

## บทที่ 6

### สรุปข้อเสนอแนะ

#### 6.1 สรุปผลการศึกษา

นับตั้งแต่สถานบริการสุขภาพพิเศษ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เปิดทำการในปี 2540 - มีนาคม 2542 มีผู้ป่วยที่เข้ามาลงทะเบียนรับการรักษาแล้วจำนวน 41,702 คน ส่วนใหญ่เป็นหญิง มีอายุโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 31 - 60 ปี เป็นผู้ประกอบอาชีพทั่วไป ประมาณครึ่งหนึ่งของผู้ป่วยทั้งหมดเป็นผู้มีภูมิลำเนาในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่

จากการศึกษาผู้ป่วยที่กลับเข้ามารับการรักษาในสถานบริการสุขภาพพิเศษ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ คิดเป็นร้อยละ 56.45 ของผู้ป่วยทั้งหมด ส่วนใหญ่เป็นหญิง มีอายุเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 31 - 60 ปี เป็นผู้ประกอบอาชีพทั่วไป และส่วนใหญ่มิภูมิลำเนาอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในส่วนผู้ป่วยที่ไม่กลับเข้ามารับการรักษา คิดเป็นร้อยละ 43.55 ของผู้ป่วยทั้งหมด ส่วนใหญ่เป็นหญิง มีอายุเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 31 - 60 ปี เป็นผู้ประกอบอาชีพทั่วไป และส่วนใหญ่มิภูมิลำเนาอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่เช่นกัน

จากการวิเคราะห์โดยใช้แบบจำลอง โลจิสต์ (Logit model) ทำให้ทราบว่า

ปัจจัยที่มีผลต่อการกลับมารับการรักษาของผู้ป่วยที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ได้แก่

- ค่าใช้จ่ายในการรักษามีความเหมาะสม
- อาคารสถานที่/ห้องพักผู้ป่วย มีความสะอาดเรียบร้อย
- การมีโปรแกรมการตรวจสุขภาพพิเศษ เช่น การตรวจไขมันในเส้นเลือด การวัดคลื่นหัวใจ
- ความรวดเร็วในการให้บริการ
- การบริการที่ดีกว่าโรงพยาบาลอื่น

ปัจจัยที่มีผลต่อการกลับมารับการรักษาของผู้ป่วยที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ได้แก่

- แพทย์มีความเชี่ยวชาญ และมีชื่อเสียงในการรักษาและวินิจฉัยโรค
- ชื่อเสียงขององค์กรเป็นที่ยอมรับ
- การให้บริการโดยทั่วไปมีคุณภาพ
- การที่ผู้ป่วยได้รับส่วนลดจากบัตร V.I.P.

ปัจจัยที่มีผลต่อการกลับมารับการรักษาของผู้ป่วยที่ระดับนัยสำคัญ 0.10 ได้แก่

- ผู้ป่วยที่สามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลได้ทั้งหมดหรือบางส่วน
- ผู้ป่วยเป็นคนไข้จากโรงพยาบาลอื่น แล้วตามมาตรฐานกับแพทย์ท่านเดิมที่มาออกตรวจที่สถานบริการสุขภาพพิเศษ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

จากข้อมูลสนาม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิง มีอายุเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 31 - 60 ปี การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี เป็นผู้ประกอบอาชีพเป็นข้าราชการ/ข้าราชการบำนาญ มีรายได้ต่อเดือนประมาณ 10,001 - 15,000 บาท มีรายได้รวมต่อครอบครัวประมาณ 20,001 - 40,000 บาทต่อเดือน และส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ในด้านของทัศนคติของผู้ป่วยที่กลับมาเข้ารับการรักษา ผู้ป่วยส่วนใหญ่ได้รับความพึงพอใจโดยรวม ซึ่งอยู่ในเกณฑ์พอใจมาก ความพึงพอใจในส่วนของคุณภาพภาพ ทัศนคติ และการใช้น้ำเสียงของแพทย์มีมากที่สุด รองลงมาได้แก่ คุณภาพการให้บริการโดยรวมของแผนก หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในด้านของทัศนคติของผู้ป่วยที่ไม่กลับมาเข้ารับการรักษา เนื่องจากผู้ป่วยหายอาการเจ็บป่วยที่ได้รับการรักษาไปแล้ว และภาวะของร่างกายยังเป็นปกติ

## 6.2 ข้อจำกัดในการศึกษา

1) กระบวนการในการตรวจรักษาของผู้ป่วยทุกคนจะไม่เหมือนกัน ทำให้ข้อมูลที่ได้เฉพาะส่วนที่ผู้ป่วยได้ทำการตรวจเท่านั้น เช่นผู้ป่วยนอกที่มาตรวจปกติ หากไม่มีการตรวจ Lab, X-ray หรือผู้ป่วยที่ไม่เคยเป็นผู้ป่วยใน ที่ใช้บริการห้องพักรักษา ก็จะไม่มีการตอบคำถามในส่วนที่ไม่ได้ทำการรักษา เป็นต้น

2) ข้อมูลที่ได้จากฐานข้อมูลในคอมพิวเตอร์บางส่วนมีความไม่สมบูรณ์ครบถ้วน และมีความผิดพลาด เนื่องจากการคัดลอกข้อมูลของเจ้าหน้าที่ ซึ่งในช่วงแรกในการเปิดสถานบริการสุขภาพพิเศษฯ ยังไม่มีการวางระบบไว้ดีเท่าที่ควร

## 6.3 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

การศึกษาในครั้งนี้ได้นำ logit model มาใช้ในการวิเคราะห์ซึ่งจะทำให้ทราบถึง ระดับความน่าเชื่อถือที่มีผลเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ต้องการศึกษา กับสิ่งที่ต้องการทราบ ซึ่งสามารถนำไปประกอบการตอบคำถามที่ต้องการจะศึกษาได้ดี

## 6.4 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

การศึกษาในครั้งนี้มุ่งเน้นการศึกษาในเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการกลับมาเข้ารับการรักษา และทัศนคติของผู้ป่วยที่มีต่อสถานบริการสุขภาพพิเศษ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ หลังจากที่น่าผลการวิจัยไปปรับปรุง เปลี่ยนแปลง เพื่อพัฒนาคุณภาพแล้ว ควรจะมีการวิจัยซ้ำ ซึ่งข้อมูลที่รวบรวมไว้ในการศึกษาครั้งนี้สามารถนำไปอ้างอิงในการทำวิจัยในปีต่อไป ซึ่งจะเป็นการวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบันของสถานบริการสุขภาพพิเศษได้อย่างต่อเนื่อง เช่น อัตราการกลับมาใช้บริการหรือไม่กลับมาใช้บริการมีการเปลี่ยนแปลงในทิศทางใด ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อเปลี่ยนแปลงมีปัจจัยใดบ้าง จำนวนครั้งที่กลับมาเข้ารับรักษาของผู้ป่วยแต่ละรายมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นหรือไม่ เป็นต้น