

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

เนื้อหาในบทนี้ประกอบไปด้วย 4 ส่วนได้แก่ การสรุปผลการศึกษา การอภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ โดยมีรายละเอียดดังนี้

สรุปผลการศึกษา

การศึกษานี้ แบ่งการสรุปผลการศึกษาออกเป็น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 200 คน แบ่งเป็นเพศหญิงจำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 56.3 เพศชายมีจำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5 พบว่ามีในช่วงอายุระหว่าง 15-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.5 ผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพการสมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 52.5 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 23.5 มีอาชีพค้าขายและอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 23.5 เท่ากัน มีรายได้ของครอบครัวเดือนละ 5,000-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 46.0 มีสัดส่วนการใช้จ่ายของค่ารักษาพยาบาล (ในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมา) เป็นจำนวนเงินต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 51.5

ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับสิทธิคุ้มครองรักษาพยาบาลจากบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง) กระทรวงสาธารณสุข รูปแบบการรักษาส่วนใหญ่เป็นแบบผู้ป่วยนอก คิดเป็นร้อยละ 47.0 ผู้ตอบแบบส่วนใหญ่เคยรับการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลของเอกชนที่ได้รับสิทธิบัตร คิดเป็นร้อยละ 26.0

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมทางบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าของผู้บริโภคก่อนการรับบริการ

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้และไม่เคยใช้บริการจากโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำนวนเท่า ๆ กัน คิดเป็นร้อยละ 50.0

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ผลการศึกษาพบว่าโดยภาพรวมแล้วผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการจากโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าให้ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีต่อการเลือกใช้บริการในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของโรงพยาบาล ความครบถ้วนของเครื่องมือและอุปกรณ์ ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ คุณภาพวัสดุ - เวชภัณฑ์และยาที่ใช้ และภาพพจน์และชื่อเสียงของโรงพยาบาล ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการจากโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าให้ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของโรงพยาบาล ภาพพจน์และชื่อเสียงของโรงพยาบาล ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ คุณภาพวัสดุ - เวชภัณฑ์และยาที่ใช้ และความครบถ้วนของเครื่องมือและอุปกรณ์ ตามลำดับ

ปัจจัยด้านราคา (ส่วนเกินสิทธิบัตรทอง)

ผลการศึกษาพบว่าโดยภาพรวมแล้วผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการเคยใช้บริการจากโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าให้ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการในปัจจัยด้านราคา (ส่วนเกินสิทธิบัตรทอง) อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ ค่าบริการทางการแพทย์และพยาบาล ค่ายาและเวชภัณฑ์ ค่าห้องพัก และค่าอาหาร

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการจากโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าให้ระดับ

ความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ ค่าบริการทางการแพทย์และพยาบาล ค่ายา และเวชภัณฑ์ ค่าห้องพัก และค่าอาหาร

ปัจจัยด้านสถานที่

ผลการศึกษาพบว่าโดยภาพรวมแล้วผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการจากโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า ให้ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการในปัจจัยด้านสถานที่ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ในระดับมาก ได้แก่ ไปมาสะดวก ใกล้เคียงที่พัก มีความปลอดภัย และความสะอาดของโรงพยาบาล

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการจาก โครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า ให้ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ในระดับปานกลาง ได้แก่ การตกแต่งห้องพัก

ปัจจัยด้านบุคลากร

ผลการศึกษาพบว่าโดยภาพรวมแล้วผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการจาก โครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า ในระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการในปัจจัยด้านบุคลากร อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ กิริยามารยาทและความเอาใจใส่ของพนักงานการเงิน

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการจาก โครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าให้ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ทัศนคติของแพทย์ ความรู้และความชำนาญของแพทย์ ความรู้และความชำนาญของเภสัชกร บุคลิกภาพของและความน่าเชื่อถือของแพทย์ การให้คำแนะนำการใช้ยาของเภสัชกร การให้คำแนะนำและการดูแลเอาใจใส่ของแพทย์ ความถูกต้อง แม่นยำ การคิดค่าบริการ ความรวดเร็วในการบริการพนักงานการเงิน กิริยามารยาทและเอาใจใส่ของพนักงานการเงิน กิริยามารยาทของพนักงานบริการทั่วไป

