

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลที่พึงประสงค์ของผู้ประกันตนจังหวัดลำปาง โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 350 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามให้แจกให้กลุ่มตัวอย่างคือผู้ประกันตนที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกในสถานพยาบาลจังหวัดลำปาง นำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อหาค่า ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) การวิจัยครั้งนี้กำหนดความมีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05 สรุปผลการวิจัยดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลที่พึงประสงค์ของผู้ประกันตน จังหวัดลำปาง และปัญหา ข้อเสนอแนะการให้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลจังหวัดลำปาง

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้ประกันตนที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกในสถานพยาบาลจังหวัดลำปาง จำนวนทั้งสิ้น 358 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 350 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 97.76 และได้นำมาวิเคราะห์หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆตลอดจนทำการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อหาปัจจัยที่ทำนายอิทธิพลในการเลือกใช้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลที่พึงประสงค์ของผู้ประกันตน จังหวัดลำปาง

1.3 ผลการวิจัย

1.3.1 ลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 67.7) มากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 32.3) อายุเฉลี่ย 32.5 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 32.3 สถานภาพสมรสคู่ ร้อยละ 60 รายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท ร้อยละ 51.1 และระยะเวลาการมีสิทธิประกันสังคมน้อยกว่า 5 ปี ร้อยละ 68.90

ความรู้เรื่องสิทธิประโยชน์ประกันสังคม พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ประกันตนมีระดับความรู้อยู่ในระดับต่ำ ร้อยละ 53.14 รองลงมา มีระดับปานกลาง ร้อยละ 38.57 และระดับสูง ร้อยละ 8.28 เมื่อพิจารณาความรู้รายข้อพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ตอบถูกมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ กรณีเจ็บป่วยฉุกเฉินผู้ประกันตนสามารถใช้บริการจากสถานพยาบาลที่ไม่ได้ระบุไว้ในบัตรรับรองสิทธิ์ฯ ได้ (ร้อยละ 80.9) กรณีฉุกเฉินผู้ประกันตนสามารถเข้ารับการรักษาพยาบาลได้ทุกแห่งโดยสำนักงานประกันสังคมจะจ่ายค่ารักษาพยาบาลที่เกิดขึ้นภายใน 72 ชั่วโมงแรก นับแต่วันเข้ารับการรักษาประเภทผู้ป่วยใน (ร้อยละ 67.70) และกรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตรายเนื่องจากการทำงานต้องใช้สิทธิกองทุนทดแทนในการรักษาพยาบาล (ร้อยละ 67.70) และตอบผิดมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ กรณีเข้ารับบริการทางทันตกรรม เช่น ถอนฟัน อุดฟัน ขูดหินปูน ผู้ประกันตนเบิกค่าบริการทางทันตกรรมได้ปีละไม่เกิน 500 บาท (ร้อยละ 64.3) ผู้ประกันตนสามารถเบิกประโยชน์ทดแทนกรณีคลอดบุตรได้ โดยได้รับค่าเหมจ่าย 10,000 บาท/ครั้ง (ร้อยละ 48.00) และไม่คุ้มครองในกรณีที่ผู้ประกันตนไปทำศัลยกรรมเพื่อความงาม (ร้อยละ 32.00)

1.3.2 การเข้าถึงบริการ ประกอบด้วย ระยะทางจากบ้านมาถึงโรงพยาบาลของกลุ่มตัวอย่างโดยเฉลี่ย 11.14 กิโลเมตร ระยะเวลาในการเดินทางจากบ้านมาถึงโรงพยาบาลโดยเฉลี่ย 26.45 นาที จำนวนการมาใช้บริการในโรงพยาบาลเฉลี่ย 5.7 ครั้ง ระยะเวลาโดยรวมในการได้รับบริการทุกอย่างจนแล้วเสร็จเฉลี่ย 1 ชั่วโมง 45 นาที (105 นาที) และระยะเวลารอคอยพบแพทย์ เพื่อรับการตรวจเฉลี่ย 53 นาที

1.3.3 ปัจจัยสนับสนุน ค่าเฉลี่ยคะแนนของปัจจัยสนับสนุนในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=2.90, S.D.=0.61$) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ บุคคลภายในครอบครัวที่แนะนำมาใช้บริการที่โรงพยาบาล ($\bar{x}=3.21, S.D.=0.94$) รองลงมา การได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโรงพยาบาล ($\bar{x}=2.87, S.D.=0.65$) การได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับประกันสังคม ($\bar{x}=2.83, S.D.=0.64$) และบุคคลภายนอกครอบครัวแนะนำมาใช้บริการที่โรงพยาบาล ($\bar{x}=2.71, S.D.=0.83$)

