

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษานี้จะวิจัยด้านส่วนประสมทางบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าของผู้บริโภคในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่

ได้รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สอบถามกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน และนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วย โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Science) แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 6 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้ ค่ารักษาพยาบาล ผู้รับผิดชอบค่ารักษาพยาบาล รูปแบบการรักษาพยาบาล สถานพยาบาลที่เคยรับการรักษา สถานพยาบาลที่จะเลือกใช้สิทธิในโครงการ 30 บาท (ปี 2547)

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าของผู้บริโภคก่อนการรับบริการ

2.1 ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการจากโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า

2.2 ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการจากโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าของผู้บริโภคขณะรับบริการ (เฉพาะผู้เคยใช้บริการบัตรทอง)

ส่วนที่ 4 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าของผู้บริโภคหลังจากการรับบริการแล้ว

ส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้บริโภคในการใช้บริการโรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ส่วนที่ 6 ความต้องการของผู้บริโภคต่อบริการทางการแพทย์ด้านกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพและการป้องกันโรค

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	87	43.5
หญิง	113	56.5
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.5 เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 43.5

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 15 ปี	4	2.0
15 - 30 ปี	67	33.5
31 - 45 ปี	66	33.0
46 - 60 ปี	46	23.0
สูงกว่า 75 ปี	17	8.5
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุอยู่ระหว่าง 15 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.5 ระหว่าง 31 - 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.0 ระหว่าง 46 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.0

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม สถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	54	27.0
สมรสแล้ว	105	52.5
ม่าย	20	10.0
หย่าร้าง	21	10.5
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพสมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 52.5 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 27.0

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	41	20.5
มัธยมศึกษาตอนต้น	29	14.5
มัธยมศึกษาตอนปลาย	41	20.5
อาชีวศึกษา	38	19.0
ปริญญาตรี	47	23.5
สูงกว่าปริญญาตรี	4	2.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 23.5 ต่ำกว่ามัธยมศึกษา และมัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 20.5 เท่ากัน

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร	16	8.0
ค้าขาย	47	23.5
พนักงานองค์กรเอกชน	18	9.0
ข้าราชการ	6	3.0
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	8	4.0
รับจ้าง	47	23.5
อาชีพอิสระ	33	16.5
พ่อบ้าน – แม่บ้าน	25	12.5
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพค้าขาย และอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 23.5 เท่ากัน อาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ 16.5

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ของครอบครัว

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	75	36.5
5,000 – 15,000 บาท	92	46.0
15,001 – 25,000 บาท	32	16.0
35,001 – 50,000 บาท	3	1.5
มากกว่า 50,000 บาท	0	0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ของครอบครัวต่อเดือนละ 5,000 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 46.0 ต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.5 15,001 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 16.0

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสัดส่วนการใช้จ่ายของค่ารักษาพยาบาล (ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา)

ค่าใช้จ่าย	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	105	51.5
5,000 – 15,000 บาท	74	37.0
15,001 – 25,000 บาท	17	8.5
25,001 – 35,000 บาท	2	1.0
35,001 – 50,000 บาท	3	1.5
มากกว่า 50,000 บาท	1	0.5
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีสัดส่วนการใช้จ่ายของค่ารักษาพยาบาล (ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา) เป็นจำนวนเงินต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 51.5
5,000 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.0

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้รับผิดชอบคำรักษาพยาบาลหรือสิทธิคุ้มครองการรักษาพยาบาล

ผู้รับผิดชอบ	จำนวน	ร้อยละ
สวัสดิการข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	13	6.5
จ่ายเอง	20	10.0
ผู้ปกครอง	7	3.5
ประกันสุขภาพ	20	10.0
ประกันสังคม	20	10.0
บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง)	120	60.0
กระทรวงสาธารณสุข		
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามได้รับสิทธิคุ้มครองการรักษาพยาบาลจากบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง) กระทรวงสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 60.0 จ่ายเอง ประกันสุขภาพ และประกันสังคม คิดเป็นร้อยละ 10.0 เท่ากัน

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรูปแบบการรักษาพยาบาล

รูปแบบ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้ป่วยนอก	94	47.0
ผู้ป่วยในโรคทั่วไป	50	25.0
ผู้ป่วยในโรคเฉพาะทาง	34	17.0
ฝากครรภ์	14	7.0
ตรวจสุขภาพ	8	4.0
อื่นๆ	0	0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามใช้รูปแบบการรักษาพยาบาลเป็นผู้ป่วยนอก คิดเป็นร้อยละ 47.0 ผู้ป่วยในโรคทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 25.0 ผู้ป่วยในโรคเฉพาะทาง คิดเป็นร้อยละ 17.0

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานพยาบาลที่เคยรับการรักษาพยาบาล

สถานที่	จำนวน	ร้อยละ
โรงพยาบาลของรัฐโดยทั่วไป	39	19.5
โรงพยาบาลของรัฐที่ได้รับสวัสดิการ	44	22.0
โรงพยาบาลของเอกชนทั่วไป	23	11.5
โรงพยาบาลของเอกชนที่ได้รับสวัสดิการ	52	26.0
โรงพยาบาลชุมชน	6	3.0
สถานีอนามัยในเขตพื้นที่	8	4.0
คลินิก	25	12.5
ร้านขายยา	3	1.5
อื่นๆ	0	0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเคยรับการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลของเอกชนที่ได้รับสวัสดิการ คิดเป็นร้อยละ 26.0 โรงพยาบาลของรัฐที่ได้รับสวัสดิการ คิดเป็นร้อยละ 22.0 โรงพยาบาลของรัฐโดยทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 19.5

