

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลที่พึงประสงค์ของผู้ประกันตน จังหวัดลำปาง เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey research) ใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกันตนที่มาใช้บริการในสถานพยาบาล จังหวัดลำปาง จำนวน 358 ตัวอย่าง ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการศึกษา และผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาครบทั้งหมด 358 ฉบับ เมื่อทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแล้ว พบว่ามีแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ จำนวน 8 ฉบับ และมีแบบสอบถามที่สมบูรณ์สามารถนำมาใช้คำนวณหาค่าทางสถิติได้จำนวน 350 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 97.76 ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับมา และนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์ทางสถิติ โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 6 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกันตนจังหวัดลำปาง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสถานภาพสมรส รายได้ ความรู้สิทธิประโยชน์การรับบริการทางการแพทย์ และระยะเวลาการมีสิทธิประกันตน

ส่วนที่ 2 ปัจจัยการเข้าถึงบริการสุขภาพในสถานพยาบาลที่พึงประสงค์ของผู้ประกันตนจังหวัดลำปาง

ส่วนที่ 3 ปัจจัยสนับสนุนการเลือกใช้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลที่พึงประสงค์ของผู้ประกันตนจังหวัดลำปาง

ส่วนที่ 4 การเลือกใช้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลที่พึงประสงค์ของผู้ประกันตนจังหวัดลำปาง

ส่วนที่ 5 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลที่พึงประสงค์ของผู้ประกันตนจังหวัดลำปาง

ส่วนที่ 6 ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะต่างๆ ในการเลือกใช้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลที่พึงประสงค์ของผู้ประกันตนจังหวัดลำปาง

ส่วนที่ 1 ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกันตนจังหวัดลำปาง

ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกันตนที่เลือกใช้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลที่พึงประสงค์จังหวัดลำปาง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ ระยะเวลาการมีสิทธิประกันสังคม นำเสนอโดยใช้สถิติพรรณนา แสดงด้วยค่า ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีรายละเอียดดังแสดงที่ตาราง 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกันตนที่เลือกใช้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลที่พึงประสงค์จังหวัดลำปาง

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	113	32.30
หญิง	237	67.70
รวม	350	100.00
2. อายุ		
18-30 ปี	61	17.40
31-40 ปี	98	28.00
41-60 ปี	190	54.30
อายุมากกว่า 61	1	0.30
รวม	350	100.00
\bar{x} = 32. S.D. = 8.81 Min. = 19 Max. = 63		
3. การศึกษา		
ประถมศึกษา	41	11.70
มัธยมศึกษาตอนต้น/เทียบเท่า	35	10.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า	85	24.30
อนุปริญญา/ปวส.หรือเทียบเท่า	76	21.70
ปริญญาตรี	113	32.30
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
รวม	350	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
4. สถานภาพสมรส		
โสด	56	16.00
สมรส	210	60.00
หย่า	72	20.60
หม้าย	12	3.40
รวม	350	100.00
5. รายได้ต่อเดือน		
5,001 – 10,000 บาท	151	43.10
10,001 – 15,000 บาท	179	51.10
15,001 – 20,000 บาท	10	2.90
20,001 – 25,000 บาท	10	2.90
รวม	350	100.00
6. ระยะเวลาการมีสิทธิประกันสังคม		
น้อยกว่า 5 ปี	241	68.90
6-10 ปี	66	18.90
11-15 ปี	30	8.60
16-20 ปี	12	3.40
มากกว่า 20 ปี	1	0.30
รวม	350	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 67.7 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 32.3 อายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 41-60 ปีมากที่สุด ร้อยละ 54.0 รองลงมาอยู่ในช่วง 31-40 ปี ร้อยละ 28.0 และในช่วง 18-30 ปี ร้อยละ 17.4 ตามลำดับ อายุเฉลี่ย 32.54 ปี ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 8.81 ปี ค่าต่ำสุด 19 ปี ค่าสูงสุด 63 ปี การศึกษาส่วนมากปริญญาตรี ร้อยละ 32.3 สถานภาพส่วนใหญ่สมรส ร้อยละ 60 รองลงมาคือหย่าร้าง ร้อยละ 20.6 รายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท ร้อยละ 51.1 รองลงมาคือ 5,001 – 10,000 บาท ร้อยละ 43.1 และ ระยะเวลาการมีสิทธิประกันสังคมส่วนใหญ่ น้อยกว่า 5 ปี ร้อยละ 68.90 รองลงมา 6-10 ปี ร้อยละ 18.90 และ 11-15 ปี ร้อยละ 8.60

ความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ประกันสังคม ประกอบด้วย การขอรับสิทธิประโยชน์ทดแทนในกรณีประสบอันตรายหรือการเจ็บป่วยอันมิใช่เนื่องจากการทำงาน และขั้นตอนการให้บริการตามระเบียบข้อบังคับของพระราชบัญญัติประกันสังคม โดยแบ่งระดับความรู้ออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับสูง ปานกลาง และต่ำ มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.2 และนำเสนอความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ประกันสังคม รายชื่อ ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของระดับความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ประกันสังคมของผู้ประกันตนที่เลือกใช้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลที่พึงประสงค์จังหวัดลำปาง