ความใส่ใจของพยาบาลต่อการเจ็บป่วย ความรวดเร็วในการพยาบาลและช่วยเหลือ และอัตรายาคัย
กิจกรรมารยาทของพยาบาล

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ผลการศึกษาพบว่าโดยภาพรวมแล้วผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการจากโครงการ
ประกันสุขภาพถ้วนหน้า ของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการในปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด
อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบ
สอบถามให้ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่
การประชาสัมพันธ์ในสื่อต่าง ๆ การคิดค่าบริการรักษาพยาบาลเหมาะสม การบริการตรวจสุขภาพ
ให้บุคคลหรือหน่วยงาน และความแปลกใหม่ในบริการต่าง ๆ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการจากโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า โดยรวม
ให้ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ
3.83 ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญของปัจจัยที่
มีผลต่อการเลือกใช้บริการตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ การประชาสัมพันธ์ในสื่อต่าง ๆ การติดตามเยี่ยม
บ้าน การคิดค่าบริการรักษาพยาบาลเหมาะสม การให้ความรู้ด้านสุขภาพ การบริการตรวจ
สุขภาพให้บุคคลหรือหน่วยงาน และความแปลกใหม่ในบริการต่าง ๆ

ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ

ผลการศึกษาพบว่าโดยภาพรวมแล้วผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการจากโครงการ
ประกันสุขภาพถ้วนหน้า ให้ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ในปัจจัยด้าน
กระบวนการบริการ อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย
พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ อยู่ในระดับ
ปานกลาง ได้แก่ ระยะเวลาในการรอรับยา และระยะเวลาในการรอชำระเงิน

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการจากโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า
ให้ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 3.83 ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญ
ของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา
การซักประวัติและการตรวจร่างกาย การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็นจาก แพทย์/เจ้าหน้าที่
ระยะเวลาในการรอ X-ray และฟังผล ระยะเวลาในการรอรับการตรวจ ระยะเวลาในการรอตรวจ
เลือดและฟังผล ระยะเวลาในการรอรับยา ระยะเวลาในการรอชำระเงิน และการประสานงาน
ระหว่างหน่วยงานในโรงพยาบาล

สรุปผลการศึกษา ส่วนที่ 2

สรุปลำดับค่าเฉลี่ยการให้ความสำคัญปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าก่อนการรับบริการ ของผู้ที่เคยใช้บริการ โครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ลำดับ	ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
1	ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	4.12	มาก
2	ปัจจัยด้านบุคลากร	3.92	มาก
3	ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ	3.77	มาก
4	ปัจจัยด้านราคา	3.55	มาก
5	ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.53	มาก
6	ปัจจัยด้านสถานที่	3.49	ปานกลาง

สรุปลำดับค่าเฉลี่ยการให้ความสำคัญปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าก่อนการรับบริการ ของผู้ที่ไม่เคยใช้บริการ โครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ลำดับ	ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
1	ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	4.06	มาก
1	ปัจจัยด้านบุคลากร	4.06	มาก
2	ปัจจัยด้านสถานที่	3.89	มาก
3	ปัจจัยด้านราคา	3.85	มาก
4	ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.83	มาก
4	ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ	3.83	มาก

**ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการประกันสุขภาพ
 ถ้วนหน้าของผู้บริโภคขณะรับบริการ (เฉพาะผู้เคยใช้บริการบัตรทอง)**