1.3.4 การเลือกใช้บริการสุขภาพของผู้ประกันตนในสถานพยาบาลจังหวัดลำปาง

พบว่า ระดับการเลือกใช้บริการสุขภาพของผู้ประกันตนในสถานพยาบาลจังหวัดลำปางในภาพรวม อยู่ระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.38$, S.D. = 0.81) เมื่อพิจารณารายด้านทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านบุคลากรและเจ้าหน้าที่ ด้านระบบบริการ และด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.43$, 3.37 และ 3.37 ตามลำดับ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในแต่ละด้าน พบรายละเอียดดังนี้

1) ด้านบุคลากรและเจ้าหน้าที่ พบว่า บุคลากรทางการแพทย์ มีความเชี่ยวชาญ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.46$, S.D. = 0.80) และบุคลากร มีการ ทักทาย ยิ้มแย้ม มีอัธยาศัยไมตรีอันดี อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.43$, S.D. = 0.80) ส่วนบุคลากรให้บริการ ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.36$, S.D. = 0.87)

2) ด้านระบบบริการ พบว่า ข้อที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการนัดหมายและ ติดตามการรักษาอย่างต่อเนื่อง ($\bar{x} = 3.62$, S.D. = 0.92) ขั้นตอนการรับบริการมีความต่อเนื่องไม่ซ้ำซ้อน ($\bar{x} = 3.56$, S.D. = 0.76) มีความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการแต่ละจุด ($\bar{x} = 3.54$, S.D. = 0.75) เป็น โรงพยาบาลที่ผ่านการรับรองตามคุณภาพ ($\bar{x} = 3.50$, S.D. = 0.79) มีอุปกรณ์ทางการแพทย์ทันสมัย เพียงพอ ($\bar{x} = 3.45$, S.D. = 0.87) และค่ารักษาพยาบาลมีความเหมาะสมและคุ้มค่ากับบริการที่ได้รับ ($\bar{x} = 3.41$, S.D. = 0.82) ตามลำดับ ส่วนข้อที่อยู่ระดับปานกลาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้จ่ายเงิน ($\bar{x} = 3.40$, S.D. = 0.82) เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการออกเอกสารเพื่อขอเบิก ค่ารักษา ($\bar{x} = 3.36$, S.D. = 0.76) ($\bar{x} = 3.41$, S.D. = 0.82) และเจ้าหน้าที่แจ้งค่ารักษาพยาบาลให้ทราบ ($\bar{x} = 3.30$, S.D. = 0.78) ตามลำดับ

3) ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม พบว่า ข้อที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ การ มีแผนผังหรือป้ายบอกทางไปแผนกต่างๆชัดเจน ($\bar{x} = 3.53$, S.D. = 0.79) และสถานที่ตั้งของโรงพยาบาล สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ ($\bar{x} = 3.48$, S.D. = 0.70) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ภายในอาคารมีแสงสว่างเพียงพอ และอากาศถ่ายเทสะดวก ($\bar{x} = 3.40$, S.D. = 0.83) และมีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการน้ำดื่ม โทรศัพท์ โรงอาหาร และห้องน้ำ ($\bar{x} = 3.40$, S.D. = 0.84) ตามลำดับ

1.3.5 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลที่พึงประสงค์

ของผู้ประกันตนจังหวัดลำปาง โดยมีตัวแปรต้น จำนวน 13 ตัวแปร ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ สถานภาพสมรส ระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตน ความรู้เรื่องสิทธิประโยชน์ประกันสังคม การเข้าถึง บริการได้แก่ ระยะทางจากบ้านมาถึงโรงพยาบาล ระยะเวลาในการเดินทาง จำนวนครั้งในการมาใช้ บริการ ระยะเวลาในการมาใช้บริการ ระยะเวลารอคอยแพทย์ตรวจ และปัจจัยสนับสนุน พบว่า ปัจจัย ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลที่พึงประสงค์ของผู้ประกันตน จังหวัด