ระดับความรู้	จำนวน	ร้อยละ
ระดับสูง(ร้อยละ80-100)	29	8.28
ระดับปานกลาง (ร้อยละ60-79)	135	38.57
ระดับต่ำ (ร้อยละ0 –59)	186	53.14
รวม	350	100

จากตารางที่ 4.2 จากการวิเคราะห์ พบว่า ผู้ประกันตนที่เลือกใช้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลที่พึงประสงค์ในจังหวัดลำปาง ส่วนใหญ่มีระดับความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ประกันสังคมอยู่ระดับต่ำ มากที่สุด ร้อยละ 53.14 รองลงมา ระดับปานกลาง ร้อยละ 38.57 และระดับสูง ร้อยละ 8.28

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ประกันสังคมของผู้ประกันตนที่เลือกใช้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลที่พึงประสงค์จังหวัดลำปาง จำแนกเป็นรายชื่อ (n=350)

ความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์	ตอบถูก		ตอบผิด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ผู้ประกันตนสามารถเลือกสถานพยาบาล คู่สัญญาหลักในระบบประกันสังคมได้เมื่อสิ้นปี (มกราคม – มีนาคม)	223	63.70	127	36.30
2. กรณีเจ็บป่วยฉุกเฉินผู้ประกันตนสามารถใช้บริการจากสถานพยาบาล ที่ไม่ได้ระบุไว้ในบัตรรับรองสิทธิฯได้	283	80.90	67	19.10

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์	(n=350)			
	ตอบถูก		ตอบผิด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
3. ผู้ประกันตนจะได้รับประโยชน์ทดแทนกรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตรายต้องส่งเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่า 3 เดือน	218	62.30	132	37.70
4. ในกรณีฉุกเฉินผู้ประกันตนสามารถเข้ารับการรักษาพยาบาลได้ทุกแห่งโดยสำนักงานประกันสังคมจะจ่ายค่ารักษาพยาบาลที่เกิดขึ้นภายใน 72 ชั่วโมงแรก	273	67.70	113	32.30
5. กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตรายเนื่องจากการทำงานต้องใช้สิทธิกองทุนทดแทนในการรักษาพยาบาล	273	67.70	113	32.30
6. ในกรณีเข้ารับบริการทางทันตกรรม เช่น ถอนฟัน อุดฟัน ขูดหินปูน ผู้ประกันตนเบิกค่าบริการทันตกรรมได้ปีละไม่เกิน 500 บาท	125	35.70	225	64.30
7. ผู้ประกันตนจะได้รับประโยชน์ทดแทนกรณีคลอดบุตรต้องส่งเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่า 7 เดือน	223	63.70	127	36.30
8. ผู้ประกันตนสามารถเบิกประโยชน์ทดแทนกรณีคลอดบุตร ได้โดยได้รับค่าเหมาจ่าย 10,000 บาท/ครั้ง	182	52.00	168	48.00
9. ประกันสังคมไม่คุ้มครองในกรณีที่ผู้ประกันตนไปทำศัลยกรรมเพื่อความงาม	238	68.00	112	32.00
10. การเข้ารับบริการรักษาพยาบาลในสถานพยาบาลของรัฐประเภทผู้ป่วยนอก ผู้ประกันตนสามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลได้เท่าที่จ่ายจริงตามความจำเป็น	215	61.40	135	38.60

จากตารางที่ 4.3 จากการวิเคราะห์ พบว่า ผู้ประกันตนที่มารับบริการสุขภาพส่วนใหญ่ตอบถูกมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่กรณีเจ็บป่วยฉุกเฉินผู้ประกันตนสามารถใช้บริการจากสถานพยาบาลที่ไม่ได้ระบุไว้ในบัตรรับรองสิทธิ์ฯ ได้ จำนวน 283 ราย ร้อยละ 80.9 กรณีฉุกเฉินผู้ประกันตนสามารถเข้ารับการรักษาพยาบาลได้ทุกแห่งโดยสำนักงานประกันสังคมจะจ่ายค่ารักษาพยาบาลที่เกิดขึ้นภายใน 72 ชั่วโมงแรก นับแต่วันเข้ารับการรักษาประเภทผู้ป่วยใน จำนวน 273 ราย ร้อยละ 67.70 และกรณี

เจ็บป่วยหรือประสบอันตรายเนื่องจากการทำงานต้องใช้สิทธิกองทุนทดแทนในการรักษาพยาบาล จำนวน 273 ราย ร้อยละ 67.70 ตอบผิดมากที่สุด 3 ลำดับ ได้แก่ กรณีเข้ารับบริการทางทันตกรรม เช่น ถอนฟัน อุดฟัน ขูดหินปูนการเบิกค่าบริการทางทันตกรรมได้ปีละไม่เกิน 500 บาท จำนวน 225 ราย ร้อยละ 64.3 ผู้ประกันตนสามารถเบิกประโยชน์ทดแทนกรณีคลอดบุตรได้โดยได้รับค่าเหมาจ่าย 10,000 บาท/ครั้ง จำนวน 168 ราย ร้อยละ 48.00 และไม่คุ้มครองในกรณีที่ผู้ประกันตนไปทำศัลยกรรมเพื่อความงาม จำนวน 112 ราย ร้อยละ 32.00

