

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ

การค้นคว้าอิสระ เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบกิจการอาหารทะเลแช่เยือกแข็ง ในการเลือกบริการโรงพยาบาลสำหรับแรงงานต่างด้าวในจังหวัดสมุทรสาคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวน 52 ชุด สามารถสรุปผลการศึกษา การอภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับกิจการ

จากการศึกษา พบว่า จากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีทุนจดทะเบียน 201 ล้านบาทขึ้นไป มีพนักงานในบริษัทมากกว่า 1,000 คน สถานภาพกิจการเป็นบริษัทจำกัด ประเภทกิจการส่วนใหญ่เป็น โรงงานผลิตอาหารแปรรูปจากอาหารทะเล สถานประกอบการส่วนใหญ่ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมือง ระยะเวลาการเปิดดำเนินการ มากกว่า 10 ปี นโยบายการตรวจสอบสุขภาพลูกจ้างก่อนเข้าทำงาน ส่วนใหญ่มีนโยบายการตรวจสอบสุขภาพทุกคน จำนวนแรงงานต่างด้าว ส่วนใหญ่มีไม่เกิน 100 คน และ 101 – 300 คน การเลือกโรงพยาบาลให้แรงงานต่างด้าวในปี 2547 ที่ผ่านมา ส่วนใหญ่เลือกโรงพยาบาลสมุทรสาคร รองลงมาเลือกโรงพยาบาลศรีวิชัย 5 ในปีปัจจุบันส่วนใหญ่เลือกโรงพยาบาลเดิมที่เคยใช้บริการเหมือนปีก่อน

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลให้แก่แรงงานต่างด้าวของ

ผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยหลักที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ โดยเรียงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด (เช่น การให้ส่วนลด การโฆษณา) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ตามลำดับ

ตารางที่ 43 สรุปปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยความสำคัญเป็นอันดับแรกและอันดับสุดท้าย

ปัจจัย	ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก	ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญเป็นลำดับสุดท้าย
ด้านผลิตภัณฑ์	มีบริการรถรับส่งผู้ป่วยแรงงานต่างด้าว	มีการบรรยายวิชาการ ด้านสุขภาพให้พนักงาน
ด้านราคา	การให้ส่วนลดแก่ผู้ประกอบการ	การให้ผ่อนชำระ
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระบบการคมนาคมไปกลับ โรงพยาบาล สะดวก	โรงพยาบาลมีที่จอดรถเพียงพอ
ด้านส่งเสริมการตลาด	การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ประกอบการกับทางโรงพยาบาล	การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ ป้าย โฆษณา
ด้านบุคลากร	การตอบสนองและความเต็มใจในการให้บริการของบุคลากร	บุคลากรมีความรู้ ความสามารถสูง
ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	อุปกรณ์ทางการแพทย์ทันสมัย	การตกแต่งสถานที่สวยงาม
ด้านกระบวนการให้บริการ	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก	การออกไปรับรองแพทย์ให้แรงงานต่างด้าวรวดเร็ว

จากตารางที่ 43 พบว่า

ด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุด ได้แก่ มีบริการรถรับส่งผู้ป่วยแรงงานต่างด้าว และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่ำสุด ได้แก่ มีการบรรยายวิชาการด้านสุขภาพให้พนักงาน

ด้านราคา

ปัจจัยย่อยด้านราคาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุด ได้แก่ การให้ส่วนลดแก่ผู้ประกอบการ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่ำสุด ได้แก่ การให้ผ่อนชำระ

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุด ได้แก่ ระบบการคมนาคมไปกลับโรงพยาบาลสะดวก และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่ำสุด ได้แก่ โรงพยาบาลมีที่จอดรถเพียงพอ

ด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดได้แก่ การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ประกอบการกับทางโรงพยาบาล และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่ำสุด ได้แก่ การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ ป้ายโฆษณา

ด้านบุคลากร

ปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดได้แก่ การตอบสนองและความเต็มใจในการให้บริการของบุคลากร และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่ำสุด ได้แก่ บุคลากรมีความรู้ ความสามารถสูง

ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ

ปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดได้แก่ อุปกรณ์ทางการแพทย์ทันสมัย และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่ำสุด ได้แก่ การตกแต่งสถานที่สวยงาม

ด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่ำสุด ได้แก่ การออกใบรับรองแพทย์ให้แรงงานต่างด้าวอย่างรวดเร็ว