ผลการศึกษาโดยภาพรวมแล้วพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการจากโครงการ
 ประกันสุขภาพถ้วนหน้า ให้ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ในปัจจัยที่มี
 ผลขณะรับบริการ อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย
 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการตามลำดับค่า
 เฉลี่ยดังนี้ การซักประวัติและการตรวจร่างกาย ความเพียงพอของอุปกรณ์ที่ให้บริการ ความรวดเร็ว
 ในการให้บริการ ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ ความรู้ความชำนาญในการให้บริการของ
 เจ้าหน้าที่ ความสะอาดสบายของสถานที่โดยทั่วไป ความกว้างขวางและความสะอาด ความถูกต้อง
 แม่นยำตามขั้นตอนการบริการ การแนะนำ ประชาสัมพันธ์ในการให้บริการ ความสะอาดของ
 ห้องน้ำ ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญของ
 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ในระดับมากที่สุด ได้แก่แพทย์ใส่ใจฟังคำบอกเล่าอาการป่วย
 และแพทย์ให้เวลาต่อคนไข้ ส่วนระดับปานกลาง ได้แก่จำนวนที่นั่งและบริเวณที่ติดต่อ ความมี
 กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่

**ส่วนที่ 4 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการประกันสุขภาพ
 ถ้วนหน้าของผู้บริโภคหลังการรับบริการแล้ว**

ผลการศึกษาพบว่าโดยภาพรวมแล้วผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการจากโครงการ
 ประกันสุขภาพถ้วนหน้า ให้ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ในปัจจัยที่มี
 ผลหลังการรับบริการแล้ว อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ในรายละเอียดของแต่ละ
 ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการตาม
 ลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ ความแม่นยำในการตรวจวินิจฉัยของแพทย์ การติดตามผลการรักษา ความ
 สะดวกในการติดต่อหลังรับบริการ ยาใช้คนละประเภทกับคนไข้ทั่วไป การปฏิบัติเมื่อได้รับคำร้อง
 เรียน ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญของปัจจัย
 ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ เกิดการผลัดภาระด้านการรักษาและ
 ค่าใช้จ่ายไปโรงพยาบาลอื่น

ส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้บริโภคในการใช้บริการโรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาจากการใช้บริการโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า ได้แก่ รอนาน คิดเป็นร้อยละ 42.5 ขาดการติดตามการรักษาหลังจากผู้ป่วยออกจากโรงพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 20.3 เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ คิดเป็นร้อยละ 11.5 และขาดความรู้ที่ถูกต้องในการใช้สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า คิดเป็นร้อยละ 11.3

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา ได้แก่ ควรมีการจัดระบบในการตรวจให้คิเพื่อไม่ให้ผู้ป่วยรอนาน คิดเป็นร้อยละ 50.3 ควรมีการติดตามการรักษาอย่างต่อเนื่อง มีการเยี่ยมบ้านของผู้ป่วยหลังจากออกจากโรงพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 20.3 ควรมีการจัดการอบรมเจ้าหน้าที่ในกระบวนการให้บริการให้มีคุณภาพตลอดจนการแสดงกิริยามารยาทต่อผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 10.0

ส่วนที่ 6 ความต้องการของผู้บริโภคต่อบริการทางการแพทย์ด้านกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพและการป้องกันโรค

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

อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าของผู้บริโภคในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ การศึกษาครั้งนี้มีความสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพงานบริการ ส่วนประกอบทางบริการ ในกลุ่มปัจจัยที่มีผลก่อนรับบริการ กลุ่มปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการ และกลุ่มปัจจัยที่มีผลหลังการรับบริการแล้ว พบว่าทุกปัจจัยย่อยมีผลต่อการเลือกใช้ใช้บริการ โดยพบว่ามีผลต่อการเลือกใช้ บริการ โรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าของผู้บริโภค ตั้งแต่ระดับปานกลาง ขึ้นไป