ลำปางได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 คือ ปัจจัยสนับสนุน ระยะเวลาในการมาใช้บริการ และระยะเดินทางจากบ้านมาถึง โรงพยาบาลซึ่งทั้ง 3 ตัวแปรสามารถร่วมกันทำนายการใช้บริการได้ ร้อยละ 23.4 ($R^2 = 0.234$) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การทำนายที่ปรับแก้แล้ว เท่ากับ 22.8 (Adjusted $R^2 = 0.228$) และมีค่าความคลาดเคลื่อนในการทำนาย เท่ากับ 4.704

1.3.6 ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้บริการสุขภาพ

ผู้ประกันตนที่เลือกใช้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลจังหวัดลำปางได้แสดง ข้อความความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนากระบวนการเรียงลำดับจาก มากไปน้อย ดังนี้

ด้านบุคลากรและเจ้าหน้าที่ ประเด็นที่พบปัญหา ได้แก่ เจ้าหน้าที่พูดจา ไม่ไพเราะ แพทย์มีจำนวนไม่เพียงพอ และพยาบาลมีจำนวนไม่เพียงพอ ร้อยละ 6.28, 2.85 และ 1.41 ตามลำดับ ส่วนข้อเสนอแนะควรจัดอบรมพฤติกรรมบริการ การเพิ่มบุคลากร โดยเฉพาะแพทย์ และ พยาบาล ร้อยละ 6.85, 4.85 และ 2.85 ตามลำดับ

ด้านระบบบริการ ประเด็นที่พบปัญหา ได้แก่ รอพบแพทย์นาน การบริการ ลำช้า และการประชาสัมพันธ์ในโรงพยาบาลไม่ทั่วถึง ร้อยละ 6.28, 3.42, 2.85 ตามลำดับ ส่วนข้อ เสนอแนะโดยการเพิ่มช่องทางด่วนและมีการจัดระบบคิว ความต้องการพบแพทย์เร็วขึ้น และการ ปรับปรุงเว็บไซต์โรงพยาบาล ร้อยละ 4.85, 3.42, 3.14 ตามลำดับ

ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ประเด็นที่พบปัญหา ได้แก่ ที่นั่งรอตรวจ ไม่เพียงพอ สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ และสถานที่รอตรวจคับแคบ ร้อยละ 4.28, 4.00, 2.85 ตามลำดับ ส่วนข้อเสนอแนะเพิ่มเก้าอี้ที่นั่งรอตรวจให้เพียงพอ เพิ่มสถานที่จอดรถให้เพียงพอ และควรแยกคนไข้ ร้อยละ 4.28, 4.00, 2.85

2. อภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลที่พึงประสงค์ ของผู้ประกันตนจังหวัดลำปาง สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 การเลือกใช้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลที่พึงประสงค์ของผู้ประกันตนในจังหวัด ลำปาง

ผลการศึกษาพบว่า การเลือกใช้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลที่พึงประสงค์ของ ผู้ประกันตนในจังหวัดลำปาง ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.38$, S.D.0.81) และรายด้าน ทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับปานกลางเรียงตามลำดับจากน้อย ได้แก่ ด้านบุคลากรและเจ้าหน้าที่ ($\bar{x} = 3.43$,

S.D.0.67) ด้านระบบบริการ ($\bar{x} = 3.37$, S.D.0.64) และด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ($\bar{x} = 3.37$, S.D.0.69) ตามลำดับ ที่เป็นเช่นนี้เพราะ ผู้ประกันตนที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง การรับรู้ข่าวสารเป็นไปในลักษณะของการบอกต่อ หรือได้รับจากบุคคลในครอบครัวและรอบข้าง ดังนั้น ปัจจัยด้านบุคลากรและเจ้าหน้าที่ เป็นสิ่งที่ผู้ประกันตนคาดหวังที่จะได้รับการบริการที่ดี เกิดความประทับใจ ความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของจิตติมา พะนา (2550) พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทุกปัจจัย มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลในโครงการประกันสังคมโดยพบว่าปัจจัยด้านบุคลากร มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม ด้านบริการทางการแพทย์ ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล ตามลำดับ