ตารางที่ 44 แสดงลำดับตามค่าเฉลี่ยของปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาล
ให้แก่แรงงานต่างด้าวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลำดับที่	ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจ	ค่าเฉลี่ย	ปัจจัยหลัก
1	มีบริการรองรับส่งผู้ป่วยแรงงานต่างด้าว	4.13	ผลิตภัณฑ์
2	ระบบการคมนาคมไปกลับโรงพยาบาลสะดวก	4.13	ช่องทางการจัดจำหน่าย
3	การใช้ยารักษาโรคที่มีคุณภาพดี	4.10	ผลิตภัณฑ์
4	การตอบสนองและความเต็มใจในการให้บริการของบุคลากร	4.10	บุคลากร
5	คุณภาพการรักษาพยาบาล	4.08	ผลิตภัณฑ์
6	ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล	4.06	ผลิตภัณฑ์
7	บุคลากรของโรงพยาบาลให้ความดูแลเอาใจใส่ด้วยความเป็นกันเอง	4.06	บุคลากร
8	ขั้นตอนการใช้บริการไม่ยุ่งยาก	4.06	กระบวนการให้บริการ
9	ระยะเวลารอตรวจรักษาจากแพทย์ไม่นาน	4.04	กระบวนการให้บริการ
10	กระบวนการซื้อบัตรประกันสุขภาพแรงงานต่างด้าวที่สะดวกรวดเร็ว	4.04	กระบวนการให้บริการ
11	เภสัชกรแนะนำการใช้ยาทุกครั้งก่อนจ่ายยา	4.02	ผลิตภัณฑ์
12	มีบุคลากรให้บริการอย่างเพียงพอ	4.02	บุคลากร
13	อุปกรณ์ทางการแพทย์ทันสมัย	4.00	สิ่งนำเสนอทางกายภาพ
14	มีการประสานงานระหว่างแผนกต่าง ๆ ดี	4.00	กระบวนการให้บริการ
15	มารยาทและมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากร	3.98	บุคลากร
16	การให้บริการทางการแพทย์รวดเร็ว	3.98	กระบวนการให้บริการ
17	บุคลากรของโรงพยาบาลให้เกียรติผู้รับบริการอย่างเสมอภาค	3.96	บุคลากร
18	มีบุคลากรเป็นล่ามแปลให้บริการ	3.94	บุคลากร
19	บุคลากรให้บริการอย่างเสมอภาค	3.90	บุคลากร
20	แพทย์อธิบายถึงโรคและการรักษาแก่พนักงานที่เข้ารับการรักษา	3.88	ผลิตภัณฑ์
21	บุคลากรของโรงพยาบาลเต็มใจรับฟังความคิดเห็นของท่าน	3.87	บุคลากร
22	มีแพทย์เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง	3.85	ผลิตภัณฑ์
23	กระบวนการชำระเงินรวดเร็ว	3.85	กระบวนการให้บริการ
24	บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการให้ข้อมูล	3.83	บุคลากร
25	การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ประกอบการกับทางโรงพยาบาล	3.81	การส่งเสริมการตลาด
26	บุคลากรสามารถตอบข้อซักถามและให้ข้อมูลในสิ่งที่ต้องการทราบ	3.79	บุคลากร
27	กระบวนการรับยารวดเร็ว	3.79	กระบวนการให้บริการ
28	อาคาร สถานที่ในการตรวจรักษาโรคสะอาด	3.77	สิ่งนำเสนอทางกายภาพ
29	พยาบาลแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวของผู้ป่วย	3.75	ผลิตภัณฑ์
30	การให้ส่วนลดแก่ผู้ประกอบการ	3.75	ราคา
31	ความสามารถในการแก้ปัญหาของบุคลากร	3.75	บุคลากร
32	บุคลากรของโรงพยาบาลแนะนำขั้นตอนการบริการ	3.75	บุคลากร
33	มีบุคลากรของโรงพยาบาลบริการนำส่งผู้ป่วยแผนกต่าง ๆ ในโรงพยาบาล	3.75	กระบวนการให้บริการ
34	โรงพยาบาลได้รับการรับรองมาตรฐาน	3.71	ผลิตภัณฑ์

ตารางที่ 44 (ต่อ)

ลำดับที่	ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ	ค่าเฉลี่ย	ปัจจัยหลัก
35	บุคลากรมีความรู้ ความสามารถสูง	3.71	บุคลากร
36	มีบริการตรวจสุขภาพฟรี	3.69	การส่งเสริมการตลาด
37	มีบริการตรวจรักษาโรคที่สถานประกอบการของท่านฟรี	3.67	การส่งเสริมการตลาด
38	คลินิกเครือข่ายใกล้ที่พักของงานต่างด้าว	3.65	ช่องทางการจัดจำหน่าย
39	มีคลินิกเครือข่ายหลายแห่งที่แรงงานต่างด้าวสามารถเลือกใช้บริการได้	3.65	ช่องทางการจัดจำหน่าย
40	คลินิกเครือข่ายตั้งอยู่ใกล้สถานประกอบการของท่าน	3.62	ช่องทางการจัดจำหน่าย
41	อาคาร สถานที่ กว้างขวาง สะดวกสบาย	3.62	สิ่งนำเสนอทางกายภาพ
42	การออกไปรับรองแพทย์ให้แรงงานต่างด้าวอย่างรวดเร็ว	3.58	กระบวนการให้บริการ
43	ชื่อเสียงของโรงพยาบาล	3.52	ผลิตภัณฑ์
44	มีคลินิกเครือข่ายจำนวนมาก	3.52	ผลิตภัณฑ์
45	ห้องนำสอะอาด	3.52	สิ่งนำเสนอทางกายภาพ
46	มีการให้ส่วนลดเมื่อจำนวนคนงานมาใช้บริการมาก	3.50	การส่งเสริมการตลาด
47	มีการจัดกิจกรรมด้านสุขภาพอนามัยในสถานประกอบการ	3.46	ผลิตภัณฑ์
48	มีห้องตรวจรักษาโรคผู้ป่วยแรงงานต่างด้าวโดยเฉพาะ	3.46	สิ่งนำเสนอทางกายภาพ
49	มีแพทย์ที่มีชื่อเสียง	3.42	ผลิตภัณฑ์
50	การให้ผ่อนชำระ	3.40	ราคา
51	มีสถานที่นั่งรอตรวจอย่างเพียงพอ	3.40	สิ่งนำเสนอทางกายภาพ
52	โรงพยาบาลมีที่จอดรถเพียงพอ	3.38	ช่องทางการจัดจำหน่าย
53	ขนาดของโรงพยาบาล	3.37	ผลิตภัณฑ์
54	มีเครื่องปรับอากาศ (แอร์) ในห้องพักผู้ป่วย	3.37	สิ่งนำเสนอทางกายภาพ
55	มีแผนผังและสัญลักษณ์แสดงแผนกต่าง ๆ ในโรงพยาบาล	3.35	สิ่งนำเสนอทางกายภาพ
56	มีการบรรยายวิชาการด้านสุขภาพให้พนักงาน	3.33	ผลิตภัณฑ์
57	มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม โทรทัศน์	3.27	สิ่งนำเสนอทางกายภาพ
58	การแนะนำจากบุคคลที่เคยใช้บริการ	3.17	การส่งเสริมการตลาด
59	การบริการของบุคลากรด้านการขายโดยรวม	3.13	การส่งเสริมการตลาด
60	การสนับสนุนกิจกรรมของชุมชน	3.13	การส่งเสริมการตลาด
61	การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่นวิทยุ หนังสือพิมพ์ ป้าย โฆษณา	2.96	การส่งเสริมการตลาด
62	การตกแต่งสถานที่สวยงาม	2.85	สิ่งนำเสนอทางกายภาพ