จากการศึกษาของ ปิยพรรณ กลั่นกลิน (2542) ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่พบว่าปัจจัยด้านส่วน ประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคที่เคยเข้าพักรักษาตัวในโรงพยาบาลและไม่เคยเข้ารับ รักษาตัวในโรงพยาบาล ในระดับมากมี 5 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ และด้านการให้ บริการลูกค้า ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้พบว่ามี 4 ปัจจัยที่สอดคล้อง ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากร ด้าน กระบวนการให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ และด้านการให้บริการลูกค้า ยกเว้นปัจจัย ด้านสถานที่ พบว่าผู้ที่เคยใช้บริการโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าให้ความสำคัญ ในระดับ ปานกลาง และจากการศึกษาของ ปิยพรรณ กลั่นกลิน (2542) นั้นพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภค ในระดับปานกลางมี 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านราคาและด้านการส่งเสริมการตลาด ซึ่งแตกต่าง จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญต่อทั้ง 2 ปัจจัย ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ สภาพเศรษฐกิจปัจจุบันส่งผลกระทบต่อประชาชน ต้องคำนึงถึงปัจจัยทางด้านราคาและด้านการส่งเสริมการตลาดระดับมากขึ้นกว่าเดิม แต่ปัจจัยด้านสถานที่เป็นปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญน้อยกว่าปัจจัยด้านอื่น ๆ

ข้อค้นพบ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการรักษาพยาบาล ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2544 ที่ผ่านมา พบว่าส่วนใหญ่เคยรับบริการจาก โรงพยาบาลเอกชนที่ได้รับสวัสดิการ และโรงพยาบาลของรัฐที่ได้รับสวัสดิการ ผู้ตอบแบบสอบถามเกือบที่เข้ารับโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า จากโรงพยาบาลของรัฐส่วนใหญ่คือ โรงพยาบาลมหาราช ส่วนโรงพยาบาลของเอกชนส่วนใหญ่คือ โรงพยาบาลเซ็นทรัลเชียงใหม่โมเรียล

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าก่อนรับบริการ ะดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ ปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อผู้ใช้บริการในระดับปานกลาง คือ ปัจจัยด้านสถานที่

ผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มผู้ไม่เคยใช้บริการโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าจะได้รับอิทธิพลจากปัจจัยของส่วนประสมทางการตลาดทุกด้านในระดับมาก ซึ่งต่างจากกลุ่มที่เคยใช้บริการแล้วจะได้รับอิทธิพลของปัจจัยย่อยบางตัว ได้แก่ ปัจจัยด้านสถานที่ ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้เคยใช้บริการโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าแล้ว พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลในระดับมากที่สุด สำหรับขั้นตอนของการรับบริการ ได้แก่ แพทย์ใส่ใจฟังคำบอกเล่า อาการป่วย และแพทย์ให้เวลาต่อผู้ป่วย

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้เคยใช้บริการโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าแล้ว พบว่าปัจจัยที่มีผลหลังการรับบริการแล้ว ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า ปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ ความแม่นยำในการตรวจวินิจฉัยของแพทย์ การติดตามผลการรักษา การปฏิบัติเมื่อได้รับคำร้องเรียน ความสะดวกในการติดต่อหลังรับบริการ และยาที่ใช้คนละประเภทกับคนไข้ทั่วไป มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการ ในระดับมาก

นอกจากนี้ยังพบค้นพบว่าปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้โครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า พบมากที่สุดในการใช้บริการคือ การรอนาน

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้เคยใช้บริการโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าแล้ว มีความต้องการจะได้รับบริการทางการแพทย์ ในกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพและป้องกัน โรคระดับมาก เนื่องจากกระทรวงสาธารณสุขมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับความรู้ซึ่งเป็นนโยบายของกระทรวงสาธารณสุขที่มุ่งเน้นสร้างสุขภาพมากกว่าเรื่องซ่อมสุขภาพที่ต่างจากในอดีต ส่วน

กิจกรรมวางแผนครอบครัวและการให้คำปรึกษา (Consulting) และการสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการส่งเสริมสุขภาพ ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ทั้ง 2 กิจกรรม ได้มีการรณรงค์จากภาครัฐ มาโดยตลอด ทำให้ประชาชนเกิดการรับรู้และมีส่วนร่วมอยู่ก่อนแล้ว