เมื่อพิจารณารายข้อในด้านบุคลากรและเจ้าหน้าที่ พบว่า บุคลากรทางการแพทย์ มีความเชี่ยวชาญ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.46$, S.D= 0.80) ที่เป็นเช่นนี้เพราะผู้ประกันตนอาจประเมินจากประสบการณ์และความรู้สึกที่ได้รับในบริการ รวมทั้งในการเข้ารับบริการได้พบทั้งพยาบาลและแพทย์ ซึ่งสังคมไทยมีค่านิยมและทัศนคติที่ดีต่อแพทย์และพยาบาล โดยแพทย์เป็นผู้ทรงความรู้ น่าเชื่อถือ ศรัทธา และพยาบาลเป็นผู้ที่เสียสละ มีความโอบอ้อมอารี มีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วัชรากกร กุชโร (2546) พบว่าความพึงพอใจผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐบาล มีความพึงพอใจในประเด็นความรู้และข้อเสนอแนะ การปฏิบัติตนจากเจ้าหน้าที่และทีมพยาบาลอยู่ในระดับมากที่สุด และพบว่า บุคลากร มีการทักทาย ยิ้มแย้ม มีอัธยาศัยไมตรีอันดี อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.43$, S.D= 0.80) เป็นเช่นนี้เพราะในสถานพยาบาลได้มีการปรับปรุงระบบการให้บริการและการพัฒนาด้านพฤติกรรมการให้บริการของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตนให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดในการรับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของจิตติมา พะนา (2550) พบว่า ปัจจัยด้านบุคลากรมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลใน โครงการประกันสังคมมากที่สุด

เมื่อพิจารณารายข้อด้านระบบบริการ พบว่า ข้อที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการนัดหมายและการติดตามการรักษาอย่างต่อเนื่อง ($\bar{x} = 3.62$, S.D = 0.92) ขั้นตอนการรับบริการมีความต่อเนื่องไม่ซ้ำซ้อน ($\bar{x} = 3.56$, S.D = 0.76) และมีความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการแต่ละจุด ($\bar{x} = 3.54$, S.D = 0.75) ที่เป็นเช่นนี้เพราะเป็นการลดระยะเวลาในการรอคอยระหว่างมารับบริการ ถ้าหากผู้ประกันตนได้รับบริการที่มีความสะดวก รวดเร็ว มีผลทำให้เกิดความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับครั้งนั้นและกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของเกษรภรณ์ มังสกุล (2549) พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก คือ ความสะดวกที่ได้รับจากบริการ การประสานงานของการบริการ อัธยาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ ข้อมูลที่ได้รับจากบริการเป็น

โรงพยาบาลที่ผ่านการรับรองตามคุณภาพ ($\bar{x} = 3.50$, S.D = 0.79) มีอุปกรณ์ทางการแพทย์ทันสมัยเพียงพอ ($\bar{x} = 3.45$, S.D = 0.87) เช่นเดียวกับผลการศึกษาของศศิวิมล สันติเวชกุล (2540) อำไพทองยศ (2549) พบว่าปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการที่มีผลต่อโรงพยาบาลเอกชนและการให้ความสำคัญด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ทางการแพทย์ เป็นอันดับแรก และคำรักษาพยาบาลมีความเหมาะสมและคุ้มค่างับบริการที่ได้รับ ($\bar{x} = 3.41$, S.D = 0.82) ตามลำดับ และสอดคล้องกับ รุ่งฤดี กล้าหาญ (2546) พบว่า ปัจจัยจูงใจในการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐบาล ได้แก่ ปัจจัยด้านชื่อเสียงของโรงพยาบาล ความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการ อุปกรณ์ทางการแพทย์ และค่าใช้จ่ายในการรับบริการ

เมื่อพิจารณารายชื่อด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม พบว่า ข้ออยู่ในระดับมาก 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) ส่วนการมีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการน้ำดื่ม โทรศัพท์ โรงอาหาร และห้องน้ำ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.40$, S.D = 0.84) ตามลำดับ ที่เป็นเช่นนี้เพราะสถานพยาบาลได้มีการพัฒนาระบบบริการมากขึ้น ประกอบกับการแข่งขันของสถานพยาบาลทั้งภาครัฐและเอกชน ดังนั้นการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยแก่ผู้มารับบริการรวมทั้งญาติ มีผลทำให้เกิดความประทับใจและสร้างความพึงพอใจซึ่งสอดคล้องกับ ผลการศึกษาของอดิทัต ประเสริฐสุข (2550) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก : กรณีศึกษาผู้ประกันตนในจังหวัดนนทบุรี พบว่า ผู้ประกันตนให้ความสำคัญต่อบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก ด้วยปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้ประกันตนให้ความสำคัญต่อบริการด้านลักษณะทางกายภาพ ได้แก่ อาคารสถานที่สะอาด สถานพยาบาลมีชื่อเสียงและภาพพจน์ที่ดี ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยด้านบุคลากรอยู่ในระดับมาก