จากตารางที่ 44 พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ 10 อันดับแรก ได้แก่ มีบริการรถรับส่งผู้ป่วยแรงงานต่างด้าว เป็นปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ระบบการคมนาคมไปกลับ โรงพยาบาลสะดวก เป็นปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย การใช้ยารักษาโรคที่มีคุณภาพดี เป็นปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ การตอบสนองและความเต็มใจในการให้บริการของบุคลากร เป็นปัจจัยด้านบุคลากร คุณภาพการรักษาพยาบาล เป็นปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล เป็นปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ บุคลากรของโรงพยาบาลให้ความสำคัญใส่ใจด้วยความเป็นกันเอง เป็นปัจจัยด้านบุคลากร ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก เป็นปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ระยะเวลารอดตรวจรักษาจากแพทย์ไม่นาน เป็นปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และกระบวนการซื้อบัตรประกันสุขภาพแรงงานต่างด้าวที่สะดวกรวดเร็ว เป็นปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai umbrella. The elephant is surrounded by a circular border containing the text 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964'. On either side of the elephant, there is a decorative floral motif.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สรุปผลพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกจําแนกตามสถานภาพของกิจการ จำนวนแรงงานต่างด้าวในสถานประกอบการ และการเลือกบริการโรงพยาบาลให้แก่แรงงานต่างด้าวในปัจจุบันที่มีผลต่อการตัดสินใจในแต่ละปัจจัยดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่ให้ความสำคัญลำดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามจําแนกตามสถานภาพของกิจการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เจ้าของคนเดียว ให้ความสำคัญกับ บริการรถรับส่งผู้ป่วยแรงงานต่างด้าว ค่าเฉลี่ยระดับมาก ส่วนบริษัทจำกัด ให้ความสำคัญกับคุณภาพการรักษาพยาบาลและความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล ค่าเฉลี่ยระดับมาก ส่วนบริษัทมหาชนจำกัด ให้ความสำคัญกับบริการรถรับส่งผู้ป่วยแรงงานต่างด้าว ค่าเฉลี่ยระดับมาก

จําแนกตามจำนวนแรงงานต่างด้าวในสถานประกอบการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนแรงงานต่างด้าวไม่เกิน 100 คน ให้ความสำคัญกับความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล ค่าเฉลี่ยระดับมาก จำนวนแรงงานต่างด้าว 101 – 300 คน ให้ความสำคัญกับการใช้ยารักษาโรคที่มีคุณภาพดีและเภสัชกรแนะนำการใช้ยาทุกครั้งก่อนใช้ยา ค่าเฉลี่ยระดับมาก จำนวนแรงงานต่างด้าว 301 – 500 คน ให้ความสำคัญกับคุณภาพการรักษาพยาบาล โรงพยาบาลได้รับการรับรองมาตรฐาน ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล และการใช้ยารักษาโรคที่มีคุณภาพดี ค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด จำนวนแรงงานต่างด้าว 501 – 1,000 คน ให้ความสำคัญกับคุณภาพการรักษาพยาบาลและเภสัชกรแนะนำการใช้ยาทุกครั้งก่อนจ่ายยา ค่าเฉลี่ยระดับมาก จำนวนแรงงานต่างด้าวมากกว่า 1,000 คน ให้ความสำคัญกับมีบริการรถรับส่งผู้ป่วยแรงงานต่างด้าว ค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด

จําแนกตามการเลือกบริการโรงพยาบาลให้แรงงานต่างด้าวในปัจจุบัน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกบริการโรงพยาบาลเดิมที่เคยใช้บริการปีก่อนให้ความสำคัญกับการใช้ยารักษาโรคที่มีคุณภาพดี ค่าเฉลี่ยระดับมาก การเลือกโรงพยาบาลแห่งใหม่ ให้ความสำคัญกับรถรับส่งผู้ป่วยแรงงานต่างด้าว ค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด

ปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยย่อยด้านราคาที่ให้ความสำคัญลำดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามจําแนกตามสถานภาพของกิจการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เจ้าของคนเดียว ให้ความสำคัญกับ การให้ส่วนลดแก่ผู้ประกอบการ ค่าเฉลี่ยระดับมาก ส่วนบริษัทจำกัด ให้ความสำคัญกับการให้ส่วนลดแก่ผู้ประกอบการ ค่าเฉลี่ยระดับมาก ส่วนบริษัทมหาชนจำกัด ให้ความสำคัญกับการให้ส่วนลดแก่ผู้ประกอบการ ค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง

