

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ถือประกันในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่มีต่องานบริการโรงพยาบาลแม่ทา อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน ในบทนี้ จากการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปผลการศึกษาได้ 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในงานบริการผู้ป่วยนอก ต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นในงานบริการผู้ป่วยในต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ ส่วนที่ 4 ปัญหาและลำดับความสำคัญของปัญหาที่ควรได้รับการแก้ไขในงานบริการ จากนั้นเป็นการสรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา เสนอข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 84.10 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 15.90 มีอายุอยู่ ระหว่าง 21 ปี ถึง 40 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 78.10 รองลงมา มีอายุระหว่าง 41ปี ถึง 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.80 มีสถานภาพสมรส มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 65.00 รองลงมา มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 31.90 เป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในอำเภอแม่ทามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.30 รองลงมาอาศัยอยู่ในอำเภอเมือง คิดเป็นร้อยละ 29.00 ในด้านระดับการศึกษา มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 48.40 รองลงมาได้แก่ ระดับมัธยมศึกษา ตอนต้นคิดเป็นร้อยละ 25.60 ในด้านอาชีพมีอาชีพรับจ้าง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 75.90 รองลงมาได้แก่ อาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 13.40 มีรายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนมากที่สุด ระหว่าง 5,000 บาท ถึง 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 58.20 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 35.90 เป็นผู้ใช้บริการงานบริการผู้ป่วยนอกร้อยละ 87.50 และเป็นผู้ใช้บริการงานบริการผู้ป่วยใน คิดเป็นร้อยละ 12.50 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในงานบริการผู้ป่วยนอก ต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า โดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 ด้านปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ในเรื่องระบบการรักษาความปลอดภัยของโรงพยาบาลมีความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 รองลงมาคือ ยามีประสิทธิภาพเพียงพอในการรักษาอาการของโรคให้หาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 ตามลำดับ

ปัจจัยด้านราคา พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 ด้านปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก ในเรื่องค่าบริการในการรักษา 30 บาทเหมาะสมสำหรับท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ในเรื่อง ความคุ้มค่าในการรักษาพยาบาลด้านเวลา เช่น ประหยัดเวลาเพราะ โรงพยาบาลอยู่ใกล้บ้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 รองลงมาคือ ความคุ้มค่าของการรักษาพยาบาลในโครงการ 30 บาทเช่น การให้บริการมีความเหมาะสมกับราคา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 ตามลำดับ

ปัจจัยด้านสถานที่ พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 ด้านปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ในเรื่องสถานที่ตั้งของโรงพยาบาลสะดวกในการเดินทางมารับการรักษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 รองลงมาคือ โรงพยาบาลจัดห้องบัตร ห้องตรวจโรค ห้องเจาะเลือดตรวจปัสสาวะ ห้องเอกซเรย์ ห้องจ่ายยา ใกล้กันและสะดวกในการรับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 ตามลำดับ

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 ด้านปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ในเรื่องโรงพยาบาลมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร กิจกรรม และการบริการให้ผู้ป่วยทราบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 รองลงมาคือ การให้ความรู้ด้านสุขภาพในแบบเอกสาร แผ่นพับ และโปสเตอร์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 ตามลำดับ

ปัจจัยด้านบุคลากร พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.85 ด้านปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ในเรื่องเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลมีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ผู้ป่วยและญาติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 รองลงมาคือ เกสเซอร์ให้ข้อมูลชัดเจนเกี่ยวกับเรื่องยาที่ได้รับมีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 ตามลำดับ

ปัจจัยด้านกระบวนการ พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 ด้านปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปานกลางในเรื่องโรงพยาบาลเริ่มให้บริการตรงเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 รองลงมาคือ การติดต่อพยาบาลหน้าห้องตรวจมีความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 ตามลำดับ