2.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลที่พึงประสงค์ของผู้ประกันตน จังหวัดลำปาง ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลที่พึงประสงค์ของผู้ประกันตน จังหวัดลำปาง ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 คือ ปัจจัยสนับสนุน ระยะเวลาในการมาใช้บริการและระยะเดินทางจากบ้านมาถึง โรงพยาบาล ซึ่งทั้ง 3 ตัวแปรสามารถทำนายการให้บริการ ได้ร้อยละ 23.4 ($R^2 = 0.234$) และปัจจัยสนับสนุนในภาพรวมและรายด้านทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากรและเจ้าหน้าที่ ด้านระบบบริการและด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้เพราะผู้ประกันตนเป็นผู้ตัดสินใจหลักในการเลือกสถานบริการ ฉะนั้นการให้ข้อมูลข่าวสารคำแนะนำในการรับบริการของสถานพยาบาลนั้นๆ

จึงมีผลต่อการตัดสินใจ และเพิ่มความเชื่อมั่นต่อการเข้ารับบริการว่าจะได้รับการดูแลเป็นอย่างดีเท่าเทียม เสมอภาค เมื่อพิจารณาจากข้อมูลที่ได้พบว่าประเด็นสำคัญที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสุขภาพของผู้ประกันตนในสถานพยาบาลมากที่สุดคือด้านบุคลากรและเจ้าหน้าที่ ซึ่งน่าจะเป็นความพึงพอใจพื้นฐานที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสุขภาพของผู้ประกันตนในสถานพยาบาลนั้นๆ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของเอี่ยมพร เกษมสุข (2552) ที่พบว่า การจัดระบบในการตรวจที่ดี ผู้ป่วยรอไม่นาน พุดจาสุขภาพจากบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ส่งผลต่อความพึงพอใจที่ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการในสถานพยาบาลซ้ำ เช่นเดียวกับการศึกษาของ กฤษณา บุญปั้น (2552) พบว่า ความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ ตั้งแต่การให้ข้อมูลที่ดีและมีประโยชน์ต่อผู้ประกันตน ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการในสถานพยาบาลนั้น

ปัจจัยสนับสนุน มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสุขภาพของผู้ประกันตนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างได้รับการสนับสนุน โดยภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.90$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าบุคคลภายในครอบครัวที่ให้คำแนะนำมาใช้บริการที่โรงพยาบาลอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.21$) รองลงมาการได้รับข่าวสารจากสื่อต่างๆ เกี่ยวกับโรงพยาบาลที่มารับบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 2.87$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือบุคคลภายนอกแนะนำอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.71$) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ รุ่งรัตน์ พรายอินทร์ (2545) พบว่าการได้รับสนับสนุนจากสมาชิกในครอบครัวและบุคคลใกล้ชิด มีความสำคัญที่สุด เพราะเป็นสถาบันที่ตอบสนองความต้องการพื้นฐานของบุคคลเป็นอันดับแรก เช่นเดียวกับการศึกษาของจิตติมา พะนา (2550) พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมด้านผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลและช่องทางการรับข่าวสาร

ปัจจัยการเข้าถึงบริการมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสุขภาพของผู้ประกันตน ผลการศึกษาพบว่า ระยะทางจากบ้านห่างจากโรงพยาบาลของกลุ่มตัวอย่างโดยเฉลี่ย 11.14 กิโลเมตร ใช้เวลาในการเดินทางมายังโรงพยาบาลโดยเฉลี่ย 26.45 นาที ที่เป็นเช่นนี้เพราะระยะทางจากบ้านมาถึงโรงพยาบาลของกลุ่มตัวอย่างและระยะเวลาในการเดินทางมาถึงโรงพยาบาล มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการของผู้ประกันตนในสถานพยาบาลจังหวัดลำปาง ซึ่งส่งผลต่อจำนวนการมาใช้บริการในโรงพยาบาล ซึ่งผู้รับบริการจะต้องตัดสินใจเองว่าการเจ็บป่วยกรณีไหนบ้างที่จำเป็นต้องเดินทางไกลทางมารับบริการ เพราะต้องใช้เวลามากตั้งแต่การเดินทางจนถึงการได้รับบริการทุกอย่างจนแล้วเสร็จ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ รุ่งรัตน์ พรายอินทร์ (2545) จุฑารัตน์ ประภารัตนะพันธ์ (2546) พบว่า ระยะทางไม่เป็นอุปสรรคต่อการเดินทางมาใช้บริการสุขภาพของผู้ประกันตน เนื่องจากมีการคมนาคมสะดวกสบาย และการเดินทางสะดวก ล้วนเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในระดับสูง และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของอดิทัต ประเสริฐสุข (2550) พบว่า