จำแนกตามจำนวนแรงงานต่างด้าวในสถานประกอบการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนแรงงานต่างด้าวไม่เกิน 100 คน ให้ความสำคัญกับการให้ส่วนลดแก่ผู้ประกอบการ ค่าเฉลี่ยระดับมาก จำนวนแรงงานต่างด้าว 101 – 300 คน ให้ความสำคัญกับการให้ส่วนลดแก่ผู้ประกอบการ ค่าเฉลี่ยระดับมาก จำนวนแรงงานต่างด้าว 301 – 500 คน ให้ความสำคัญกับการให้ส่วนลดแก่ผู้ประกอบการ ค่าเฉลี่ยระดับมาก จำนวนแรงงานต่างด้าว 501 – 1,000 คน ให้ความสำคัญกับการให้ส่วนลดแก่ผู้ประกอบการ, การให้ผ่อนชำระ ค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง จำนวนแรงงานต่างด้าวมากกว่า 1,000 คน ให้ความสำคัญกับการให้ส่วนลดแก่ผู้ประกอบการ ค่าเฉลี่ยระดับมาก

จำแนกตามการเลือกบริการ โรงพยาบาลให้แรงงานต่างด้าวในปีปัจจุบัน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกบริการ โรงพยาบาลเดิมที่เคยใช้บริการปีก่อน ให้ความสำคัญกับการให้ส่วนลดแก่ผู้ประกอบการ ค่าเฉลี่ยระดับมาก การเลือกโรงพยาบาลแห่งใหม่ ให้ความสำคัญกับการให้ส่วนลดแก่ผู้ประกอบการและการให้ผ่อนชำระ ค่าเฉลี่ยระดับมาก

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่ให้ความสำคัญลำดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพของกิจการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เจ้าของคนเดียว ให้ความสำคัญกับระบบการคมนาคมไปกลับโรงพยาบาลสะดวก ค่าเฉลี่ยระดับมาก ส่วนบริษัทจำกัด ให้ความสำคัญกับ ระบบการคมนาคมไปกลับโรงพยาบาลสะดวก ค่าเฉลี่ยระดับมาก ส่วนบริษัทมหาชน จำกัด ให้ความสำคัญกับระบบการคมนาคมไปกลับโรงพยาบาลสะดวก ค่าเฉลี่ยระดับมาก

จำแนกตามจำนวนแรงงานต่างด้าวในสถานประกอบการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนแรงงานต่างด้าวไม่เกิน 100 คน ให้ความสำคัญกับคลินิกเครือข่ายตั้งอยู่ใกล้สถานประกอบการของท่าน ค่าเฉลี่ยระดับมาก จำนวนแรงงานต่างด้าว 101 – 300 คน ให้ความสำคัญกับระบบการคมนาคมไปกลับโรงพยาบาลสะดวก ค่าเฉลี่ยระดับมาก จำนวนแรงงานต่างด้าว 301 – 500 คน ให้ความสำคัญกับระบบการคมนาคมไปกลับโรงพยาบาลสะดวก ค่าเฉลี่ยระดับมาก จำนวนแรงงานต่างด้าว 501 – 1,000 คน ให้ความสำคัญกับระบบการคมนาคมไปกลับโรงพยาบาลสะดวก ค่าเฉลี่ยระดับมาก จำนวนแรงงานต่างด้าวมากกว่า 1,000 คน ให้ความสำคัญกับระบบการคมนาคมไปกลับโรงพยาบาลสะดวก ค่าเฉลี่ยระดับมาก

จำแนกตามการเลือกบริการ โรงพยาบาลให้แรงงานต่างด้าวในปีปัจจุบัน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกบริการ โรงพยาบาลเดิมที่เคยใช้บริการปีก่อน ให้ความสำคัญกับระบบการคมนาคมไปกลับโรงพยาบาลสะดวก ค่าเฉลี่ยระดับมาก การเลือกโรงพยาบาลแห่งใหม่ ให้ความสำคัญกับมีคลินิกเครือข่ายหลายแห่งที่แรงงานต่างด้าวสามารถเลือกใช้บริการได้ ค่าเฉลี่ยระดับมาก

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการตลาดที่ให้ความสำคัญลำดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพของกิจการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เจ้าของคนเดียว ให้ความสำคัญกับการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ประกอบการกับทางโรงพยาบาล ค่าเฉลี่ยระดับมาก ส่วนบริษัทจำกัด ให้ความสำคัญกับมีบริการตรวจรักษาโรคที่สถานประกอบการของท่านฟรี ค่าเฉลี่ยระดับมาก ส่วนบริษัทมหาชนจำกัด ให้ความสำคัญกับการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ประกอบการกับทางโรงพยาบาลค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง

จำแนกตามจำนวนแรงงานต่างด้าวในสถานประกอบการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนแรงงานต่างด้าวไม่เกิน 100 คน ให้ความสำคัญกับมีบริการตรวจสุขภาพฟรี ค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง จำนวนแรงงานต่างด้าว 101 – 300 คน ให้ความสำคัญกับมีบริการตรวจสุขภาพฟรี ค่าเฉลี่ยระดับมาก จำนวนแรงงานต่างด้าว 301 – 500 คน ให้ความสำคัญกับการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ประกอบการกับทางโรงพยาบาล ค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด จำนวนแรงงานต่างด้าว 501 – 1,000 คน ให้ความสำคัญกับการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ประกอบการกับทางโรงพยาบาล ค่าเฉลี่ยระดับมาก จำนวนแรงงานต่างด้าวมากกว่า 1,000 คน ให้ความสำคัญกับการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ประกอบการกับทางโรงพยาบาล ค่าเฉลี่ยระดับมาก

จำแนกตามการเลือกบริการ โรงพยาบาลให้แรงงานต่างด้าวในปัจจุบัน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกบริการ โรงพยาบาลเดิมที่เคยใช้บริการปีก่อนให้ความสำคัญกับ การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ประกอบการกับทางโรงพยาบาล ค่าเฉลี่ยระดับมาก การเลือกโรงพยาบาล แห่งใหม่ ให้ความสำคัญกับการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ประกอบการกับทางโรงพยาบาล ค่าเฉลี่ยระดับมาก