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามโรงพยาบาลที่จะเลือกใช้สิทธิโครงการ 30 บาท (บัตรทอง) ในปี 2547

โรงพยาบาล	จำนวน	ร้อยละ
โรงพยาบาลรัฐ		
โรงพยาบาลกองบิน 41	3	1.5
โรงพยาบาลค่ายกาวิละ	11	5.5
โรงพยาบาลเทศบาล	23	11.5
โรงพยาบาลนครพิงค์	13	6.5
โรงพยาบาลมหาราช	54	27.5
โรงพยาบาลประสาธ	7	3.5
โรงพยาบาลแม่และเด็ก	3	1.5
รวม	114	57.5
โรงพยาบาลเอกชน		
โรงพยาบาลแมคคอร์มิค	21	10.5
โรงพยาบาลช้างเผือก	8	4.0
โรงพยาบาลราม 2	12	6.0
โรงพยาบาลเซ็นทรัลเชียงใหม่โมเรียล	23	11.5
โรงพยาบาลราชเวช	11	5.5
โรงพยาบาลเกษมราษฎร์	4	2.0
โรงพยาบาลรวมแพทย์	4	2.0
โรงพยาบาลแมคแคน	3	1.0
รวม	86	42.5

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจะเลือกใช้สิทธิโครงการ 30 บาท (ปี 2547) ของโรงพยาบาลรัฐบาล ได้แก่โรงพยาบาลมหาราช คิดเป็นร้อยละ 27.5 โรงพยาบาลเทศบาล คิดเป็นร้อยละ 11.5 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามเลือกจะใช้สิทธิโครงการ 30 บาท (ปี 2547) ของโรงพยาบาลเอกชน ได้แก่โรงพยาบาลเซ็นทรัลเชียงใหม่โมเรียล คิดเป็นร้อยละ 11.5 โรงพยาบาลแมคคอร์มิค คิดเป็นร้อยละ 10.5

เหตุผลที่ผู้ตอบแบบสอบถามระบุการเลือกสถานพยาบาล ได้แก่ พนักงานบริการดี คิดเป็นร้อยละ 42.0 โรงพยาบาลมีชื่อเสียง คิดเป็นร้อยละ 25.0 มีประวัติการเคยเข้ารับการรักษา คิดเป็นร้อยละ 16.0 ใกล้บ้าน คิดเป็นร้อยละ 10.0 เครื่องมือทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 4.0 อื่น ๆ เช่น รวดเร็ว แพทย์มีความชำนาญ คิดเป็นร้อยละ 3.0

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมทางบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าของผู้บริโภคก่อนการรับบริการ (ตารางที่ 12 – ตารางที่ 24)

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์การใช้บริการจากโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ประสบการณ์	จำนวน	ร้อยละ
เคย	100	50.0
ไม่เคย	100	50.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเคย และไม่เคย ใช้บริการจากโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำนวนเท่า ๆ กัน คิดเป็นร้อยละ 50.0

2.1 ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการจากโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ตารางที่ 13 แสดงความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เคยใช้บริการจากโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือก					ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย	อภิปรายผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ภาพพจน์และชื่อเสียงของโรงพยาบาล	29 (29%)	38 (38%)	31 (31%)	2 (0%)	0 (0%)	5	3.95	มาก
ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของโรงพยาบาล	40 (40%)	45 (45%)	15 (15%)	0 (0%)	0 (0%)	1	4.25	มาก
คุณภาพวัสดุ -เวชภัณฑ์และยาที่ใช้	31 (31%)	49 (49%)	19 (19%)	1 (1%)	0 (0%)	4	4.10	มาก
ความครบถ้วนของเครื่องมือและอุปกรณ์	43 (43%)	32 (32%)	24 (24%)	1 (1%)	0 (0%)	2	4.17	มาก
ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์	42 (42%)	36 (36%)	17 (17%)	5 (5%)	0 (0%)	3	4.15	มาก
รวม							4.12	มาก

จากตารางที่ 13 พบว่าโดยภาพรวมแล้วผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการจากโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าให้ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของโรงพยาบาล ความครบถ้วนของเครื่องมือและอุปกรณ์ ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ คุณภาพวัสดุ -เวชภัณฑ์และยาที่ใช้ และภาพพจน์และชื่อเสียงของโรงพยาบาล ตามลำดับ

ตารางที่ 14 แสดงความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เคยใช้บริการจากโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำแนกตามปัจจัยด้านราคา (ส่วนเกินสิทธิบัตรทอง)

ปัจจัยด้านราคา (ส่วนเกินสิทธิบัตรทอง)	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือก					ลำดับ ที่	ค่า เฉลี่ย	อภิปราย ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ค่าบริการทางการแพทย์และพยาบาล	42 (42%)	19 (19%)	35 (35%)	4 (4%)	0 (0%)	1	3.99	มาก
ค่ายาและเวชภัณฑ์	29 (29%)	36 (36%)	32 (32%)	3 (3%)	0 (0%)	2	3.91	มาก
ค่าห้องพัก	11 (11%)	22 (22%)	51 (51%)	13 (13%)	3 (3%)	3	3.25	มาก
ค่าอาหาร	11 (11%)	20 (20%)	44 (44%)	15 (15%)	10 (10%)	4	3.07	มาก
รวม							3.55	มาก