ปัจจัยด้านกายภาพ พบว่า โดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 ด้านปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปานกลางในเรื่อง บริเวณโรงพยาบาลมีความสะอาด เรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 รองลงมาคือ การตกแต่งบริเวณสนามและสวนภายในโรงพยาบาลสวยงาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในงานบริการผู้ป่วยใน ต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 ด้านปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ในเรื่องระบบการรักษาความปลอดภัยของโรงพยาบาลมีความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 รองลงมาคือ ยามีประสิทธิภาพเพียงพอในการรักษาอาการของโรคให้หาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 ตามลำดับ มีความพึงพอใจระดับน้อย ในด้าน โรงพยาบาลมีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น สนุก ทีวีดู มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.98

ปัจจัยด้านราคา พบว่า โดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 ด้านปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมากในเรื่องค่าบริการในการรักษา 30 บาท เหมาะสมสำหรับท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ในเรื่อง ความคุ้มค่าของการรักษาพยาบาลในโครงการ 30 บาท เช่น การให้บริการมีความเหมาะสมกับราคา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 และรองลงมาคือ ความคุ้มค่าในการรักษาพยาบาลด้านเวลา เช่น ประหยัดเวลาเพราะโรงพยาบาลอยู่ใกล้บ้านมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.88 ตามลำดับ

ปัจจัยด้านสถานที่ พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.80 ด้านปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก ในเรื่องสถานที่ตั้งของโรงพยาบาลสะดวกในการเดินทางมารับการรักษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ในเรื่อง หอผู้ป่วยในมีความกว้างขวาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 รองลงมาคือ และพื้นที่รอตรวจกว้างขวางเพียงพอให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43

ตามลำดับ มีความพึงพอใจระดับน้อย ในด้านโรงพยาบาลมีห้องแยกสำหรับผู้ป่วยติดเชื้อ ออกจากผู้ป่วยทั่วไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.08

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด พบว่า โดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 ด้านปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปานกลางในเรื่อง โรงพยาบาลมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร กิจกรรม และการบริการให้ผู้ป่วยทราบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 รองลงมาคือ การให้ความรู้ด้านสุขภาพ ในแบบเอกสาร แผ่นพับ โปสเตอร์ และการจัดกิจกรรมในชุมชน ร่วมกับหน่วยงานอื่นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 ตามลำดับ

ปัจจัยด้านบุคลากร พบว่า โดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 ด้านปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก ในเรื่อง เกสเซอร์ให้ข้อมูลชัดเจนเกี่ยวกับเรื่องยาที่ได้รับ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 รองลงมาคือ เกสเซอร์ มีความสุภาพเป็นมิตร พุดจาไพเราะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 และแพทย์มีความสุภาพเป็นมิตร พุดจาไพเราะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ในเรื่อง พยาบาลเอาใจใส่ในการซักถามอาการและตรวจเบื้องต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลมีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ผู้ป่วย และญาติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 ตามลำดับ

ปัจจัยด้านกระบวนการ พบว่า โดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 ด้านปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปานกลางในเรื่อง การเจาะเลือดมีความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 รองลงมาคือ การติดต่อพยาบาลหน้าห้องตรวจมีความสะดวก และการรับขามีความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 ตามลำดับ

ปัจจัยด้านกายภาพ พบว่า โดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 ด้านปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก ในเรื่อง บริเวณโรงพยาบาลมีความสะอาด เรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ในเรื่อง การตกแต่งบริเวณสนามและสวนภายในโรงพยาบาลสวยงาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 รองลงมาคือ การตกแต่งบริเวณภายนอกโรงพยาบาลสวยงามมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่องานบริการ

งานบริการผู้ป่วยนอก

พบว่าปัญหาและลำดับความสำคัญของปัญหาที่ควรได้รับการแก้ไข อันดับแรกคือ จำนวนของแพทย์ไม่เพียงพอ ควรเพิ่ม คิดเป็นร้อยละ 62.10 อันดับสองคือ เจ้าหน้าที่หน้าจอก ควรแก้ไข คิดเป็นร้อยละ 32.50 และอันดับสามคือ การให้บริการช้ามาก ควรแก้ไข คิดเป็นร้อยละ 32.10 ตามลำดับ