ส่วนที่ 2 ปัจจัยการเข้าถึงบริการสุขภาพของผู้ประกันตนจังหวัดลำปาง

ปัจจัยการเข้าถึงบริการสุขภาพของผู้ประกันตนที่เลือกใช้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลที่พึงประสงค์จังหวัดลำปาง เป็นสิ่งที่ส่งผลต่อการมาใช้บริการในสถานพยาบาลจังหวัดลำปาง ได้แก่ ระยะทางจากบ้านมาถึงโรงพยาบาล ระยะเวลาในการเดินทางจากบ้านมาถึงโรงพยาบาล จำนวนครั้งในการมาใช้บริการ ระยะเวลาโดยรวมในการได้รับบริการ และระยะเวลารอคอยแพทย์ เพื่อรับการตรวจ โดยการหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุดและค่าสูงสุด มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุดและค่าสูงสุดของปัจจัยการเข้าถึงบริการสุขภาพในสถานพยาบาลที่พึงประสงค์ของผู้ประกันตนจังหวัดลำปาง

(n=350)				
ปัจจัยการเข้าถึงบริการสุขภาพ	Mean	S.D.	Min.	Max.
1. ระยะทางจากบ้านมาถึงโรงพยาบาล (กิโลเมตร)	11.14	12.29	1	89
2. ระยะเวลาเดินทางจากบ้านมาถึงโรงพยาบาล (นาที)	26.45	26.94	3	280
3. จำนวนการมาใช้บริการในโรงพยาบาลแห่งนี้ (ครั้ง)	5.70	9.90	0	25
4. ระยะเวลาโดยรวมในการได้รับบริการ ทุกอย่างจนแล้วเสร็จ (นาที)	105.05	79.07	20	480
5. ระยะเวลารอคอยแพทย์เพื่อรับการตรวจ (นาที)	53.00	48.44	15	340

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ระยะทางจากบ้านมาถึงโรงพยาบาลของกลุ่มตัวอย่างโดยเฉลี่ย 11.14 กิโลเมตร ใช้ระยะเวลาในการเดินทางมาถึงโรงพยาบาลโดยเฉลี่ย 26.45 นาที จำนวนการมาใช้บริการในโรงพยาบาล 5.7 ครั้ง ระยะเวลาโดยรวมในการได้รับบริการทุกอย่างจนแล้วเสร็จ 1 ชั่วโมง 45 นาที (105 นาที) และระยะเวลารอคอยแพทย์เพื่อรับการตรวจ 53 นาที

ส่วนที่ 3 ปัจจัยสนับสนุนการเลือกใช้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลที่พึงประสงค์ของผู้ประกันตน จังหวัดลำปาง

ปัจจัยสนับสนุนการเลือกใช้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลที่พึงประสงค์ ของผู้ประกันตนจังหวัดลำปาง ได้แก่ ด้านบุคคลในครอบครัว ด้านบุคคลภายนอก ด้านการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโรงพยาบาลที่มารับบริการจากสื่อประเภทต่างๆ และด้านการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับประกันสังคมจากสื่อประเภทต่างๆ นำเสนอด้วยค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการสนับสนุนการเลือกใช้บริการสุขภาพจำแนกในภาพรวมและรายด้าน มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.5 และปัจจัยสนับสนุนการเลือกใช้บริการสุขภาพของผู้ประกันตนจังหวัดลำปาง จำแนกเป็นรายข้อดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการสนับสนุนการเลือกใช้บริการสุขภาพของผู้ประกันตนจังหวัดลำปาง จำแนกในภาพรวมและรายด้าน

	(n=350)		
ปัจจัยสนับสนุน	Mean	S.D.	ระดับ
1. บุคคลภายในครอบครัวที่แนะนำมาใช้บริการที่โรงพยาบาล	3.21	0.94	ปานกลาง
2. บุคคลภายนอกครอบครัวแนะนำมาใช้บริการที่โรงพยาบาล	2.71	0.83	ปานกลาง
3. การได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโรงพยาบาลที่มารับบริการจากสื่อประเภทต่างๆ	2.87	0.65	ปานกลาง
4. การได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับประกันสังคมจากสื่อประเภทต่างๆ	2.83	0.64	ปานกลาง
ปัจจัยสนับสนุนในภาพรวม	2.90	0.61	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนของปัจจัยสนับสนุน โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=2.90$, S.D.=0.61) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บุคคลภายในครอบครัวที่แนะนำมาใช้บริการที่โรงพยาบาลอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.21$, S.D.=0.94) รองลงมา แหล่งที่ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโรงพยาบาล อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=2.87$, S.D.=0.65) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ บุคคลภายนอกครอบครัวแนะนำมาใช้บริการที่โรงพยาบาล อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=2.71$, S.D.=0.83)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการสนับสนุนการเลือกใช้บริการสุขภาพ
ในสถานพยาบาลที่พึงประสงค์ของผู้ประกันตนจังหวัดลำปาง จำแนกเป็นรายด้าน
และรายชื่อ