ปัจจัยด้านบุคลากร

ปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ให้ความสำคัญลำดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพของกิจการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เจ้าของคนเดียว ให้ความสำคัญกับมีบุคลากรเป็นล่ามแปลให้บริการ ค่าเฉลี่ยระดับมาก ส่วนบริษัทจำกัด ให้ความสำคัญกับการตอบสนองและความเต็มใจในการให้บริการของบุคลากร ค่าเฉลี่ยระดับมาก ส่วนบริษัทมหาชนจำกัด ให้ความสำคัญกับมีบุคลากรเป็นล่ามแปลให้บริการ ค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด

จำแนกตามจำนวนแรงงานต่างด้าวในสถานประกอบการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนแรงงานต่างด้าวไม่เกิน 100 คน ให้ความสำคัญกับการตอบสนองและความเต็มใจในการให้บริการของบุคลากร ค่าเฉลี่ยระดับมาก จำนวนแรงงานต่างด้าว 101 – 300 คน ให้ความสำคัญกับบุคลากรของโรงพยาบาลให้เกียรติผู้รับบริการอย่างเสมอภาค และบุคลากรให้บริการอย่างเสมอภาค

ค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด จำนวนแรงงานต่างด้าว 301 – 500 คน ให้ความสำคัญกับมีบุคลากรเป็นล่ามแปลให้บริการ ค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด จำนวนแรงงานต่างด้าว 501 – 1,000 คน ให้ความสำคัญกับมีบุคลากรเป็นล่ามแปลให้บริการ ค่าเฉลี่ยระดับมาก จำนวนแรงงานต่างด้าวมากกว่า 1,000 คน ให้ความสำคัญกับมีบุคลากรเป็นล่ามแปลให้บริการ ค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด

จำแนกตามการเลือกบริการ โรงพยาบาลให้แรงงานต่างด้าวในปีปัจจุบัน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกบริการ โรงพยาบาลเดิมที่เคยใช้บริการปีก่อนให้ความสำคัญกับ การตอบสนองและความเต็มใจในการให้บริการของบุคลากร ค่าเฉลี่ยระดับมาก การเลือกโรงพยาบาลแห่งใหม่ ให้ความสำคัญกับมีบุคลากรเป็นล่ามแปลให้บริการ ค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด

ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ

ปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพที่ให้ความสำคัญลำดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพของกิจการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เจ้าของคนเดียว ให้ความสำคัญกับ อุปกรณ์ทางการแพทย์ทันสมัย ค่าเฉลี่ยระดับมาก ส่วนบริษัทจำกัด ให้ความสำคัญกับอุปกรณ์ทางการแพทย์ทันสมัย ค่าเฉลี่ยระดับมาก ส่วนบริษัทมหาชนจำกัด ให้ความสำคัญกับมีแผนผังและสัญลักษณ์แสดงแผนกต่าง ๆ ในโรงพยาบาลและมีอุปกรณ์ทางการแพทย์ทันสมัย ค่าเฉลี่ยระดับมาก

จำแนกตามจำนวนแรงงานต่างด้าวในสถานประกอบการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนแรงงานต่างด้าวไม่เกิน 100 คน ให้ความสำคัญกับอุปกรณ์ทางการแพทย์ทันสมัย ค่าเฉลี่ยระดับมาก จำนวนแรงงานต่างด้าว 101 – 300 คน ให้ความสำคัญกับอุปกรณ์ทางการแพทย์ทันสมัย ค่าเฉลี่ยระดับมาก จำนวนแรงงานต่างด้าว 301 – 500 คน ให้ความสำคัญกับอาคาร สถานที่ในการตรวจรักษาโรคสะอาด อาคารสถานที่กว้างขวาง สะดวกสบาย และอุปกรณ์ทางการแพทย์ทันสมัย ค่าเฉลี่ยระดับมาก จำนวนแรงงานต่างด้าว 501 – 1,000 คน ให้ความสำคัญกับอาคาร สถานที่ในการตรวจรักษาโรคสะอาด ค่าเฉลี่ยระดับมาก จำนวนแรงงานต่างด้าวมากกว่า 1,000 คน ให้ความสำคัญกับอุปกรณ์ทางการแพทย์ทันสมัย ค่าเฉลี่ยระดับมาก

จำแนกตามการเลือกบริการ โรงพยาบาลให้แรงงานต่างด้าวในปีปัจจุบัน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกบริการ โรงพยาบาลเดิมที่เคยใช้บริการปีก่อนให้ความสำคัญกับ อุปกรณ์ทางการแพทย์ทันสมัย ค่าเฉลี่ยระดับมาก การเลือกโรงพยาบาลแห่งใหม่ ให้ความสำคัญกับมีห้องตรวจรักษาโรคผู้ป่วยแรงงานต่างด้าวโดยเฉพาะ ค่าเฉลี่ยระดับมาก

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่ให้ความสำคัญลำดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถาม เมื่อจำแนกตามสถานภาพของกิจการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เจ้าของคนเดียว ให้ความสำคัญกับระยะเวลารอดตรวจรักษาจากแพทย์ไม่นาน และการให้บริการทางการแพทย์รวดเร็ว ค่าเฉลี่ย

ระดับมาก ส่วนบริษัทจำกัด ให้ความสำคัญกับขั้นตอนการใช้บริการไม่ยุ่งยาก ค่าเฉลี่ยระดับมาก ส่วนบริษัทมหาชนจำกัด ให้ความสำคัญกับขั้นตอนการใช้บริการไม่ยุ่งยาก ค่าเฉลี่ยระดับมาก