งานบริการผู้ป่วยใน

พบว่า ปัญหาและลำดับความสำคัญของปัญหาที่ควรได้รับการแก้ไข อันดับแรกคือ จำนวนของแพทย์ไม่เพียงพอ ควรเพิ่ม คิดเป็นร้อยละ 60.00 อันดับสองคือ การให้ข่าวสารเกี่ยวกับการรับบริการไม่เพียงพอ ควรแก้ไข คิดเป็นร้อยละ 27.50 และอันดับสามคือ หลังจากมารักษาแล้วไม่หาย ต้องมาซ้ำ คิดเป็นร้อยละ 25.00 ตามลำดับ

อภิปรายผลการศึกษา

ในการอภิปรายผลการศึกษาระเบียงเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในงานบริการผู้ป่วยนอกและงานบริการผู้ป่วยใน ต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ ส่วนที่ 2 ปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่องานบริการ โรงพยาบาลแม่ทา

ส่วนที่ 1 ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในงานบริการผู้ป่วยนอกและงานบริการผู้ป่วยใน ต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ

ผู้ถือประกันในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า มีความพึงพอใจของต่องานบริการ โรงพยาบาลแม่ทา ทั้งงานบริการผู้ป่วยนอก และงานบริการผู้ป่วยในอยู่ในระดับปานกลางเท่ากัน แต่ความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยย่อยด้านต่าง ๆ นั้น มีลำดับแตกต่างกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามในงานบริการผู้ป่วยนอก มีความพึงพอใจเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรกดังนี้ ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านช่องทางจัดจำหน่าย ตามลำดับ และ

มีความพึงพอใจน้อยสุดในด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามในงานบริการผู้ป่วยใน มีความพึงพอใจเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรกดังนี้ ด้านกายภาพ ด้านบุคลากร ด้านส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ และมีความพึงพอใจน้อยสุดในด้านช่องทางจัดจำหน่าย ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาล ที่เข้าร่วมโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าของผู้บริโภคในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ ของ วรัญญา เลียงลักษณ์เลิศ (2545) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัจจัยเรียงลำดับดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านราคา ด้านส่งเสริมการตลาด และด้านช่องทางจัดจำหน่ายตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการรักษาในโรงพยาบาลตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาท รักษาทุกโรค ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ของ เรืองพล ต้นสุชาติ (2545) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ เกี่ยวกับอุปกรณ์ทางการแพทย์และเวชภัณฑ์ ระดับปานกลาง และการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า : กรณีศึกษาศูนย์สุขภาพชุมชน อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ของ ชัยรัตน์ ต.เจริญ (2545) พบว่าผู้เข้ารับบริการในศูนย์สุขภาพชุมชน ผู้เข้ารับบริการในศูนย์สุขภาพชุมชน มีความพึงพอใจในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ระดับปานกลางเกือบทุกด้าน

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจระดับมาก ในด้านค่าบริการในการรักษา 30 บาท เหมาะสมสำหรับท่าน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ชัยรัตน์ ต.เจริญ (2545) พบว่าผู้เข้ารับบริการในศูนย์สุขภาพชุมชนมีความพึงพอใจระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านราคา ได้แก่ค่าบริการในการรักษา 30 บาท ซึ่งตามแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ กล่าวได้ว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าเกิดจากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์จากผลิตภัณฑ์ และความคาดหวังของบุคคล ถ้าระดับของผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการตรงต่อความคาดหวังของลูกค้า จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และถ้าผลที่ได้รับสูงกว่าความคาดหวังที่ตั้งไว้จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ ทั้งนี้ราคา 30 บาท ถือเป็นปัจจัยสำคัญของนโยบายนี้ที่ต้องการให้ประชาชนทุกระดับได้เข้าถึงบริการด้านสุขภาพ และราคา 30 บาทก็นับได้ว่าเป็นต้นทุนที่น้อยมาก

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่โดยรวม ระดับปานกลาง และผู้ตอบแบบสอบถามในงานบริการผู้ป่วยใน มีความพึงพอใจในระดับมากในปัจจัยย่อยด้านสถานที่ตั้งของโรงพยาบาลสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา

