่จะจ่ายค่ารักษาพยาบาลใน ระดับราคา 30 บาท มากที่สุด รองลงมาคือ 20 บาท ทั้งนี้อาจอธิบายได้ด้วยเหตุผล 2 ประการ คือ ประการแรกอาจเนื่องมาจากสภาพอาชีพของผู้มารับบริการ ซึ่งพบว่า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง ทั่วไป ซึ่งส่งผลให้ได้รับรายได้ที่ไม่มากนักและไม่คงที่แน่นอน ส่วนประการที่สอง อาจเนื่องมาจาก เห็นว่าภาครัฐได้เข้ามาโอบอุ้มภาระค่ารักษาพยาบาลแทนประชาชน ดังนั้นการจ่ายค่ารักษาพยาบาลใน ระดับราคา 30 บาทตามโครงการ 30 บาทรักษาทุกโรค ที่กระทรวงสาธารณสุขได้ดำเนินการนั้น จึงน่า จะเป็นระดับราคาที่เหมาะสมที่สุดแล้ว

เมื่อมองในด้านผลกระทบเชิงบวกแก่สังคมพบว่า ผลการศึกษานี้มีความสอดคล้องกับ ทฤษฎีดังกล่าว โดยสังเกตได้จากผู้มารับบริการส่วนใหญ่ที่มีความเต็มใจจ่ายค่ารักษาพยาบาลในระดับ ราคาไม่เกิน 30 บาท ดังนั้น ภาครัฐจึงต้องเข้ามาแทรกแซง โดยการให้เงินสนับสนุนแก่โรงพยาบาลเพื่อ ใช้ในการดำเนินการให้บริการแก่ประชาชนต่อไป ส่วนในด้านผลกระทบภายนอกเชิงลบที่มีต่อผู้ใช้ บริการนั้น ผู้มารับบริการน่าจะได้รับประโยชน์จากโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้ามากกว่าการเสีย ประโยชน์อย่างเห็นได้ชัด

อย่างไรก็ดีผลการศึกษาในครั้งนี้พบว่า ปัจจัยด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้มารับบริการ กลับไม่มีความสัมพันธ์กับความเต็มใจจ่ายค่ารักษาพยาบาลแต่อย่างใด ซึ่งตรงข้ามกับผลการศึกษาของ ชิตศุภางค์ ดัจฉณีกุล (2544) ที่ศึกษาถึงความพึงพอใจในสุขภาพและความเต็มใจจ่ายค่ารักษาพยาบาล

สำหรับโรคติดเชื้อของทางเดินหายใจส่วนบนของผู้ป่วยในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่า รายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อความพึงพอใจจ่ายค่ารักษาพยาบาลของผู้ป่วย

นอกจากนี้ผลการศึกษาในครั้งนี้ พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่เต็มใจจ่ายค่ารักษาพยาบาลในระดับราคา 30 บาทมากที่สุด ซึ่งผลการศึกษาในส่วนนี้มีความสอดคล้องกับการศึกษาของ คาลัด แก้วบัวพันธ์ (2545) ที่ได้ศึกษาความเต็มใจจ่ายสำหรับการจ่ายค่ารักษาพยาบาลของผู้ป่วยที่มารับบริการ ณ ศูนย์สุขภาพชุมชน ในเครือข่ายของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชน ส่วนใหญ่มีความเต็มใจจ่ายในระดับบริการปัจจุบันและความเต็มใจจ่ายร่วมค่ารักษาพยาบาลที่ราคา 30 บาท ด้วยเช่นกัน