(n=350)				
ปัจจัยสนับสนุน	Mean	S.D.	ระดับ	
1. บุคคลภายในครอบครัวที่แนะนำท่านมาใช้บริการ ที่โรงพยาบาลในครั้งนี	3.21	0.94	ปานกลาง	
พ่อแม่	3.51	1.08	มาก	
พี่น้อง	3.15	1.11	ปานกลาง	
สามีภรรยา	3.14	1.17	ปานกลาง	
ญาติ	3.02	1.16	ปานกลาง	
2. บุคคลภายนอกครอบครัวแนะนำให้ท่าน มาใช้บริการ ที่โรงพยาบาลในครั้งนี	2.71	0.83	ปานกลาง	
แพทย์ที่คลินิก	2.71	1.17	ปานกลาง	
หัวหน้า/เพื่อนที่ทำงาน	3.25	0.98	ปานกลาง	
เพื่อนบ้าน	2.83	1.07	ปานกลาง	
อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.)	2.77	1.22	ปานกลาง	
อื่นๆ	2.02	2.04	น้อย	
3. การได้รับข่าวสารเกี่ยวกับโรงพยาบาลที่ท่านมาใช้บริการ จากสื่อประเภทต่างๆ	2.87	0.65	ปานกลาง	
บอร์ดประชาสัมพันธ์โรงพยาบาล	3.10	0.98	ปานกลาง	
บอร์ดประชาสัมพันธ์ในที่ทำงาน	3.02	0.93	ปานกลาง	
แผ่นพับโรงพยาบาล	2.88	0.95	ปานกลาง	
หอกระจายข่าวในชุมชน	3.25	0.89	ปานกลาง	
เว็บไซต์โรงพยาบาล/ อินเทอร์เน็ต	2.93	1.08	ปานกลาง	
อื่นๆ	2.0	1.03	น้อย	

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

(n=350)				
ปัจจัยสนับสนุน	Mean	S.D.	ระดับ	
4. การได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของการประกันสังคม จากแหล่งต่างๆ	2.83	0.64	ปานกลาง	
วิทยุ	2.78	1.02	ปานกลาง	
โทรทัศน์	3.01	1.03	ปานกลาง	
หนังสือพิมพ์	2.80	1.02	ปานกลาง	
หนังสือเวียน/ประกาศของที่ทำงาน	3.04	1.00	ปานกลาง	
โปสเตอร์/แผ่นป้าย	3.00	1.04	ปานกลาง	
เอกสารแนะนำบริการ เช่น แผ่นพับต่างๆ	3.30	0.94	ปานกลาง	
เว็บไซต์/ อินเทอร์เน็ต	2.89	1.14	ปานกลาง	
จดหมายข่าว/วารสารสำนักงานประกันสังคม	2.67	1.12	ปานกลาง	
อื่นๆ	2.01	1.12	น้อย	

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ปัจจัยสนับสนุนการเลือกใช้บริการสุขภาพ ในสถานพยาบาลที่พึงประสงค์ของผู้ประกันตนจังหวัดลำปาง โดยพิจารณารายชื่อในแต่ละด้าน สรุปได้ดังนี้

1. ด้านบุคคลภายในครอบครัวที่แนะนำให้มาใช้บริการที่โรงพยาบาล อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.21$, S.D.= 0.94) จำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า พ่อแม่ แนะนำให้มารับบริการที่โรงพยาบาล อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.51$, S.D.= 1.08)และสามีภรรยา อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.14$, S.D.= 1.17)

2. ด้านบุคคลภายนอกครอบครัวแนะนำให้มาใช้บริการที่โรงพยาบาล อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.71$, S.D.= 0.83) จำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า หัวหน้า/เพื่อนที่ทำงาน แนะนำให้มาใช้บริการที่โรงพยาบาล อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.25$, S.D.= 0.98) และเพื่อนบ้าน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.83$, S.D.= 1.07)

3. ด้านการได้รับข่าวสารเกี่ยวกับโรงพยาบาลที่มาใช้บริการจากสื่อต่างๆ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.87$, S.D.= 0.65) จำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า สื่อประเภทหอกระจายข่าวในชุมชนได้ให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโรงพยาบาลที่มาใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.25$, S.D.= 0.89) และบอร์ดประชาสัมพันธ์โรงพยาบาลที่มาใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.10$, S.D.= 0.98)