ของชัยรัตน์ ต.เจริญ (2545) ที่พบว่า ผู้เข้ารับบริการบริการในศูนย์สุขภาพชุมชน มีความพึงพอใจระดับมาก ในด้านสถานที่รับบริการของศูนย์สุขภาพชุมชน ไปมาสะดวก สถานที่จอดรถสะดวก ความสะอาดสบายในบริเวณที่ติดต่อ แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ เรืองพล ต้นสุชาติ (2545) พบว่า ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจ ระดับปานกลาง ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการสำหรับผู้ป่วยนอก

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดโดยรวม ระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการตลาด ระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ชัยรัตน์ ต.เจริญ (2545) ที่พบว่า ผู้เข้ารับบริการบริการในศูนย์สุขภาพชุมชน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยการส่งเสริมการตลาดระดับปานกลาง ทั้งนี้การส่งเสริมการตลาด (Promotion) เป็นการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลระหว่างผู้ขายกับผู้ซื้อเพื่อสร้างทัศนคติและพฤติกรรมการซื้อ และการให้ข้อมูลด้านการดูแลสุขภาพ ถือเป็นสิ่งสำคัญของแนวคิดการสร้างสุขภาพในนโยบาย 30 บาทรักษาทุกโรค ดังนั้นโรงพยาบาลจึงต้องปรับปรุงด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร แก่ผู้รับบริการให้มากขึ้น

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรโดยรวม ระดับปานกลาง และผู้ตอบแบบสอบถามในงานบริการผู้ป่วยในมีความพึงพอใจระดับมาก ในด้าน เกษักร สุขภาพเป็นมิตร พุดจาไพเราะ ให้ข้อมูลชัดเจน และแพทย์มีความสุภาพ เป็นมิตร พุดจาไพเราะ ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามในงานบริการผู้ป่วยนอก มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ระดับปานกลาง ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ เรืองพล ต้นสุชาติ (2545) ที่พบว่าผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจระดับมาก และไม่สอดคล้องกับการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาล ที่เข้าร่วมโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า ของผู้บริโภคนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ ของ วรัญญา เลียงลักษณะเลิศ (2545) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากร ได้แก่ แพทย์และเจ้าหน้าที่ ระดับมาก เนื่องจากบริการทางการแพทย์และเจ้าหน้าที่นั้น ถือเป็นปัจจัยสำคัญในการแข่งขันด้านการให้บริการในโรงพยาบาล ดังนั้นโรงพยาบาลควรปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ เพื่อให้ผู้บริโภคมารับบริการพึงพอใจและเลือกทำประกันสุขภาพกับโรงพยาบาล ต่อไป

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการโดยรวม ระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ ระดับปานกลาง โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการให้บริการมีความรวดเร็วและมีความเสมอภาค พบว่ามีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุดในปัจจัยย่อยด้านกระบวนการทั้งหมด เนื่องจากกระบวนการ (Process) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระเบียบวิธีการ งานที่ปฏิบัติ กำหนดเวลา เครื่องมืออุปกรณ์ กิจกรรม งานประจำในการนำเสนอ

บริการให้กับลูกค้า เพื่อส่งมอบคุณภาพในการให้บริการกับลูกค้าได้รวดเร็วและประทับใจลูกค้า อาจกล่าวได้ว่าขณะนี้กระบวนการให้บริการของโรงพยาบาลยังล่าช้าอยู่ ควรปรับปรุง

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อบริการด้านกายภาพโดยรวม ระดับปานกลาง ในขณะที่ ผู้ตอบแบบสอบถามในงานบริการผู้ป่วยในมีความพึงพอใจระดับมาก ในด้านบริเวณ โรงพยาบาลมีความสะอาด เรียบร้อย ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามในงานบริการผู้ป่วยนอก มีความพึงพอใจต่อบริการทั้งหมด ระดับปานกลาง ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ชัยรัตน์ ด. เจริญ (2545) ที่พบว่าผู้เข้ารับบริการบริการในศูนย์สุขภาพชุมชน มีความพึงพอใจในปัจจัยด้านกายภาพโดยรวม ระดับมาก