นอกจากนี้ผลการศึกษาครั้งนี้พบว่าปัจจัยทางด้านอาชีพ และระดับการศึกษา พบว่ามีความสัมพันธ์ต่อความเต็มใจจ่ายค่ารักษาพยาบาลของผู้มารับบริการ แต่ปัจจัยด้านเพศ อายุ รายได้ต่อเดือนของผู้มารับบริการ กลับไม่มีความสัมพันธ์กับความเต็มใจจ่ายค่ารักษาพยาบาลแต่อย่างใด ซึ่งพบว่าตรงข้ามกับผลการศึกษาของ คาลัด แก้วบัวพันธ์ (2545) ที่ได้ศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อมูลค่าความเต็มใจจ่ายร่วมค่ารักษาพยาบาลในระดับบริการปัจจุบัน ได้แก่ เพศ และรายได้ของครัวเรือนต่อเดือน นอกจากนี้ผลการศึกษาในส่วนนี้พบว่ามีความคล้ายคลึงกับการศึกษาของ ชลธิดา ลาภหลาย (2544) ที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่ออุปสงค์การใช้บริการทางการแพทย์ของผู้ประกันตนในโครงการประกันสังคมจังหวัดลำพูน ที่พบว่าปัจจัยด้านเพศ อายุ และลักษณะงานที่ทำของผู้ประกันตนนั้น ไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจมารับบริการทางการแพทย์ของผู้ประกันตนแต่อย่างใด

6.3 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาความเต็มใจจ่ายค่ารักษาพยาบาลของผู้ป่วยนอกในโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่มารับบริการที่โรงพยาบาลหางดง จังหวัดเชียงใหม่ ในครั้งนี้ มีข้อมูลที่น่าจะเป็นประโยชน์ต่อผู้เกี่ยวข้องทั้งในระดับองค์กร คือ โรงพยาบาลและในการกำหนดนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข และผู้ที่จะทำการศึกษาในด้านนี้ต่อไป ดังมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. จะเห็นว่าความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับมีผลต่อราคาของผู้ตอบแบบสอบถามเต็มใจจ่ายค่ารักษาพยาบาล โดยเฉพาะเรื่องความใส่ใจ ความเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่ และกิริยา วาจา มารยาทของเจ้าหน้าที่ที่แสดงออก ดังนั้นจึงเป็นประเด็นที่ทางผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล ควรจะคำนึงถึง การพัฒนาคุณภาพระบบการให้บริการ เพื่อให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งก็จะมีผลต่อความเต็มใจจ่ายค่ารักษาพยาบาลที่มากขึ้น

2. การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาความเต็มใจจ่ายค่ารักษาพยาบาลของผู้ป่วยนอก ในโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่มารับบริการที่โรงพยาบาลหางดง เท่านั้น ควรจะมีการศึกษาความ

เต็มใจจ่ายค่ารักษาพยาบาลในกรณีผู้ป่วยที่นอนพักรักษาตัวในโรงพยาบาลด้วย เพื่อนำมาใช้เปรียบเทียบข้อมูล

3. ควรมีการศึกษาในอำเภออื่น ๆ ของจังหวัดเชียงใหม่ หรือในจังหวัดอื่น ๆ ด้วย เนื่องจากในแต่ละพื้นที่มีปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมที่แตกต่างกันไป ทั้งนี้เพื่อรวบรวมข้อมูลเป็นภาพรวมในระดับประเทศ ในการปรับราคาของผู้ป่วยจะต้องจ่ายร่วมในการรักษาพยาบาล

4. ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการสอบถามราคาเต็มใจจ่ายค่ารักษาพยาบาล โดยเครื่องมือที่ใช้เป็นคำถามปลายปิดแบบหลายตัวเลือก ซึ่งอาจจะทำให้เกิดการชี้นำความคิด อาจจะมีการใช้วิธีสอบถามราคาเต็มใจจ่ายค่ารักษาพยาบาลอื่น ๆ เพื่อให้ได้ราคาที่แท้จริง

5. ปัจจัยที่มีผลต่อความเต็มใจจ่ายค่ารักษาพยาบาลนี้อาจจะมีอีกหลายปัจจัยที่ยังไม่ได้ศึกษาในครั้งนี้ เช่น คำนีราคาผู้บริโภค อัตราเงินเฟ้อในแต่ละปี เป็นต้น