จากตารางที่ 14 พบว่าโดยภาพรวมแล้วผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการจากโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าให้ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ในปัจจัยด้านราคา (ส่วนเกินสิทธิบัตรทอง) อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ ค่าบริการทางการแพทย์และพยาบาล ค่ายาและเวชภัณฑ์ ค่าห้องพัก และค่าอาหารตามลำดับ

ตารางที่ 15 แสดงความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เคยใช้บริการจาก โครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำแนกตามปัจจัยด้านสถานที่

ปัจจัยด้านสถานที่	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือก					ลำดับ ที่	ค่า เฉลี่ย	อภิปราย ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ไปมาสะดวก	38 (38%)	40 (40%)	21 (21%)	1 (1%)	0 (0%)	1	4.15	มาก
ใกล้ที่พัก	33 (33%)	32 (32%)	28 (28%)	7 (7%)	0 (0%)	2	3.91	มาก
ใกล้ที่ทำงาน	12 (12%)	28 (28%)	34 (34%)	19 (19%)	7 (7%)	8	3.19	ปาน กลาง
ใกล้ศูนย์การค้าหรือตลาด	8 (8%)	23 (23%)	52 (52%)	16 (16%)	1 (1%)	7	3.21	ปาน กลาง
ที่จอดรถกว้างขวาง	11 (11%)	38 (38%)	40 (40%)	11 (11%)	0 (0%)	4	3.49	ปาน กลาง
มีความปลอดภัย	22 (22%)	39 (39%)	34 (34%)	2 (2%)	3 (3%)	3	3.75	มาก
การตกแต่งภายนอกโรงพยาบาล	6 (6%)	20 (20%)	62 (62%)	11 (11%)	1 (1%)	8	3.19	ปาน กลาง
การตกแต่งภายในโรงพยาบาล	6 (6%)	23 (23%)	59 (59%)	11 (11%)	1 (1%)	6	3.22	ปาน กลาง
การมีห้องพักให้เลือกหลายประเภท	16 (16%)	27 (27%)	41 (41%)	14 (14%)	2 (2%)	5	3.41	ปาน กลาง
การตกแต่งห้องพัก	8 (8%)	20 (20%)	54 (54%)	14 (14%)	4 (4%)	9	3.14	ปาน กลาง
ความสะอาดของโรงพยาบาล	28 (28%)	28 (28%)	41 (41%)	7 (7%)	1 (1%)	3	3.75	มาก
รวม							3.49	ปาน กลาง

จากตารางที่ 15 พบว่าโดยรวมแล้วผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการจากโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า ให้ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ในปัจจัยด้านสถานที่ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ในระดับมาก ได้แก่ไปมาสะดวก ใกล้ที่พัก มีความปลอดภัย และความสะอาดของโรงพยาบาล ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ตารางที่ 16 แสดงความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการจาก โครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า
จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือก					ลำดับ ที่	ค่า เฉลี่ย	อภิป്രาย ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
แพทย์	53	33	14	0	0	2	4.39	มาก
มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน	(53%)	(33%)	(14%)	(0%)	(0%)			
อรรถศาสตร์ของแพทย์	16	37	46	1	0	10	3.68	มาก
	(16%)	(37%)	(46%)	(1%)	(0%)			
บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือของ แพทย์	21	43	35	1	0	9	3.84	มาก
	(21%)	(43%)	(35%)	(1%)	(0%)			
ความรู้และความชำนาญของแพทย์	57	30	13	0	0	1	4.44	มาก
	(57%)	(30%)	(13%)	(0%)	(0%)			
การให้คำแนะนำและการดูแลเอาใจใส่ ของแพทย์	46	34	19	1	0	3	4.25	มาก
	(46%)	(34%)	(19%)	(1%)	(0%)			
พยาบาล	36	36	23	5	0	5	4.03	มาก
ความใส่ใจของพยาบาลต่อการเจ็บป่วย	(36%)	(36%)	(23%)	(5%)	(0%)			
ความรวดเร็วในการพยาบาลและ ช่วยเหลือ	36	41	20	0	0	4	4.10	มาก
	(36%)	(41%)	(20%)	(0%)	(0%)			
อรรถศาสตร์กิริยามารยาทของพยาบาล	27	34	35	4	0	9	3.84	มาก
	(27%)	(34%)	(35%)	(4%)	(0%)			
พนักงานห้องยา	30	30	37	3	0	8	3.87	มาก
การให้คำแนะนำการใช้ยาของเภสัชกร	(30%)	(30%)	(37%)	(3%)	(0%)			
ความรู้และความชำนาญของเภสัชกร	30	37	30	3	0	6	3.94	มาก
	(30%)	(37%)	(30%)	(3%)	(0%)			
พนักงานห้องการเงิน	16	37	41	6	0	11	3.63	มาก
ความรวดเร็วในการบริการพนักงาน การเงิน	(16%)	(37%)	(41%)	(6%)	(0%)			
กิริยามารยาทและเอาใจใส่ของ พนักงานการเงิน	13	31	47	9	0	13	3.48	ปาน กลาง
	(13%)	(31%)	(47%)	(9%)	(0%)			

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือก					ลำดับ ที่	ค่า เฉลี่ย	อภิปราย ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ความถูกต้อง แม่นยำ การคิดค่าบริการ	33 (33%)	25 (25%)	39 (39%)	3 (3%)	0 (0%)	7	3.88	มาก
พนักงานบริการทั่วไป กิริยา มารยาท ของพนักงานบริการ ทั่วไป	15 (15%)	29 (29%)	50 (50%)	6 (6%)	0 (0%)	12	3.53	มาก
รวม							3.92	มาก