ส่วนที่ 2 ปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่องานบริการ โรงพยาบาลแม่ทา

ปัญหาและลำดับความสำคัญของปัญหาที่ควรได้รับการแก้ไข ในงานบริการผู้ป่วยนอก อันดับแรก คือ จำนวนของแพทย์ไม่เพียงพอ อันดับสอง คือ บุคลากรหน้าอ ควรแก้ไข และ อันดับสาม คือการให้บริการช้ามากควรแก้ไข ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ เริงพล ต้นสุชาติ (2545) พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะประสบปัญหาบุคลากรทางการแพทย์ ได้แก่ แพทย์ มีไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ทำให้ต้องรอนานมาก และอันดับต่อมาได้แก่ เจ้าหน้าที่ไม่กระตือรือร้นในการให้บริการ

ปัญหาและลำดับความสำคัญของปัญหาที่ควรได้รับการแก้ไข ในงานบริการผู้ป่วยใน อันดับแรกคือ จำนวนของแพทย์ไม่เพียงพอ ควรเพิ่ม อันดับสองคือ การให้ข่าวสารเกี่ยวกับการรับบริการไม่เพียงพอ และอันดับสามคือ หลังจากมารักษาแล้วไม่หายต้องมาซ้ำ ซึ่งจากปัญหาดังกล่าว โรงพยาบาลคงต้องวิเคราะห์ข้อมูลผู้เข้ารับการรักษาซ้ำว่า มีจำนวนมากน้อยเพียงใด และหาทางปรับปรุงต่อไป

ข้อค้นพบ

จากผลการศึกษา ความพึงพอใจของผู้ถือประกันในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่มีต่องานบริการโรงพยาบาลแม่ทา ได้มีข้อค้นพบที่น่าสนใจ ดังนี้

พบว่าผู้ถือประกันในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า มีความพึงพอใจต่องานบริการโรงพยาบาลแม่ทาทั้งงานบริการผู้ป่วยนอกและงานบริการผู้ป่วยในอยู่ในระดับปานกลางเท่ากัน แต่ความพึงพอใจที่มีต่อบริการด้านต่างๆนั้น มีลำดับแตกต่างกันผู้ตอบแบบสอบถาม

ในงานบริการผู้ป่วยนอก มีความพึงพอใจเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรกดังนี้ ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางจัดจำหน่าย และมีความพึงพอใจน้อยสุดในด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามในงานบริการผู้ป่วยใน มีความพึงพอใจเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรกดังนี้ ด้านกายภาพ ด้านบุคลากร ด้านส่งเสริมการตลาด และมีความพึงพอใจน้อยสุดในด้านช่องทางจัดจำหน่าย

ในงานบริการผู้ป่วยนอก ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในระดับมาก ในปัจจัยย่อยด้านราคา 30 บาท เหมาะสมสำหรับท่าน ในขณะที่งานบริการผู้ป่วยใน ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในระดับมาก ในปัจจัยย่อยหลายๆ ด้าน ได้แก่ ราคา 30 บาท เหมาะสมสำหรับท่าน สถานที่ตั้งของ โรงพยาบาลสะดวกในการเดินทางมารับบริการ เกสซ์กรมีความสุภาพ ให้ข้อมูลชัดเจน แพทย์มีความสุภาพ และ บริเวณโรงพยาบาลมีความสะอาด

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับน้อย ในงานบริการผู้ป่วยใน ได้แก่ โรงพยาบาลมีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น สนุ่ ทิชชู และ โรงพยาบาลมีห้องแยกสำหรับผู้ป่วยติดเชื้อออกจากผู้ป่วยทั่วไป ในขณะที่ในงานบริการผู้ป่วยนอก ไม่มีปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับน้อย

ปัญหาและลำดับความสำคัญของปัญหาที่ควรได้รับการแก้ไข ในงานบริการผู้ป่วยนอก อันดับแรก คือ จำนวนของแพทย์ไม่เพียงพอ อันดับสอง คือ บุคลากรหน้าอ ควรแก้ไข และอันดับสาม คือ การให้บริการช้ามากควรแก้ไข