4. ด้านการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของการประกันสังคมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.83$, S.D.= 0.64) จำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า เอกสารแนะนำบริการ เช่น แผ่นพับต่างๆ ให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของการประกันสังคม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.30$, S.D.= 0.94) และหนังสือเวียน/ ประกาศของที่ทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.04$, S.D.= 1.00)

ส่วนที่ 4 การเลือกใช้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลที่พึงประสงค์ของผู้ประกันตนจังหวัดลำปาง

การเลือกใช้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลที่พึงประสงค์ของผู้ประกันตนจังหวัดลำปาง เป็นความคิดเห็นต่อการเลือกใช้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลที่พึงประสงค์ของผู้ประกันตน จังหวัดลำปาง ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ตามสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนตามพระราชบัญญัติประกันสังคม จำแนกเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านระบบบริการ และด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม นำเสนอด้วยค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการเลือกใช้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลที่พึงประสงค์ มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.7 และการเลือกใช้บริการสุขภาพของผู้ประกันตนเป็นรายข้อ ดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการเลือกใช้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลที่พึงประสงค์ของผู้ประกันตนจังหวัดลำปาง ในภาพรวมและรายด้าน

(n=350)			
การเลือกใช้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลที่พึงประสงค์	Mean	S.D.	ระดับ
1. ด้านบุคลากรและเจ้าหน้าที่	3.43	0.67	ปานกลาง
2. ด้านระบบบริการ	3.37	0.64	ปานกลาง
3. ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม	3.37	0.69	ปานกลาง
รวม	3.38	0.81	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 พบว่า การเลือกใช้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลที่พึงประสงค์ของผู้ประกันตนจังหวัดลำปาง โดยในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.38$, S.D.0.81) และรายด้านรวมอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านบุคลากรและเจ้าหน้าที่ ($\bar{x} = 3.43$, S.D.0.67) ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ($\bar{x} = 3.37$, S.D.0.69) และด้านกระบวนการให้บริการ ($\bar{x} = 3.37$, S.D.0.64) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการเลือกใช้บริการสุขภาพในสถานพยาบาล
ที่พึงประสงค์ของผู้ประกันตนจังหวัดลำปาง จำแนกเป็นรายด้านและรายข้อ

(n=350)

การเลือกใช้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลที่พึงประสงค์	Mean	S.D.	ระดับ
1. ด้านบุคลากรและเจ้าหน้าที่	3.34	0.67	ปานกลาง
1. บุคลากร มีความกระตือรือร้น ตรงต่อเวลา	3.29	0.89	ปานกลาง
2. บุคลากรให้บริการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ	3.36	0.87	ปานกลาง
3. บุคลากร มีการทักทาย ยิ้มแย้ม มีธรรมาศัยไม่ตรีอันดี	3.43	0.80	มาก
4. บุคลากรทางการแพทย์ มีความเชี่ยวชาญ และมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	3.46	0.80	มาก
5. บุคลากรมีความเต็มใจและพร้อมให้บริการ	3.35	0.92	ปานกลาง
2. ด้านระบบบริการ	3.37	0.64	ปานกลาง
1. เป็นโรงพยาบาลที่มีชื่อเสียง	3.29	0.89	ปานกลาง
2. มีความเชื่อมั่นในด้านคุณภาพการบริการที่ได้รับจากโรงพยาบาล	3.36	0.87	ปานกลาง
3. มีอุปกรณ์ทางการแพทย์ทันสมัย เพียงพอ	3.45	0.87	มาก
4. เป็นโรงพยาบาลที่ผ่านการรับรองตามคุณภาพ	3.50	0.79	มาก
5. มีความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการแต่ละจุด	3.54	0.75	มาก
6. ขั้นตอนการรับบริการมีความต่อเนื่องไม่ซ้ำซ้อน	3.56	0.76	มาก
7. มีการนัดหมายและติดตามการรักษาอย่างต่อเนื่อง	3.62	0.92	มาก
8. เจ้าหน้าที่มีการประสานงานระหว่างแผนก เพื่อความต่อเนื่องในการรับบริการ	3.44	0.86	มาก
9. ระยะเวลาในการรอรับบริการไม่นาน	3.27	0.71	ปานกลาง
10.เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการรับบริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	3.25	0.82	ปานกลาง
11.เจ้าหน้าที่มีการให้ความรู้เกี่ยวกับโรค หรืออาการเจ็บป่วย	3.13	0.84	ปานกลาง
12.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้จ่ายเงิน	3.40	0.82	ปานกลาง
13.แพทย์ใช้เวลาในการตรวจรักษาที่เหมาะสมกับอาการเจ็บป่วย	3.16	0.76	ปานกลาง