จากตารางที่ 16 พบว่าโดยภาพรวมแล้วผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการจากโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า ในระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการในปัจจัยด้านบุคลากร อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ กิริยามารยาทและความเอาใจใส่ของพนักงานการเงิน

ตารางที่ 17 แสดงความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการจากโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า
จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือก					ลำดับ ที่	ค่า เฉลี่ย	อภิปราย ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
การประชาสัมพันธ์ในสื่อต่าง ๆ	19 (19%)	19 (19%)	44 (44%)	18 (18%)	0 (0%)	4	3.39	ปาน กลาง
การคิดค่าบริการรักษาพยาบาลแบบ เหมาจ่าย	15 (15%)	23 (23%)	38 (38%)	22 (22%)	2 (2%)	5	3.27	ปาน กลาง
การติดตามเยี่ยมบ้าน	37 (37%)	31 (31%)	20 (20%)	12 (12%)	0 (0%)	1	3.93	มาก
การให้ความรู้ด้านสุขภาพ	29 (29%)	35 (35%)	33 (33%)	2 (2%)	1 (1%)	2	3.89	มาก
การบริการตรวจสุขภาพให้บุคคลหรือ หน่วยงาน	15 (15%)	29 (29%)	47 (47%)	8 (8%)	1 (1%)	3	3.49	ปาน กลาง
ความแปลกใหม่ในบริการต่าง ๆ	13 (13%)	22 (22%)	43 (43%)	21 (21%)	1 (1%)	6	3.25	ปาน กลาง
รวม							3.53	มาก

จากตารางที่ 17 พบว่าโดยภาพรวมแล้วผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการจากโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า ของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการในปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ในสื่อต่าง ๆ การคิดค่าบริการรักษาพยาบาลเหมาจ่าย การบริการตรวจสุขภาพให้บุคคลหรือหน่วยงาน และความแปลกใหม่ในบริการต่าง ๆ ตามลำดับ

ตารางที่ 18 แสดงความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เคยใช้บริการจากโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำนวน 1,000 คน ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือก					ลำดับ ที่	ค่า เฉลี่ย	อภิปราย ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ระยะเวลาในการรอรับการตรวจ	13 (13%)	48 (48%)	31 (31%)	7 (7%)	1 (1%)	6	3.65	มาก
ระยะเวลาในการรอรับยา	6 (6%)	44 (44%)	41 (41%)	8 (8%)	1 (1%)	8	3.46	ปาน กลาง
ระยะเวลาในการรอตรวจเลือดและ ฟังผล	25 (25%)	34 (34%)	35 (35%)	5 (5%)	1 (1%)	5	3.77	มาก
ระยะเวลาในการรอ X-ray และฟังผล	26 (26%)	39 (39%)	31 (31%)	3 (3%)	1 (1%)	4	3.86	มาก
ระยะเวลาในการรอชำระเงิน	11 (11%)	26 (26%)	51 (51%)	9 (9%)	3 (3%)	9	3.33	ปาน กลาง
การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็นจาก แพทย์/เจ้าหน้าที่	36 (36%)	32 (32%)	28 (28%)	3 (3%)	1 (1%)	3	3.99	มาก
การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา	38 (38%)	30 (30%)	28 (28%)	4 (4%)	0 (0%)	2	4.02	มาก
การซักประวัติและการตรวจร่างกาย	51 (51%)	23 (23%)	23 (23%)	3 (3%)	0 (0%)	1	4.22	มาก
การประสานระหว่างหน่วยงานใน โรงพยาบาล	20 (20%)	33 (33%)	37 (37%)	10 (10%)	0 (0%)	7	3.63	มาก
รวม							3.77	มาก

จากตารางที่ 18 พบว่าโดยภาพรวมแล้วผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการจากโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า ให้ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ในปัจจัยด้านกระบวนการบริการ อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ระยะเวลาในการรอรับยา และระยะเวลาในการรอชำระเงิน ตามลำดับ

2.2 ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการจากโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ตารางที่ 19 แสดงความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ไม่เคยใช้บริการจากโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือก					ลำดับ ที่	ค่า เฉลี่ย	อภิปราย ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ภาพพจน์และชื่อเสียงของโรงพยาบาล	30 (30%)	50 (50%)	20 (20%)	0 (0%)	0 (0%)	2	4.10	มาก
ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของโรงพยาบาล	36 (36%)	51 (51%)	13 (13%)	0 (0%)	0 (0%)	1	4.23	มาก
คุณภาพวัสดุ - เวชภัณฑ์และยาที่ใช้	28 (28%)	43 (43%)	29 (29%)	0 (0%)	0 (0%)	4	3.99	มาก
ความครบถ้วนของเครื่องมือและอุปกรณ์	27 (27%)	40 (40%)	32 (32%)	1 (1%)	0 (0%)	5	3.93	มาก
ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์	37 (37%)	33 (33%)	30 (30%)	0 (0%)	0 (0%)	3	4.07	มาก
รวม							4.06	มาก

จากตารางที่ 19 พบว่าโดยภาพรวมแล้วผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการจากโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าให้ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของโรงพยาบาล ภาพพจน์และชื่อเสียงของโรงพยาบาล ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ คุณภาพวัสดุ - เวชภัณฑ์และยาที่ใช้ และความครบถ้วนของเครื่องมือและอุปกรณ์ ตามลำดับ

ตารางที่ 20 แสดงความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ไม่เคยใช้บริการจากโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำแนกตามปัจจัยด้านราคา (ส่วนเกินสิทธิบัตรทอง)