ปัญหาและลำดับความสำคัญของปัญหาที่ควรได้รับการแก้ไข ในงานบริการผู้ป่วยใน อันดับแรกคือ จำนวนของแพทย์ไม่เพียงพอ ควรเพิ่ม อันดับสองคือ การให้ข่าวสารเกี่ยวกับการรับบริการไม่เพียงพอ และอันดับสามคือ หลังจากมารักษาแล้วไม่หายต้องมาซ้ำ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาครั้งนี้มีข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพบริการของโรงพยาบาลแม่ทา 6 ข้อ ดังนี้

1. ปัญหาเรื่องจำนวนของแพทย์ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ในเบื้องต้นจากภาวะปัจจุบันนี้โรงพยาบาลชุมชน ไม่สามารถหาแพทย์มาเพิ่มได้จากระบบราชการ จึงเสนอวิธีปรับปรุง โดยการส่งพยาบาลวิชาชีพ เข้ารับการอบรมหลักสูตรพยาบาลเวชปฏิบัติทั่วไปเป็นระยะเวลา 6 เดือน เพื่อมาทำหน้าที่ตรวจ โรคขั้นต้นแทนแพทย์ที่ห้องตรวจผู้ป่วยนอก (ในกรณีผู้ป่วยที่ต้องการรับยาเดิม และอาการ โดยทั่วไปคงที่) และ/หรือ สรรหาแพทย์จากนอกระบบราชการแล้วให้ค่าตอบแทน

โดยใช้เงินบำรุงของโรงพยาบาลเพื่อมาช่วยแก้ปัญหาดังกล่าว สำหรับการแก้ปัญหาระยะยาวทางโรงพยาบาลควรนำเสนอปัญหาดังกล่าวต่อสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลำพูน และสำนักผู้ตรวจการสาธารณสุขเขต 1 เพื่อรับทราบปัญหาและช่วยเหลือ

2. ปัญหาเรื่องการบริการล่าช้า ในเบื้องต้นโรงพยาบาลควรมีการวัดระยะเวลาในการให้บริการ (Cycle Time) ของงานบริการผู้ป่วยนอกทุกจุดให้บริการย่อย แล้วนำระยะเวลาที่ได้มาทำการปรับปรุงโดยลดขั้นตอนของการให้บริการและลดระยะเวลาของการให้บริการ โดยมีเป้าหมายที่ชัดเจนว่าในปีนี้จะลดกี่เปอร์เซ็นต์ ในการแก้ปัญหาระยะยาวโรงพยาบาลควรพัฒนาระบบคุณภาพที่กำลังทำอยู่คือ ระบบ Hospital Accreditation ให้สำเร็จภายในปี 2547 นี้ ซึ่งหากทำสำเร็จจะทำให้คุณภาพการบริการโดยรวม ด้านเวลา ต้นทุน คุณภาพการบริการ และภาพลักษณ์ดีขึ้น

3. ปัญหาเรื่อง รักษาไม่หายต้องมาซ้ำ ในปัจจุบันนี้ทางองค์กรแพทย์ของโรงพยาบาลแม่ทา ได้จัดทำกรณีศึกษาเรื่องผู้ป่วยที่เสียชีวิตในโรงพยาบาล แต่ยังไม่มีการจัดทำกรณีศึกษาเรื่องผู้ป่วยที่รักษาไม่หายต้องมารักษาซ้ำ ดังนั้นในเบื้องต้นทางโรงพยาบาลควรหาข้อมูลของโรคที่ผู้ป่วยต้องกลับมารักษาซ้ำ มาจัดเรียงลำดับโรคตามความรุนแรงและความถี่ที่พบบ่อย จากนั้นนำเสนอทีมดูแลผู้ป่วยแบบสหวิชาชีพของโรงพยาบาล (Patient Care Team) เพื่อวิเคราะห์ปัญหา และหาแนวทางแก้ไข นอกจากนี้ควรเชิญแพทย์เฉพาะทางที่โรงพยาบาลลำพูนมาให้ความรู้ทางวิชาการ แพทย์แก่แพทย์และพยาบาลเป็นระยะๆ