จำแนกตามจำนวนแรงงานต่างด้าวในสถานประกอบการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนแรงงานต่างด้าวไม่เกิน 100 คน ให้ความสำคัญกับกระบวนการซื้อบัตรประกันสุขภาพแรงงานต่างด้าวที่สะดวกรวดเร็ว ค่าเฉลี่ยระดับมาก จำนวนแรงงานต่างด้าว 101 – 300 คน ให้ความสำคัญกับระยะเวลาตรวจรักษาจากแพทย์ไม่นาน ค่าเฉลี่ยระดับมาก จำนวนแรงงานต่างด้าว 301 – 500 คน ให้ความสำคัญกับระยะเวลาตรวจรักษาจากแพทย์ไม่นาน กระบวนการรับชำระเงินรวดเร็ว มีการประสานงานระหว่างแผนกต่าง ๆ ดี การให้บริการทางการแพทย์รวดเร็ว มีบุคลากรของโรงพยาบาลบริการนำส่งผู้ป่วยแผนกต่าง ๆ ในโรงพยาบาล กระบวนการรับยารวดเร็ว กระบวนการซื้อบัตรประกันสุขภาพแรงงานต่างด้าวที่สะดวกรวดเร็ว ค่าเฉลี่ยระดับมาก จำนวนแรงงานต่างด้าว 501 – 1,000 คน ให้ความสำคัญกับการประสานงานระหว่างแผนกต่าง ๆ ดี ค่าเฉลี่ยระดับมาก จำนวนแรงงานต่างด้าวมากกว่า 1,000 คน ให้ความสำคัญกับขั้นตอนการใช้บริการไม่ยุ่งยาก ค่าเฉลี่ยระดับมาก

จำแนกตามการเลือกบริการโรงพยาบาลให้แรงงานต่างด้าวในปีปัจจุบัน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกบริการ โรงพยาบาลเดิมที่เคยใช้บริการปีก่อน ให้ความสำคัญกับระยะเวลาตรวจรักษาจากแพทย์ไม่นาน และกระบวนการซื้อบัตรประกันสุขภาพแรงงานต่างด้าวที่สะดวกรวดเร็ว ค่าเฉลี่ยระดับมาก การเลือกโรงพยาบาลแห่งใหม่ ให้ความสำคัญกับ ขั้นตอนการใช้บริการไม่ยุ่งยาก ค่าเฉลี่ยระดับมาก

อภิปรายผลการศึกษา

ด้านผลิตภัณฑ์

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในลำดับแรกคือ มีบริการรถรับส่งผู้ป่วยแรงงานต่างด้าว ในขณะที่การศึกษาของ ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น (2542) ที่พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีค่าเฉลี่ยความสำคัญในระดับมากเช่นกัน แต่ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกคือ มีแพทย์ที่มีชื่อเสียง มีความรู้ ความชำนาญในการตรวจรักษา

ด้านราคา

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในลำดับแรกคือ การให้ส่วนลดแก่ผู้ประกอบการ ในขณะที่การศึกษาของ ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น (2542) ที่พบว่าปัจจัยด้านราคามีค่าเฉลี่ยความสำคัญในระดับมากเช่นกัน แต่ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกคือ ค่าบริการในการตรวจรักษาไม่แพง

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในลำดับแรกคือ ระบบการคมนาคมไปกลับโรงพยาบาลสะดวก ผู้ประกอบการ ในขณะที่การศึกษาของ ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น (2542) ที่พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีค่าเฉลี่ยความสำคัญในระดับมากเช่นกัน แต่ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกคือ อาคาร สถานที่สะอาด

ด้านส่งเสริมการตลาด

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยความสำคัญต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในลำดับแรกคือ การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ประกอบการกับทางโรงพยาบาล ในขณะที่การศึกษาของ ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น (2542) ที่พบว่าปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยความสำคัญในระดับปานกลางเช่นกัน แต่ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกคือ การบอกกล่าววปากต่อปาก

ด้านบุคลากร

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในลำดับแรกคือ การตอบสนองและเต็มใจในการให้บริการของบุคลากร ในขณะที่การศึกษาของ ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น (2542) ที่พบว่าปัจจัยด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยความสำคัญในระดับมากเช่นกัน แต่ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกคือ บุคลากรของโรงพยาบาลให้ความดูแลเอาใจใส่ด้วยความเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส

ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในลำดับแรกคือ อุปกรณ์ทางการแพทย์ทันสมัย ในขณะที่การศึกษาของ ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น (2542) ที่พบว่าไม่ได้ศึกษาด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพแต่ทำการศึกษาถึงปัจจัยด้าน การให้บริการลูกค้ามีค่าเฉลี่ยความสำคัญในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกคือ ให้บริการแก่ผู้ป่วยทุกคนอย่างเสมอภาค

ด้านกระบวนการให้บริการ

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในลำดับแรกคือขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ในขณะที่การศึกษาของ ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น (2542) ที่พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยความสำคัญในระดับมากเช่นกัน แต่ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกคือมีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ทางการแพทย์ที่ทันสมัยในการตรวจ

ทั้งนี้ความแตกต่างจากผลการศึกษานี้และผลการศึกษาของปิยพรรณ กลั่นกลิ่น (2542) อาจเกิดจากการที่การศึกษาของปิยพรรณ กลั่นกลิ่น (2542) เป็นการศึกษาถึงความคิดเห็นของคนที่มิต่อการเลือกบริการโรงพยาบาลเอกชนแต่ในขณะที่การศึกษานี้เป็นการศึกษาถึงการที่นายจ้างเลือกสถานพยาบาลให้แก่แรงงานต่างด้าว ลักษณะการคิดตัดสินใจจึงแตกต่างกัน