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

(n=350)			
การเลือกใช้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลที่พึงประสงค์	Mean	S.D.	ระดับ
14.แพทย์ให้ข้อมูลผลการตรวจให้ผู้รับบริการทราบ	3.26	0.71	ปานกลาง
15.เจ้าหน้าที่มีการแจ้งค่ารักษาพยาบาลให้ทราบ	3.30	0.78	ปานกลาง
16.เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการออกเอกสารเพื่อขอเบิกค่ารักษาพยาบาล	3.36	0.76	ปานกลาง
17.ค่ารักษาพยาบาลมีความเหมาะสมและคุ้มค่ากับบริการที่ได้รับ	3.41	0.82	มาก
3. ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม	3.37	0.69	ปานกลาง
1. สถานที่ตั้งโรงพยาบาลสะดวกต่อการมาใช้บริการ	3.48	0.77	มาก
2. มีแผนผังหรือป้ายบอกทางไปแผนกต่างๆ ชัดเจน	3.53	0.79	มาก
3. ภายในอาคารมีแสงสว่างเพียงพอ และอากาศถ่ายเทสะดวก	3.40	0.83	ปานกลาง
4. สถานที่จอดรถเพียงพอ และสะดวกต่อการมาใช้บริการ	3.27	0.71	ปานกลาง
5. มีระบบการรักษาความปลอดภัยให้แก่ผู้ใช้บริการ	3.25	0.82	ปานกลาง
6. มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการน้ำดื่ม โทรศัพท์ โรงอาหาร และห้องน้ำ	3.40	0.84	ปานกลาง
7. มีการจัดสถานที่สำหรับผู้รับบริการและญาติ เพื่อการพักผ่อน	3.37	0.81	ปานกลาง
8. ห้องตรวจและที่นั่งรอตรวจ มีความสะอาด เป็นระเบียบ อากาศถ่ายเทสะดวก	3.26	0.84	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.8 พบว่า การเลือกใช้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลที่พึงประสงค์ของผู้ประกันตน จังหวัดลำปาง เมื่อพิจารณารายข้อในแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

1. ด้านบุคลากรและเจ้าหน้าที่ พบว่า บุคลากรทางการแพทย์มีความเชี่ยวชาญ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.46$, S.D = 0.80) บุคลากร มีการทักทาย ยิ้มแย้ม มีอัธยาศัยไมตรีอันดีอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.43$, S.D = 0.80) และบุคลากรให้บริการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.36$, S.D = 0.87)

2. ด้านระบบบริการ พบว่า การพิจารณารายชื่ออยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการนัดหมาย และติดตามการรักษาอย่างต่อเนื่อง ($\bar{x} = 3.62$, S.D =0.92) ขั้นตอนการรับบริการมีความต่อเนื่อง ไม่ซ้ำซ้อน ($\bar{x} = 3.56$, S.D =0.76) มีความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการแต่ละจุด ($\bar{x} = 3.54$, S.D = 0.75) เป็นโรงพยาบาลที่ผ่านการรับรองตามคุณภาพ ($\bar{x} = 3.50$, S.D =0.79) มีอุปกรณ์ทางการแพทย์ทันสมัยเพียงพอ ($\bar{x} = 3.45$, S.D =0.87) และค่ารักษาพยาบาลมีความเหมาะสมและคุ้มค่ากับบริการที่ได้รับ ($\bar{x} = 3.41$, S.D =0.82) ตามลำดับ

3. ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม พบว่าการพิจารณารายชื่อ อยู่ในระดับมาก ได้แก่ การมีแผนผังหรือป้ายบอกทางไปแผนกต่างๆ ชัดเจน ($\bar{x} = 3.53$, S.D =0.79) และสถานที่ตั้งของโรงพยาบาลสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ ($\bar{x} = 3.48$, S.D =0.70) ตามลำดับ ภายในอาคารมีแสงสว่างเพียงพอ และอากาศถ่ายเทสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.40$, S.D =0.83) และมีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการน้ำดื่ม โทรทัศน์ โรงอาหาร และห้องน้ำ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.40$, S.D =0.84) ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลที่พึงประสงค์ของผู้ประกันตน จังหวัดลำปาง

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลที่พึงประสงค์ของผู้ประกันตนจังหวัดลำปาง ตัวแปรพยากรณ์ คือ ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยการเข้าถึงบริการสุขภาพ ปัจจัยสนับสนุนการเลือกใช้บริการสุขภาพ และการเลือกใช้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลของผู้ประกันตนจังหวัดลำปาง โดยใช้สถิติการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลที่พึงประสงค์ของผู้ประกันตน จังหวัดลำปาง

ตัวแปรทำนาย	b	SEB	Beta	t	p-value
ปัจจัยสนับสนุนการเลือกใช้บริการสุขภาพ	.501	.060	.402	8.298	.000
ระยะเวลาในการมาใช้บริการ	-0.32	.011	-.141	-2.940	.004
ระยะเวลาเดินทางจากบ้านมาถึงโรงพยาบาล	-.165	.070	-.114	-2.351	.019
ค่าคงที่	71.902	4.704		15.284	.000