4. ปัญหาเรื่องเจ้าหน้าที่หน้างาน เบื้องต้นควรนำผลการค้นคว้าแบบอิสระเสนอต่อกรรมการบริหารโรงพยาบาลแม่ทา เพื่อรับทราบปัญหาและหาแนวทางแก้ไข และ/หรือ พัฒนาพฤติกรรมบริการของบุคลากรภาพรวม ทั้งงานบริการผู้ป่วยนอกและงานบริการผู้ป่วยใน โดยการจัดอบรมพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ (Excellent Service Behavior) เพื่อเสริมสร้างทัศนคติที่ดีด้านการบริการแก่บุคลากร ในระยะยาว ทางโรงพยาบาลควรส่งเสริมให้นโยบายของโรงพยาบาลเรื่องมุ่งเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลางในการให้บริการให้เป็นรูปธรรมที่เห็นชัดเจน โดยรวบรวมข้อร้องเรียนจากผู้ให้บริการ และมีระบบให้รางวัลแก่ผู้ที่สนองตอบต่อนโยบายดังกล่าว อันจะนำไปสู่การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมที่ถาวรต่อไป

5. ด้านการประชาสัมพันธ์ โรงพยาบาลควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพของยา ขั้นตอนการให้บริการขีดความสามารถของการให้บริการที่สามารถทำได้ในโรงพยาบาล ชุมชน กิจกรรมต่างๆ ของโรงพยาบาล เป็นต้น โดยผ่านสื่อต่างๆ เช่น เสียงตามสายทั้งในโรงพยาบาลและนอกโรงพยาบาล การประชุมหัวหน้าส่วนราชการระดับอำเภอ การประชุมกำนันผู้ใหญ่บ้าน ผู้นำชุมชน ในการประชุมระดับอำเภอ

6. ปัญหาเรื่องผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับน้อย ในงานบริการผู้ป่วยใน ด้านห้องแยกสำหรับผู้ป่วยโรคติดเชื้อของโรงพยาบาล ปัจจุบันนี้โรงพยาบาลแม่ทาได้จัดห้องแยก สำหรับผู้ป่วยโรคติดเชื้อเป็นห้องกระจกโดยอยู่รวมภายในหอผู้ป่วยใน ผู้ป่วยทั่วไปสามารถมองเห็น ได้ ดังนั้นโรงพยาบาลควรจัดห้องแยกใหม่ให้อยู่แยกออกไปจากบริเวณดังกล่าว ซึ่งพบว่าในบริเวณ หอผู้ป่วยในมีห้องผู้ป่วยอยู่ 1 ห้อง มีห้องน้ำในตัว แต่นำไปใช้เก็บสิ่งของ ผ้าห่มและเสื้อผ้าสำหรับ ใส่ในโรงพยาบาลของผู้ป่วย ดังนั้นโรงพยาบาลควรย้ายห้องแยกสำหรับผู้ป่วยโรคติดเชื้อไปอยู่ที่ ห้องดังกล่าวและย้ายห้องเก็บของมาไว้ที่ห้องแยกเดิมในปัจจุบัน

7. ปัญหาเรื่อง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับน้อย ในงานบริการผู้ป่วยใน ด้านโรงพยาบาลมีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น สนุก ทิชชู ซึ่งในปัจจุบันนี้ทางโรงพยาบาล ไม่ได้จัดเตรียม สนุก ทิชชู สำหรับให้บริการผู้ป่วยใน ดังนั้นโรงพยาบาลควรแก้ปัญหา โดยนำเสนอ ผลการศึกษาต่อกรรมการบริหารโรงพยาบาล เพื่อขอใช้เงินบำรุงเป็นกรณีพิเศษนอกแผนการจัดซื้อ ประจำปี สำหรับซื้อ สนุก ทิชชู ไว้บริการผู้ป่วยในให้พอเพียง หลังจากนั้นในปีต่อไปทางโรงพยาบาล ควรมอบหมายให้กลุ่มงานการพยาบาล จัดทำเป็นแผนจัดซื้อวัสดุสิ้นเปลืองประจำปีต่อไป