

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

ปัจจัยที่มีผลต่อการกลับเข้ามารับการรักษาของผู้ป่วยเดิม
ของสถานบริการสุขภาพพิเศษ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ชื่อผู้เขียน

นายประภาส จิตวิวัฒนา

เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์วสันต์ ศิริพล ประธานที่ปรึกษา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์แมน สารรัตน์ กรรมการ
อาจารย์ธนศ ศรีวิชัยลำพันธ์ กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการทราบปัจจัยที่ส่งผลต่อการกลับเข้ามารับการรักษาของผู้ป่วยเดิมของสถานบริการสุขภาพพิเศษ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และทัศนคติของผู้ป่วยที่มารับบริการรักษา

การศึกษาใช้ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) จากการออกแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์โดยตรง ซึ่งแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น กลุ่มที่มาใช้บริการทั่วไปในปัจจุบันจำนวน 288 ตัวอย่าง และกลุ่มที่ไม่กลับมารับการรักษาจำนวน 212 ตัวอย่าง รวมทั้งหมด 500 ตัวอย่าง และข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) ซึ่งเป็นการนำข้อมูลเดิมที่มีอยู่ในระบบคอมพิวเตอร์มาทำการวิเคราะห์ในส่วนที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาพบว่าจำนวนผู้ป่วยทั้งหมดที่มาลงทะเบียนรับการรักษาจำนวน 41,702 คน แบ่งเป็นผู้ป่วยที่ไม่กลับมารับการรักษาจำนวน 18,160 คนคิดเป็นร้อยละ 43.55 ของจำนวนผู้ป่วยทั้งหมด และผู้ป่วยที่กลับมารับการรักษาจำนวน 23,542 คน คิดเป็นร้อยละ 56.45 ของจำนวนผู้ป่วยทั้งหมด จำนวนครั้งที่เข้ามารับการรักษาทันทีเท่ากับ 128,490 ครั้ง

ในด้านปัจจัยที่มีผลต่อการกลับเข้ามารับการรักษาของผู้ป่วยเดิมของสถานบริการสุขภาพพิเศษ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้แก่ (1) ผู้ป่วยสามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลได้ (2) แพทย์มีความเชี่ยวชาญ และมีชื่อเสียงในการรักษาและวินิจฉัยโรค (3) แพทย์ที่มาออกตรวจที่สถานบริการสุขภาพพิเศษฯ มีผู้ป่วยจากโรงพยาบาลอื่นตามมารักษา (4) ชื่อเสียงขององค์กรเป็นที่ยอมรับ (5) การให้บริการโดยทั่วไปมีคุณภาพ (6) ค่าใช้จ่ายในการรักษามีความเหมาะสม (7) อาคารสถานที่/ห้องพักรักษาผู้ป่วย มีความสะอาดเรียบร้อย (8) โปรแกรมตรวจสุขภาพพิเศษ (9) ความรวดเร็วในการให้บริการ (10) การได้รับส่วนลดจากบัตร V.I.P. และ (11) การให้บริการที่ดีกว่าโรงพยาบาลอื่น

ในส่วนของผู้ป่วยที่มารับการรักษาเพียงครั้งเดียว และผู้ป่วยที่ไม่กลับมาเข้ารับการรักษา ให้เหตุผลดังนี้ (1) ไม่สามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลได้ (2) ค่าใช้จ่ายในการรักษาไม่มีความเหมาะสม (3) ได้รับการบริการที่ล่าช้า (4) ไม่ได้ได้รับความสะดวกจากทำเลที่ตั้ง อาคารสถานที่ ที่จอดรถ อย่างไรก็ตาม ผู้ป่วยที่ไม่กลับมาเข้ารับการรักษาส่วนใหญ่ (1) มีความพึงพอใจในการให้บริการและการรักษาโดยรวม (2) ภาวะของโรคหรือความเจ็บป่วยยังไม่เกิดขึ้น หรือภาวะร่างกายยังเป็นปกติ (3) หายจากอาการเจ็บป่วยของโรคที่เคยได้รับการรักษา

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา ปัจจุบันสถานบริการสุขภาพพิเศษ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้มีการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพ และกำลังก้าวสู่มาตรฐานการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation) ซึ่งเป็นกระบวนการที่จะนำไปสู่การปรับกลยุทธ์ในการพัฒนาคุณภาพบริการ ดังนั้นหลังจากที่นำผลการวิจัยไปปรับปรุง เพื่อพัฒนาคุณภาพแล้วควรมีการทำวิจัยซ้ำ ซึ่งข้อมูลที่รวบรวมไว้ในการศึกษาครั้งนี้สามารถนำไปอ้างอิง และเป็นประโยชน์ในการทำวิจัยในครั้งต่อไป ซึ่งจะเป็นการวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบันของสถานบริการสุขภาพพิเศษได้อย่างต่อเนื่อง

| | | |
|--------------------------------|---|----------|
| Independent Study Title | Factors Affecting the Return for Medical Care of Former Patients at Special Medical Service Center, Chiang Mai University | |
| Author | Mr.Prapas Thitiwattana | |
| M. Econ | Economics | |
| Examining Committee | Assistant Prof. Vasant Siripool | Chairman |
| | Assistant Prof. Man Sararat | Member |
| | Lecturer Thanes Sriwichailamphan | Member |

ABSTRACT

The main objectives of this study were: (1) to find factors affecting the return for medical treatment of former patients at Special Medical Service Center, Chiang Mai University, and (2) their attitudes toward services provided from the Center.

The study was done by gathering primary data from interviewing the sample of 288 general current patients (the returns) and 212 patients who had been treated once (the non-returns). Secondary data were brought from data stored in the computer of the Center.

The study showed that the total number of registered patients was 41,702. About 43.55 percent had been treated once and 56.45 percent had been retreated. The treatment service was 128,490 times.

There were many factors affecting re-treatment service acceptance at the Center: (1) the patients could get money refund for their hospital bills from the government; (2) availability of famous specialize medical doctors; (3) patients of Special Medical Service Center's medical doctors from other hospital follow them to the Center; (4) good reputation of the Center; (5) high quality of the Center's services; (6) reasonable treatment fees; (7) pleasant place—clean building and patient's rooms; (8) promotion of special health program; (9) promptness of services; (10) V.I.P Card discount; and (11) better services compare to other hospitals.

The patients who came just only once and did not come back to the Center again gave the following reasons: (1) could not make refund for their hospital bills; (2) high and unreasonable treatment fees; (3) slow service; and (4) inconveniency of accessing to the hospital due to bad location and insufficient parking space. However, most of the non-return patients still were: (1) satisfied with services and treatment provided by the Center; (2) got back to normal health sooner; and (3) did not get sick from the old symptom.

The suggestion from this study is that, as the Center has been developing and improving its quality and attempt to reach its Standard of Hospital Accreditation. Therefore, the study of this topic should be encouraged and continued. Since the study will to some extent beneficial to Special Medical Service Center.

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University