ปัจจัยด้านราคา (ส่วนเกินสิทธิบัตรทอง)	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือก					ลำดับ ที่	ค่า เฉลี่ย	อภิปราย ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ค่าบริการทางการแพทย์และพยาบาล	34 (34%)	28 (28%)	38 (38%)	0 (0%)	0 (0%)	1	3.96	มาก
ค่ายาและเวชภัณฑ์	26 (26%)	35 (35%)	38 (38%)	1 (1%)	0 (0%)	2	3.86	มาก
ค่าห้องพัก	21 (21%)	38 (38%)	41 (41%)	0 (0%)	0 (3%)	3	3.80	มาก
ค่าอาหาร	23 (23%)	34 (34%)	41 (41%)	2 (2%)	0 (0%)	4	3.78	มาก
รวม							3.85	มาก

จากตารางที่ 20 พบว่าโดยรวมแล้วผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการจากโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าให้ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ในปัจจัยด้านราคา (ส่วนเกินสิทธิบัตรทอง) อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ ค่าบริการทางการแพทย์และพยาบาล ค่ายา และเวชภัณฑ์ ค่าห้องพัก และค่าอาหารตามลำดับ

ตารางที่ 21 แสดงความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ไม่เคยใช้บริการจากโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำแนกตามปัจจัยด้านสถานที่

ปัจจัยด้านสถานที่	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือก					ลำดับ ที่	ค่า เฉลี่ย	อภิปราย ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ไปมาสะดวก	36 (36%)	42 (42%)	22 (22%)	0 (0%)	0 (0%)	2	4.14	มาก
ใกล้ที่พัก	43 (43%)	37 (37%)	19 (19%)	2 (2%)	0 (0%)	1	4.22	มาก
ใกล้ที่ทำงาน	29 (29%)	40 (40%)	25 (25%)	6 (6%)	0 (0%)	6	3.92	มาก
ใกล้ศูนย์การค้าหรือตลาด	28 (28%)	43 (43%)	27 (27%)	1 (1%)	1 (1%)	5	3.96	มาก
ที่จอดรถกว้างขวาง	27 (27%)	38 (38%)	33 (33%)	2 (2%)	0 (0%)	7	3.90	มาก
มีความปลอดภัย	30 (30%)	40 (40%)	28 (28%)	1 (1%)	0 (0%)	4	3.97	มาก
การตกแต่งภายนอกโรงพยาบาล	13 (13%)	38 (38%)	46 (46%)	3 (3%)	0 (0%)	10	3.61	มาก
การตกแต่งภายในโรงพยาบาล	14 (14%)	40 (40%)	46 (46%)	2 (2%)	0 (0%)	9	3.64	มาก
การมีห้องพักให้เลือกหลายประเภท	14 (14%)	38 (38%)	38 (38%)	4 (4%)	0 (0%)	8	3.68	มาก
การตกแต่งห้องพัก	10 (10%)	38 (38%)	51 (51%)	5 (5%)	0 (0%)	11	3.49	ปาน กลาง
ความสะอาดของโรงพยาบาล	31 (31%)	44 (44%)	28 (28%)	2 (2%)	0 (0%)	3	3.99	มาก
รวม							3.86	มาก

จากตารางที่ 21 พบว่าโดยภาพรวมแล้วผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการจากโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า ให้ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการในปัจจัยด้านสถานที่ อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ในระดับปานกลาง ได้แก่การตกแต่งห้องพัก

ตารางที่ 22 แสดงความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ไม่เคยใช้บริการจาก โครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า
จำแนกตามปัจจัยบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือก					ลำดับ ที่	ค่า เฉลี่ย	อภิปรัชญา ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
แพทย์ มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน	51 (51%)	41 (41%)	8 (8%)	0 (0%)	0 (0%)	1	4.43	มาก
อัตราค้ำของแพทย์	40 (40%)	48 (48%)	12 (12%)	0 (0%)	0 (0%)	2	4.28	มาก
บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือของ แพทย์	30 (30%)	54 (54%)	16 (16%)	0 (0%)	0 (0%)	4	4.14	มาก
ความรู้และความชำนาญของแพทย์	40 (40%)	48 (48%)	12 (12%)	0 (0%)	0 (0%)	2	4.28	มาก
การให้คำแนะนำและการดูแลเอาใจใส่ ของแพทย์	30 (30%)	46 (46%)	24 (24%)	0 (0%)	0 (0%)	6	4.06	มาก
พยาบาล ความใส่ใจของพยาบาลต่อการเจ็บป่วย	23 (23%)	43 (43%)	33 (33%)	1 (1%)	0 (0%)	10	3.87	มาก
ความรวดเร็วในการพยาบาลและ ช่วยเหลือ	21 (21%)	42 (42%)	35 (35%)	0 (0%)	2 (2%)	11	3.80	มาก
อัตราค้ำกิริยามารยาทของพยาบาล	18 (18%)	43 (43%)	39 (39%)	0 (0%)	0 (0%)	12	3.79	มาก
พนักงานห้องยา การให้คำแนะนำการใช้ยาของเภสัชกร	30 (30%)	51 (51%)	19 (19%)	0 (0%)	0 (0%)	5	4.11	มาก
ความรู้และความชำนาญของเภสัชกร	32 (32%)	52 (52%)	16 (16%)	0 (0%)	0 (0%)	3	4.16	มาก
พนักงานห้องการเงิน ความรวดเร็วในการบริการพนักงาน การเงิน	25 (25%)	50 (50%)	24 (24%)	1 (1%)	0 (0%)	8	3.98	มาก
กิริยามารยาทและเอาใจใส่ของ พนักงานการเงิน	27 (27%)	44 (44%)	29 (29%)	0 (0%)	0 (0%)	8	3.98	มาก