ข้อค้นพบ

1. จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกบริการโรงพยาบาลเดิมที่เคยใช้บริการแก่แรงงานต่างด้าวมากกว่าการเปลี่ยนไปเลือกใช้บริการโรงพยาบาลแห่งใหม่และผู้ประกอบการให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในเรื่องระบบการคมนาคมไปกลับโรงพยาบาลสะดวกในระดับมากประกอบกับโรงงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นโรงงานผลิตอาหารแปรรูปจากอาหารทะเลซึ่งมีพื้นที่ตั้งสถานประกอบการอยู่ในเขตอำเภอเมืองซึ่งตั้งอยู่ใกล้กับโรงพยาบาลสมุทรสาคร และโรงพยาบาลศรีวิชัย 5 ดังนั้นผู้ประกอบการส่วนใหญ่จึงเลือกโรงพยาบาลซึ่งตั้งในเขตอำเภอเมือง ทำให้โรงพยาบาลที่ตั้งในเขตอำเภอบ้านแพ้วและ กระจุกแบนไม่ค่อยได้รับการเลือกใช้บริการ

2. จากการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามที่มีแรงงานต่างด้าวในสถานประกอบการ จำนวน 101-300 คน พบว่าทุกปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ในด้านราคาพบว่าทุกปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ในด้านช่องทางการจัดจำหน่ายพบว่าทุกปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ในด้านบุคลากรพบว่าปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดได้แก่ บุคลากรของโรงพยาบาลให้เกียรติผู้รับบริการอย่างเสมอภาคและบุคลากรให้บริการอย่างเสมอภาค ในด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพพบว่าทุกปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก แต่ในปัจจัยย่อยเรื่องการตกแต่งสถานที่สวยงาม ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง และในด้านกระบวนการให้บริการพบว่าทุกปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบกิจการอาหารทะเลแช่เยือกแข็งในการเลือกบริการโรงพยาบาลสำหรับแรงงานต่างด้าวในจังหวัดสมุทรสาคร โรงพยาบาลควรให้ความสำคัญต่อปัจจัยหลักด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านผลิตภัณฑ์ และสามารถนำกลยุทธ์ต่างๆ ไปปฏิบัติดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการให้บริการ

1.1 ควรลดขั้นตอนในการให้บริการให้ไม่ยุ่งยากโดยจัดโซนสำหรับการให้บริการสำหรับผู้ป่วยแรงงานต่างด้าวไว้โดยเฉพาะ โดยให้ผู้ป่วยแรงงานต่างด้าวมารับบริการเพียงจุดเดียว แต่สามารถให้บริการผู้ป่วยตั้งแต่เข้ามาใช้บริการภายในโรงพยาบาล จนเสร็จสิ้นการรักษาและรับยากลับบ้าน เพื่อลดความยุ่งยากซับซ้อนในการให้บริการ และความสับสนของผู้ป่วยแรงงานต่างด้าวในเรื่องของการสื่อสารด้านภาษา

1.2 การรอตตรวจรักษาจากแพทย์ไม่นาน โดยมีห้องตรวจผู้ป่วยแรงงานต่างด้าวไว้โดยเฉพาะ และจัดทำห้องตรวจทางด่วน (express way) ในกรณีมีผู้ป่วยฉุกเฉินหรือมีผู้ป่วยมารับการตรวจรักษาจำนวนมากเพื่อความรวดเร็วและนำระบบคอมพิวเตอร์มาช่วยในการสืบค้นประวัติผู้ป่วย อาทิเช่น ข้อมูลเฉพาะของผู้ป่วย การวินิจฉัยโรค ภาวะการเจ็บป่วยร่วมเมื่อแรกรับภาวะแทรกซ้อนที่เกิดขึ้นในโรงพยาบาล หัตถการหรือการผ่าตัดที่ผู้ป่วยได้รับ โรคประจำตัว ประวัติการแพ้ยา เพื่อประโยชน์สูงสุดต่อผู้ป่วย ซึ่งทำให้แพทย์ผู้ตรวจรักษาได้ทราบข้อมูลของผู้ป่วยและดูแลรักษาผู้ป่วยอย่างเหมาะสม ไม่มีภาวะแทรกซ้อน

1.3 การซื้อบัตรประกันสุขภาพแรงงานต่างด้าวสะดวก รวดเร็ว โดยโรงพยาบาลที่ตรวจสุขภาพควรออกบัตรแทนให้ในวันที่ชำระเงิน เพื่อความสะดวกในการใช้รักษาโรค ซึ่งเดิมจะออกบัตรโดยผ่านสาธารณสุขจังหวัดก่อน

1.4 การประสานงานระหว่างแผนกต่าง ๆ ดีโดยมีการทำงานร่วมกันเป็นทีมระหว่างสาขาวิชาชีพและจัดตั้งคณะกรรมการ จากหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อพัฒนาระบบงานและแก้ไขปัญหาด้านการดูแลผู้ป่วยร่วมกันเป็นทีม

2. ด้านบุคลากร

2.1 บุคลากรมีความเต็มใจและดูแลเอาใจใส่ ด้วยความเป็นกันเองในการบริการ โดยมีแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลและทำการสำรวจความต้องการด้านการฝึกอบรมแต่ละหน่วยงาน ซึ่งโรงพยาบาลควรเน้น ให้การอบรมพัฒนาทางด้านการให้บริการ เพื่อกระตุ้นให้พนักงานมีความรัก และภาคภูมิใจในองค์กร และมีบุคลากรเป็นล่ามแปลภาษาให้เพียงพอกับการให้บริการ เพื่อช่วยในการสื่อสาร เพื่อสร้างความเป็นกันเองและทำให้แพทย์ตรวจวินิจฉัยโรคอย่างถูกต้อง ในขณะที่

ทางโรงพยาบาลสามารถสื่อสารและตอบสนองได้ตรงกับความต้องการของผู้ป่วยแรงงานต่างด้าว โดยการรับฟังข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ จากการพูดคุยกับผู้ป่วยโดยตรง