$R^2 = 0.234$, Adjusted $R^2 = 0.228$, $F = 35.331$ Sig $F < 0.0001$

โดยที่ Y = คะแนนการให้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลที่พึงประสงค์ของผู้ประกันตน

a = ค่าคงที่

b_1 = ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของปัจจัยสนับสนุน

b_2 = ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของระยะเวลาในการมาใช้บริการ

b_3 = ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของระยะเวลาเดินทางจากบ้านมาถึงโรงพยาบาล

x_1 = คะแนนของปัจจัยสนับสนุน

x_2 = คะแนนของระยะเวลาในการมาใช้บริการ

x_3 = คะแนนของระยะเวลาเดินทางจากบ้านมาถึงโรงพยาบาล

จากตารางที่ 4.9 ปัจจัยสนับสนุนการเลือกใช้บริการสุขภาพ ระยะเวลาในการมาใช้บริการ และระยะเวลาเดินทางจากบ้านมาถึงโรงพยาบาลมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลที่พึงประสงค์ของผู้ประกันตน จังหวัดลำปาง โดยปัจจัยเหล่านี้สามารถทำนายการเลือกใช้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลที่พึงประสงค์ของผู้ประกันตนจังหวัดลำปาง ได้ร้อยละ 23.4 ($R^2 = 0.234$) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การทำนายที่ปรับแก้แล้ว เท่ากับ 22.8 (Adjusted $R^2 = 0.228$) และมีค่าความคลาดเคลื่อนในการทำนาย เท่ากับ 4.704

โดยสามารถสรุปสมการถดถอยที่ได้จากคะแนนดิบได้ดังนี้

$Y = 71.902 + 0.501$ (ปัจจัยสนับสนุน) $- 0.32$ (ระยะเวลาในการมาใช้บริการ) $- 0.165$ (ระยะเวลาเดินทางจากบ้านมาถึงโรงพยาบาล)

จากสมการอธิบายได้ว่า ตัวแปรปัจจัยสนับสนุนการเลือกใช้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลที่พึงประสงค์ของผู้ประกันตนมีอิทธิพลต่อการใช้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลที่พึงประสงค์ของผู้ประกันตนจังหวัดลำปาง โดยมีความสัมพันธ์ทางบวก กล่าวคือปัจจัยสนับสนุนต่อการใช้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลที่พึงประสงค์ของผู้ประกันตนเพิ่มขึ้น 1 คะแนน คะแนนการให้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลที่พึงประสงค์ของผู้ประกันตน จะเพิ่มขึ้น 0.50 คะแนน

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในรูปของคะแนนมาตรฐาน (Beta) พบว่าตัวแปรทำนายที่สามารถทำนายการการให้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลที่พึงประสงค์ของผู้ประกันตนมากที่สุดคือ ปัจจัยสนับสนุน (Beta= 0.402)

สรุปสมการในรูปของคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

$$Y = \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + \beta_3 x_3$$

โดยที่ Y = การใช้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลที่พึงประสงค์ของผู้ประกันตน

β_1 = ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยที่เป็นคะแนนมาตรฐานปัจจัยสนับสนุน

β_2 = ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยที่เป็นคะแนนมาตรฐานระยะเวลาในการมาใช้บริการ

β_3 = ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยที่เป็นคะแนนมาตรฐานระยะเวลาดำเนินทางจากบ้านมาสถานบริการ

สรุปสมการถดถอยที่ได้จากการคำนวณค่าคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

$$Y = 0.402 x_1 - .141X_2 - .114X_3$$

จากสมการอธิบายได้ว่า หากปรับค่าตัวแปรในรูปสมการให้เป็นคะแนนมาตรฐานตัวแปรที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และควบคุมตัวแปรอื่นให้คงที่แล้วเพิ่มคะแนนปัจจัยสนับสนุน 1 คะแนน การให้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลที่พึงประสงค์ของผู้ประกันตน เพิ่มขึ้น 0.40 คะแนนมาตรฐาน

ส่วนที่ 6 ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการเลือกใช้บริการสุขภาพ

จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง เกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลที่พึงประสงค์ของผู้ประกันตนจังหวัดลำปาง โดยผู้ประกันตนที่เลือกใช้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลจังหวัดลำปาง ได้เสนอข้อความความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ เพื่อการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการสุขภาพ ได้แก่ ด้านบุคลากรและเจ้าหน้าที่ ด้านระบบบริการ และด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 จำนวนและร้อยละ ของประเด็นปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการเลือกใช้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลที่พึงประสงค์ของผู้ประกันตนจังหวัดลำปาง

(n = 105)					
ประเด็นปัญหาอุปสรรค	จำนวน	ร้อยละ	ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
1. ด้านบุคลากรและเจ้าหน้าที่	38	36.19			
- พุดไม่ไพเราะ	22	20.95	- จัดอบรมพฤติกรรมบริการ	24	22.85
- แพทย์ไม่เพียงพอ	10	9.50	- เพิ่มแพทย์	17	16.19
- พยาบาลไม่พอ	5	4.76	- เพิ่มพยาบาล	10	9.52
- แพทย์ตรวจวินิจฉัยไม่ละเอียด	1	0.95	- ต้องการให้แพทย์ตรวจอย่างละเอียด	8	7.61
2. ด้านระบบบริการ	39	37.14			
- รอพบแพทย์นาน	22	20.95	- ต้องการพบแพทย์เร็วขึ้น	12	11.42
			- ควรมีการแจ้งระยะเวลาในการรอพบแพทย์	8	7.61
- การบริการล่าช้า	12	11.42	- เพิ่มช่องทางด่วนและมีการจัดระบบคิว	17	16.19
- การประชาสัมพันธ์ในโรงพยาบาลไม่ทั่วถึง	10	9.52	- ปรับปรุงเว็บไซต์โรงพยาบาล	11	10.47