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือก					ลำดับ ที่	ค่า เฉลี่ย	อภิปราย ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ความถูกต้อง แม่นยำ การคิดค่าบริการ	30 (30%)	41 (41%)	29 (29%)	0 (0%)	0 (0%)	7	4.01	มาก
พนักงานบริการทั่วไป กิจกรรมยาของพนักงานบริการ ทั่วไป	30 (30%)	37 (37%)	32 (32%)	0 (0%)	1 (1%)	9	3.95	มาก
รวม							4.06	มาก

จากตารางที่ 22 พบว่าโดยภาพรวมแล้วผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการจากโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า ให้ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ในปัจจัยด้านบุคลากรอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน อธิษาศัยของแพทย์ ความรู้และความชำนาญของแพทย์ ความรู้และความชำนาญของเภสัชกร บุคลิกภาพของและความน่าเชื่อถือของแพทย์ การให้คำแนะนำการใช้ยาของเภสัชกร การให้คำแนะนำและการดูแลเอาใจใส่ของแพทย์ ความถูกต้อง แม่นยำ การคิดค่าบริการ ความรวดเร็วในการบริการ พนักงานการเงิน กิจกรรมยาและเอาใจใส่ของพนักงานการเงิน กิจกรรมยาของพนักงานบริการทั่วไป ความใส่ใจของพยาบาลต่อการเจ็บป่วย ความรวดเร็วในการพยาบาลและช่วยเหลือ และอธิษาศัยกิจกรรมยาของพยาบาล ตามลำดับ

ตารางที่ 23 แสดงค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการเลือกของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ไม่เคยใช้บริการจากโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือก					ลำดับ ที่	ค่า เฉลี่ย	อภิปราย ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
การประชาสัมพันธ์ในสื่อต่าง ๆ	30 (30%)	40 (40%)	28 (28%)	2 (2%)	0 (0%)	1	3.98	มาก
การคิดค่าบริการรักษาพยาบาลแบบ เหมาจ่าย	20 (20%)	20 (20%)	35 (35%)	2 (2%)	0 (0%)	3	3.81	มาก
การติดตามเยี่ยมบ้าน	18 (18%)	54 (54%)	23 (23%)	4 (4%)	1 (1%)	2	3.84	มาก
การให้ความรู้ด้านสุขภาพ	18 (18%)	50 (50%)	27 (27%)	5 (5%)	0 (0%)	3	3.81	มาก
การบริการตรวจสอบสุขภาพให้บุคคลหรือ หน่วยงาน	19 (19%)	46 (46%)	31 (31%)	3 (3%)	1 (1%)	4	3.79	มาก
ความแปลกใหม่ในบริการต่าง ๆ	20 (20%)	41 (41%)	36 (36%)	3 (3%)	0 (0%)	5	3.78	มาก
รวม							3.83	มาก

จากตารางที่ 23 พบว่าโดยภาพรวมแล้วผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการจากโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า ให้ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ในปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ การประชาสัมพันธ์ในสื่อต่าง ๆ การติดตามเยี่ยมบ้าน การคิดค่าบริการรักษาพยาบาลแบบเหมาจ่าย การให้ความรู้ด้านสุขภาพ การบริการตรวจสอบสุขภาพให้บุคคลหรือหน่วยงาน และความแปลกใหม่ในบริการต่าง ๆ ตามลำดับ

ตารางที่ 24 แสดงค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ไม่เคยใช้บริการจากโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการบริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือก					ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย	อภิปรายผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ระยะเวลาในการรอรับการตรวจ	23 (23%)	40 (40%)	35 (35%)	1 (1%)	1 (1%)	4	3.83	มาก
ระยะเวลาในการรอรับยา	18 (18%)	48 (48%)	32 (32%)	1 (1%)	1 (1%)	6	3.81	มาก
ระยะเวลาในการรอตรวจเลือดและฟังผล	26 (26%)	33 (33%)	39 (39%)	1 (1%)	1 (1%)	5	3.82	มาก
ระยะเวลาในการรอ X-ray และฟังผล	26 (26%)	37 (37%)	35 (35%)	2 (2%)	0 (0%)	3	3.87	มาก
ระยะเวลาในการรอชำระเงิน	18 (18%)	43 (43%)	35 (35%)	4 (4%)	0 (0%)	7	3.75	มาก
การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็นจากแพทย์/เจ้าหน้าที่	25 (25%)	41 (41%)	32 (32%)	1 (1%)	1 (1%)	2	3.88	มาก
การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา	24 (24%)	47 (47%)	28 (28%)	1 (1%)	0 (0%)	1	3.94	มาก
การซักประวัติและการตรวจร่างกาย	29 (29%)	38 (38%)	31 (31%)	2 (2%)	0 (0%)	1	3.94	มาก
การประสานระหว่างหน่วยงานในโรงพยาบาล	18 (18%)	38 (38%)	41 (41%)	2 (2%)	1 (1%)	8	3.70	มาก
รวม							3.83	มาก