ข้อเสนอแนะ

1. จากผลการศึกษากลุ่มที่ไม่เคยใช้บริการ โครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่ในระดับมาก ทั้งนี้เพื่อมุ่งใจให้เลือกใช้บริการ (บัตรทอง) โรงพยาบาลในโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า มีข้อเสนอแนะดังนี้

- ควรสร้างความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการจัดสถานที่ให้กว้างขวาง จัดระบบหรือออกแบบสถานที่ให้เกิดความคล่องตัว จัดให้มีที่นั่งเพียงพอ มีบรรยากาศสิ่งอำนวยความสะดวก มีพื้นที่ส่วนเด็กเล่นสำหรับบริการเด็ก เพื่อสร้างความรู้สึที่ดีต่อผู้ใช้บริการ

2. สำหรับกลุ่มที่ใช้บริการ โครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าอยู่แล้วมีข้อเสนอแนะดังนี้

2.1 ควรมีการจัดการอบรมให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าให้แก่ผู้ใช้บริการทางการแพทย์ทุกระดับให้มากขึ้น โดยเฉพาะแพทย์ให้มีความเข้าใจในคุณภาพการให้บริการ ปฏิบัติงานในการให้บริการแก่ผู้ป่วย การเอาใจใส่ดูแลพฤติกรรมของผู้บริโภค ตลอดจนมีความรับผิดชอบต่อผู้ป่วยมากขึ้น ทั้งนี้เพื่อประโยชน์อันสูงสุดของผู้รับบริการ

2.2. ควรมีการกำหนดมาตรฐานคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาล มีการฝึกอบรมให้พนักงานทุกระดับ และจัดบุคลากรทางการแพทย์ การพยาบาลเข้าฝึกอบรมวิชาการใหม่ ๆ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นที่สอดคล้องกับมาตรฐานที่ถูกคาดหวัง และเกิดความไว้วางใจในการรับบริการ ควรมีการจัดวางตัวบุคคลให้เหมาะสมกับงาน มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานทุกระดับในการปฏิบัติงาน และนำข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานให้บริการมาปรับปรุงให้ดีขึ้น มีการติดตามผลการรักษาของผู้ป่วย เช่น ใช้จดหมายติดตามเยี่ยมอาการหรือโทรศัพท์ หรือสร้างทีมงานฝ่ายการแพทย์-พยาบาล เพื่อติดตามเยี่ยมอาการที่บ้านของผู้ป่วย

3. เสนอแนะจากปัญหาที่ค้นพบ

3.1 ควรมีการกำหนดมาตรฐานด้านเวลาการให้บริการโดยรวดเร็ว เพื่อไม่ให้ผู้ใช้บริการต้องรอนาน โดยจัดรูปแบบโดยลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนลง จัดหาเครื่องมือเทคโนโลยี ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัย เข้าช่วยในการสื่อสาร ควรจัดให้คำปรึกษาคนไข้ที่เป็นกลุ่มเดียวกัน แทนการให้บริการเป็นรายบุคคล จัดระบบการนัดหมายเพื่อการวางแผนการให้บริการที่เหมาะสม หรือกำหนดให้แพทย์มีเวลาให้กับคนไข้ประมาณ 5-10 นาทีต่อผู้ป่วย 1 ราย

3.2. จัดซื้อ ประชาสัมพันธ์ภายในเรื่องมาตรฐานการใช้จ่ายที่ให้บริการกับผู้ป่วยทุกประเภทได้รับยาเป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยคิดประกาศรับรองมาตรฐานและคุณภาพยาไว้บริเวณด้านหน้าห้องยาที่ผู้ป่วยนั่งรอ หรือใช้แผ่นพับประชาสัมพันธ์วิชาการต่างๆของฝ่ายเภสัชกรรมโรงพยาบาล เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจการได้รับบริการที่เท่าเทียมกัน

3.3. ควรมีการตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยจัดให้มีการประเมินความต้องการจากแบบสอบถาม จากนั้นวางแผนการปฏิบัติงานโดยสร้างทีมงานให้รับผิดชอบการปฏิบัติงานมีการประเมินผลการปฏิบัติงานทุกระยะ