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

(n = 105)					
ประเด็นปัญหาอุปสรรค	จำนวน	ร้อยละ	ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
			- พักเที่ยงควรจัดให้มี การประชุมสัมพันธ เพื่อแจ้งข่าวสาร	8	7.61
			- มีการประชุมสัมพันธ ในชุมชน	5	4.76
- เจ้าหน้าที่ไม่มีการแนะนำ คนไข้	2	1.90	- ต้องการให้เจ้าหน้าที่ แนะนำคนไข้	2	1.90
- อุปกรณ์ไม่พร้อมใช้	1	0.95	- มีการจัดหาอุปกรณ์เพิ่ม	6	5.71
- แพทย์ตรวจวินิจฉัย ไม่ละเอียด	1	0.95	- ต้องการให้แพทย์ตรวจ อย่างละเอียด	5	4.76
- ไม่มีห้องสมุด	1	0.95	- ควรจัดมุมเอกสาร ความรู้	1	0.95
3. ด้านสถานที่ และสภาพแวดล้อม	49	46.67			
- ที่นั่งรอตรวจไม่เพียงพอ	15	14.28	- เพิ่มเก้าอี้นั่งรอตรวจ ให้เพียงพอ	15	14.28
- สถานที่จอดรถ ไม่เพียงพอ	14	13.34	- เพิ่มสถานที่จอดรถ ให้เพียงพอ ทั้งรถยนต์ และรถจักรยานยนต์	14	13.34
- สถานที่รอตรวจคับแคบ	10	9.50	- ควรแยกคนไข้	10	9.50
- อากาศถ่ายเทไม่สะดวก	7	6.67	- จัดสถานที่ให้โล่ง มีพัดลม	9	8.57
			- จัดทำแผนการจราจร ในโรงพยาบาล	6	5.71
- มีกลิ่นเหม็นจากท่อ ระบายน้ำ ในห้องน้ำ	2	1.90	- พนักงานทำความสะอาด สะอาดหมั่นดูแล ความสะอาดในห้องน้ำ	2	1.90

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

(n = 105)					
ประเด็นปัญหาอุปสรรค	จำนวน	ร้อยละ	ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
- ห้องน้ำไม่สะอาด	1	0.95	- เพิ่มเวลาทำความสะอาด ห้องน้ำ	2	1.90

จากตารางที่ 4.10 พบว่าได้เสนอข้อความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค จำนวน 105 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.00 โดยเสนอปัญหาอุปสรรคมากที่สุดด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ร้อยละ 46.67 รองลงมาคือด้านระบบบริการ ร้อยละ 37.14 และด้านบุคลากรและเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 36.19 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาระบบบริการ เป็นรายด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

1. ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ประเด็นที่พบปัญหา ได้แก่ ที่นั่งรอตรวจไม่เพียงพอ สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ และสถานที่รอตรวจคับแคบ ร้อยละ 14.28, 13.34, 9.50 ตามลำดับ โดยมีข้อเสนอแนะคือควรเพิ่มเก้าอี้ที่นั่งรอตรวจให้เพียงพอ เพิ่มสถานที่จอดรถให้เพียงพอ และควรแยกคนไข้ ร้อยละ 14.28, 13.34, 9.50 ตามลำดับ

2. ด้านระบบบริการ ประเด็นที่พบปัญหาได้แก่รอพบแพทย์นาน การบริการล่าช้า และการประชาสัมพันธ์ในโรงพยาบาลไม่ทั่วถึง ร้อยละ 20.95, 11.42, 9.52 ตามลำดับ โดยมีข้อเสนอแนะคือควรเพิ่มช่องทางด่วนและมีการจัดระบบคิว ความต้องการพบแพทย์เร็วขึ้น และการปรับปรุงเวปไซต์โรงพยาบาล ร้อยละ 16.19, 11.42, 10.47 ตามลำดับ

3. ด้านบุคลากรและเจ้าหน้าที่ ประเด็นที่พบปัญหา ได้แก่ เจ้าหน้าที่พูดจาไม่ไพเราะ แพทย์มีจำนวนไม่เพียงพอ และพยาบาลมีจำนวนไม่เพียงพอ ร้อยละ 20.95, 9.50, 4.76 ตามลำดับ โดยมีข้อเสนอแนะ คือ ควรจัดอบรมพฤติกรรมบริการ การเพิ่มบุคลากร โดยเฉพาะแพทย์และพยาบาล ร้อยละ 22.85, 16.19, 9.52 ตามลำดับ