จากตารางที่ 24 พบว่าโดยภาพรวมแล้วผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการจากโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า ให้ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ในปัจจัยด้านกระบวนการบริการ อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา การซักประวัติและการตรวจร่างกาย การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็นจากแพทย์/เจ้าหน้าที่ ระยะเวลาในการรอ X-ray และฟังผล ระยะเวลาในการรอรับการตรวจ ระยะเวลาในการรอตรวจเลือดและฟังผล ระยะเวลาในการรอรับยา ระยะเวลาในการรอชำระเงิน และการประสานงานระหว่างหน่วยงานในโรงพยาบาล ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าของผู้บริโภคขณะรับบริการ (เฉพาะผู้เคยใช้บริการบัตรทอง)

ตารางที่ 25 แสดงความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เคยใช้บริการจากโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำนวนตามปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการ

ปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการ	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือก					ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย	อภิปรายผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ความสะดวกสบายของสถานที่โดยทั่วไป	20 (20%)	41 (41%)	36 (36%)	3 (3%)	0 (0%)	8	3.78	มาก
ความกว้างขวางและความสะอาด	20 (20%)	41 (41%)	36 (36%)	3 (3%)	0 (0%)	8	3.78	มาก
จำนวนที่นั่งและบริเวณที่ติดต่อกับ	11 (11%)	31 (31%)	53 (53%)	5 (5%)	0 (0%)	13	3.48	ปานกลาง
ความสะอาดของห้องน้ำ	24 (24%)	33 (33%)	31 (31%)	11 (11%)	1 (1%)	11	3.68	มาก
ความเพียงพอของอุปกรณ์ที่ให้บริการ	50 (50%)	21 (21%)	21 (21%)	7 (7%)	1 (1%)	4	4.12	มาก
การแนะนำ ประชาสัมพันธ์ในการให้บริการ	24 (24%)	34 (34%)	33 (33%)	9 (9%)	0 (0%)	10	3.73	มาก
แพทย์ใส่ใจฟังคำบอกเล่าอาการป่วย	82 (82%)	14 (14%)	4 (4%)	0 (0%)	0 (0%)	1	4.78	มากที่สุด
การซักประวัติและการตรวจร่างกาย	52 (52%)	31 (31%)	16 (16%)	1 (1%)	0 (0%)	3	4.38	มาก
แพทย์ให้เวลาค่อยผู้ป่วย	70 (70%)	22 (22%)	8 (8%)	0 (0%)	0 (0%)	2	4.62	มากที่สุด
ความมีกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่	13 (13%)	27 (27%)	56 (56%)	4 (4%)	0 (0%)	12	3.49	ปานกลาง
ความถูกต้องแม่นยำตามขั้นตอนการบริการ	19 (19%)	38 (38%)	41 (41%)	2 (2%)	0 (0%)	9	3.74	มาก

ปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการ	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือก					ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย	อภิปราย ผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	33 (33%)	26 (26%)	38 (38%)	2 (2%)	1 (1%)	7	3.88	มาก
ความรวดเร็วในการให้บริการ	34 (34%)	37 (37%)	28 (28%)	1 (1%)	0 (0%)	5	4.04	มาก
ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่	31 (31%)	33 (33%)	31 (31%)	5 (5%)	0 (0%)	6	3.90	มาก
รวม							3.95	มาก

จากตารางที่ 25 พบว่าโดยภาพรวมแล้วผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการจากโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า ให้ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ในปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการ อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ในระดับมากที่สุด ได้แก่แพทย์ใส่ใจฟังคำบอกเล่าอาการป่วย และแพทย์ให้เวลาค่อยๆ ส่วนระดับปานกลาง ได้แก่จำนวนที่นั่งและบริเวณที่ติดต่อ ความมีกิจกรรมารยาทของเจ้าหน้าที่นั้น ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าของผู้บริโภคหลังการรับบริการแล้ว

ตารางที่ 26 แสดงความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เคยใช้บริการจากโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำนวนตามปัจจัยที่มีผลหลังการรับบริการแล้ว

ปัจจัยที่มีผลหลังการรับบริการแล้ว	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือก					ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย	อภิปรายผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ความแม่นยำในการตรวจวินิจฉัยของแพทย์	60 (60%)	27 (27%)	13 (13%)	0 (0%)	0 (0%)	1	4.47	มาก
การติดตามผลการรักษา	28 (28%)	42 (42%)	25 (25%)	5 (5%)	0 (0%)	2	3.93	มาก
การปฏิบัติเมื่อได้รับคำร้องเรียน	13 (13%)	34 (34%)	44 (44%)	9 (9%)	0 (0%)	5	3.51	มาก
ความสะดวกในการติดต่อหลังรับบริการ	16 (16%)	36 (36%)	36 (36%)	12 (12%)	0 (0%)	3	3.56	มาก
ยาที่ใช้คนละประเภทกับคนไข้ทั่วไป	14 (14%)	35 (35%)	43 (43%)	7 (7%)	1 (1%)	4	3.54	มาก
เกิดการผลักระดานการรักษาและค่าใช้จ่ายไปโรงพยาบาลอื่น	17 (17%)	28 (28%)	40 (40%)	14 (14%)	1 (1%)	6	3.46	ปานกลาง
รวม							3.74	มาก

จากตารางที่ 26 พบว่าโดยภาพรวมแล้วผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการจากโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า ให้ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ในปัจจัยที่มีผลหลังการรับบริการแล้ว อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ เกิดการผลักระดานการรักษาและค่าใช้จ่ายไปโรงพยาบาลอื่น

ส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้บริโภคในการใช้บริการโรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการ
ประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ตารางที่ 27 สรุปปัญหาและข้อเสนอแนะในการแก้ไขจากการใช้บริการ โครงการประกันสุขภาพ
ถ้วนหน้าของผู้ตอบแบบสอบถามตามลำดับ