2.2 มีบุคลากรให้บริการเพียงพอ โดยมีการประเมินปริมาณงานอย่างสม่ำเสมอ โดยพิจารณาจากปริมาณผู้มารับบริการ ความหนักเบาของอาการผู้ป่วย ลักษณะบริการที่ให้ และระยะเวลาที่ต้องใช้ต่อการบริการผู้ป่วยหนึ่งราย เพื่อสามารถจัดสรรอัตรากำลังให้เพียงพอต่อการให้บริการและมีการประเมินความเพียงพอของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ

2.3 มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ โดยเน้นการปรับปรุงพฤติกรรม การปฏิบัติงาน และการสร้างความภาคภูมิใจ โดยอาจนำวิธีการประเมินแบบ 360 องศา มาใช้

3. ด้านผลิตภัณฑ์

3.1 ให้บริการรับส่งผู้ป่วยแรงงานต่างด้าว โดยโรงพยาบาลควรจัดรถรับส่งผู้ป่วยโดยมีการประชาสัมพันธ์กับทางฝ่ายบุคคลของโรงงานต่าง ๆ ให้รับทราบ เมื่อมีแรงงานต่างด้าวไม่สบาย ทางโรงพยาบาลจะบริการรถรับส่งผู้ป่วยทันที เพื่อความสะดวกให้กับแรงงานต่างด้าว และเกิดความพึงพอใจให้กับผู้ประกอบการ

3.2 การใช้ยารักษาโรคที่มีคุณภาพ โดยพัฒนานโยบายในการใช้ยาในโรงพยาบาล ซึ่งผ่านการดำเนินงานของคณะกรรมการเภสัชกรรม และมีหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกยาที่ชัดเจน เป็นที่ยอมรับเพื่อให้เภสัชตำรับ โรงพยาบาลมียาที่มีประสิทธิภาพ และปลอดภัยที่สุด และควรมีวิธีดำเนินการเพื่อปรับปรุงเภสัชตำรับของโรงพยาบาลให้เหมาะสม ทันสมัยกับการใช้ในโรงพยาบาลอย่างสม่ำเสมอ

3.3 สร้างมาตรฐานการรักษาพยาบาล โดยนำระบบมาตรฐานการประกันคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation) เข้ามาช่วยตอบสนองความคาดหวังของลูกค้า สร้างมาตรฐานการรักษาเพื่อลดข้อบกพร่องในการรักษาพยาบาล และทำให้มีการพัฒนาการบริการด้านพยาบาลอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้สำหรับโรงพยาบาลที่ต้องการมุ่งลูกค้าเป้าหมายเป็นสถานประกอบการที่มีแรงงานต่างด้าว 101-300 คน ควรมีการดำเนินการเพิ่มเติมเพื่อให้ตรงกับความต้องการของกลุ่มนี้ดังนี้

1. บุคลากรของโรงพยาบาลควรให้เกียรติผู้รับบริการอย่างเสมอภาค ไม่คำนึงถึงฐานะ โดยมีสิทธิในการรักษาพยาบาลเท่าเทียมกับคนไทยและมีสิทธิที่จะรับทราบถึงภาวะการเจ็บป่วยของตนเองอย่างละเอียด ทำให้สามารถตัดสินใจในการเลือกรับการรักษาพยาบาลให้เหมาะสม

กับโรคที่เป็น รวมทั้งบุคลากรทางการแพทย์ทุกวิชาชีพควรรักษาพยาบาลต่อผู้ป่วยแรงงานต่างด้าว อย่างเต็มความสามารถ

2. เกษัตริกรควรแนะนำการใช้ยาทุกครั้งก่อนจ่ายยาโดยให้คำอธิบายถึงชื่อยา ขนาดของยา วิธีการใช้ยา ข้อระวังในการใช้ยา รวมทั้งข้อควรปฏิบัติตัวในการป้องกันการเกิดของโรค และในกรณีที่มีการจ่ายยาที่มีความเสี่ยงในการใช้สูง เช่นยาที่มีผลข้างเคียงรุนแรง อาทิเช่น กลุ่มยาสร้างเกล็ดเลือด กลุ่มยาที่ต้องมีความแม่นยำเมื่อมีการใช้ เช่น ยารักษาโรคหัวใจ ยาขยายหลอดลม และยากันชักบางชนิด เกษัตริกรควรให้คำปรึกษาและข้อแนะนำในการใช้อย่างละเอียด

3. การให้ส่วนลด และมีระยะเวลาในการผ่อนชำระ ฝ่ายการตลาดของโรงพยาบาลควรจัดการส่งเสริมการตลาดดังกล่าว โดยเสนอให้กับผู้ประกอบการเพื่อเป็นการจูงใจในการเลือกโรงพยาบาลให้กับแรงงานต่างด้าว

ข้อเสนอแนะสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสาคร

ควรดำเนินกิจกรรมโดยผลักดันให้ผู้ประกอบการที่ใช่แรงงานต่างด้าวนำแรงงานต่างด้าวทุกคนทำการตรวจสุขภาพและขึ้นทะเบียนแรงงานต่างด้าวอย่างถูกต้องตามกฎหมาย โดยร่วมมือกับทางโรงพยาบาลที่ขึ้นทะเบียนประกันสุขภาพ ในการเชิญชวนให้ผู้ประกอบการนำแรงงานต่างด้าวมาขึ้นทะเบียนทุกคน เนื่องจากพบว่ายังมีผู้ประกอบการบางโรงงานไม่มีการตรวจสุขภาพให้แรงงานต่างด้าว และบางโรงงานตรวจสุขภาพให้แรงงานต่างด้าวเฉพาะบางคน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University -

All rights reserved