ลำดับ	ปัญหาที่พบในการใช้บริการ	ร้อยละ
1	รอนาน	42.5
2	ขาดการติดตามการรักษาหลังจากผู้ป่วยออกจากโรงพยาบาล	20.3
3	เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ	11.5
4	ขาดความรู้ที่ถูกต้องในการใช้สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า	11.3
5	ประชาชนยังขาดความรู้ในการดูแลสุขภาพอนามัย	9.2
6	อื่น ๆ	5.2

จากตารางพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาจากการใช้บริการโครงการประกันสุขภาพ
ถ้วนหน้า ได้แก่ รอนาน คิดเป็นร้อยละ 42.5 ขาดการติดตามการรักษาหลังจากผู้ป่วยออกจากโร
งพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 20.3 เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ คิดเป็นร้อยละ 11.5 และขาดความรู้ที่ถู
กต้องในการใช้สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า คิดเป็นร้อยละ 11.3

ลำดับ	ข้อเสนอแนะในการแก้ไข	ร้อยละ
1	ควรมีการจัดระบบในการตรวจให้คิเพื่อไม่ให้ผู้ป่วยรอนาน	50.3
2	ควรมีการติดตามการรักษาอย่างต่อเนื่อง มีการเยี่ยมบ้านของผู้ป่วย หลังจากออกโรงพยาบาล	20.3
3	ควรมีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ในกระบวนการให้บริการให้มี คุณภาพตลอดจนการแสดงกิจกรรมารยาทต่อผู้รับบริการ	10.0
4	ควรมีการให้ความรู้แก่ผู้รับบริการในด้านสิทธิที่จะได้รับจากการรักษา	8.5
5	ควรจัดให้มีหน่วยแพทย์เคลื่อนที่ในการให้ความรู้ความเข้าใจในการ ดูแลสุขภาพของประชาชน	8.0
6	อื่น ๆ	2.9

จากตารางพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาดังได้แก่ ควรมีการจัดระบบในการตรวจให้ดีขึ้นเพื่อให้ผู้ป่วยรอนาน คิดเป็นร้อยละ 50.3 ควรมีการติดตามการรักษาอย่างต่อเนื่อง มีการเยี่ยมบ้านของผู้ป่วยหลังจากออกโรงพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 20.3 ควรมีการจัดการอบรมเจ้าหน้าที่ในกระบวนการให้บริการให้มีคุณภาพตลอดจนการแสดงกิริยามารยาทต่อผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 10.0

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ส่วนที่ 6 ความต้องการของผู้บริโภคต่อบริการทางการแพทย์ด้านกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพและการป้องกันโรค

ตารางที่ 28 แสดงค่าใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ของระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เคยใช้บริการจากโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำแนกตามกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพและการป้องกันโรค

กิจกรรมส่งเสริมสุขภาพและการป้องกันโรค	ระดับความความต้องการจะได้รับการบริการ					ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย	อภิปรายผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
การตรวจและดูแลเพื่อส่งเสริมสุขภาพของหญิงตั้งครรภ์	21 (21%)	32 (32%)	37 (37%)	9 (9%)	1 (1%)	6	3.63	มาก
การดูแลสุขภาพเด็ก พัฒนาการ และภาวะโภชนาของเด็ก รวมถึงการให้ภูมิคุ้มกันโรคตามแผนงานการคุ้มกันภูมิคุ้มกันโรคของประเทศ	26 (26%)	44 (44%)	22 (22%)	7 (7%)	1 (1%)	3	3.87	มาก
การตรวจสุขภาพประชาชนทั่วไปและกลุ่มเสี่ยง	25 (25%)	34 (34%)	35 (35%)	5 (5%)	1 (1%)	4	3.77	มาก
การวางแผนครอบครัว	14 (14%)	19 (19%)	38 (38%)	16 (16%)	13 (13%)	9	3.05	ปานกลาง
ยาดันไวรัสเอดส์ กรณีการป้องกันการแพร่กระจายเชื้อจากแม่สู่ลูก	37 (37%)	29 (29%)	29 (29%)	5 (5%)	0 (0%)	2	3.98	มาก
การเยี่ยมบ้านและการดูแลผู้ป่วยที่บ้าน	45 (45%)	26 (26%)	22 (22%)	6 (6%)	1 (1%)	1	4.08	มาก
การให้ความรู้ด้านสุขภาพแก่ผู้รับบริการในระดับบุคคลและครอบครัว	24 (24%)	33 (33%)	35 (35%)	7 (7%)	1 (1%)	5	3.72	มาก
การให้คำปรึกษา (Consulting) และการสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการส่งเสริมสุขภาพ	18 (18%)	26 (26%)	43 (43%)	10 (10%)	3 (3%)	7	3.46	ปานกลาง

กิจกรรมส่งเสริมสุขภาพและ การป้องกันโรค	ระดับความต้องการจะได้รับการบริการ					ลำดับ ที่	ค่า เฉลี่ย	อภิปราย ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
การส่งเสริมสุขภาพและการป้องกัน โรคในช่องปาก	11 (11%)	23 (23%)	39 (39%)	17 (17%)	10 (10%)	8	3.08	ปาน กลาง
รวม							3.62	มาก

จากตารางที่ 28 พบว่าโดยรวมแล้วผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการจากโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า ให้ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ในกิจกรรมส่งเสริมและการป้องกันโรค อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การวางแผนครอบครัว การให้คำปรึกษา (Counseling) และการสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการส่งเสริมสุขภาพ ตามลำดับ