ระยะเวลาเดินทางจากบ้าน/ที่ทำงาน ไปยังสถานพยาบาลหลักใช้ระยะเวลา 30 นาที – 1 ชั่วโมง (ร้อยละ 73.0) และระยะเวลาโดยรวมในการรับบริการ จากการศึกษาพบว่า ระยะเวลาโดยรวมในการได้รับบริการแล้วเสร็จ ใช้เวลา 2 ชั่วโมง 15 นาที และระยะเวลารอคอยแพทย์เพื่อรับการตรวจโรคใช้เวลา 53 นาที ซึ่งจากผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับการศึกษาของอดิทัต ประเสริฐสุข (2550) พบว่าการใช้เวลาอยู่ในสถานพยาบาลหลักในการใช้บริการแต่ละครั้ง 30 นาที – 1 ชั่วโมง (ร้อยละ 51.2)

2.3 ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลกับการเลือกใช้บริการสุขภาพในสถานพยาบาล

พึงประสงค์ของผู้ประกันตนจังหวัดลำปาง ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้และระยะเวลาการมีสิทธิประกันสังคมไม่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลพึงประสงค์ของผู้ประกันตนจังหวัดลำปาง

อายุ ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 41-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 54.0 รองลงมาอยู่ในช่วง 31-40 ปี ร้อยละ 28.0 และในช่วง 18-30 ปี ร้อยละ 17.4 ตามลำดับ อายุเฉลี่ย 32.54 ปี ที่เป็นเช่นนี้เพราะเมื่ออายุมากขึ้น ทำให้ผู้ประกันตนมีประสบการณ์เกี่ยวกับสิ่งต่างๆ เพิ่มขึ้นและส่งผลถึงการแสดงออก การรับรู้และการตัดสินใจต่อพฤติกรรมที่แสดงออก

เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 67.7 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 32.3 ที่เป็นเช่นนี้ เพราะภาวะสุขภาพแตกต่างกันของเพศชายและเพศหญิง ส่งผลให้การตัดสินใจเลือกใช้บริการแตกต่างกัน

ระดับการศึกษา ส่วนมากปริญญาตรีร้อยละ 32.3 ที่เป็นเช่นนี้เพราะผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาสูง สามารถแก้ไขปัญหาภาวะสุขภาพของตนเองได้กรณีเกิดการเจ็บป่วย โดยการตัดสินใจเลือกการเข้ารับบริการในสถานพยาบาลหรือการดูแลตนเองในขณะที่เจ็บป่วย

สถานภาพสมรส ส่วนใหญ่สมรส ร้อยละ 60 รองลงมาคือ หย่าร้าง ร้อยละ 20.6 ที่เป็นเช่นนี้เพราะสถานภาพสมรสไม่มีผลต่อการเข้ารับบริการเนื่องจากภาวะสุขภาพของแต่ละบุคคล ขึ้นกับปัจจัยหลายองค์ประกอบ

รายได้ต่อเดือน อยู่ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท ร้อยละ 51.1 รองลงมาคือ 5,001 – 10,000 บาท ร้อยละ 43.1 ที่เป็นเช่นนี้เพราะผู้ประกันตนที่มีรายได้แตกต่างกัน มีผลทำให้อำนาจการซื้อสินค้าบริการ หรือการเข้ารับบริการของแต่ละบุคคลไม่เท่ากัน

ระยะเวลาการมีสิทธิประกันสังคม ส่วนใหญ่ น้อยกว่า 5 ปี ร้อยละ 68.90 รองลงมา 6-10 ปี ร้อยละ 18.90 และ 11-15 ปี ร้อยละ 8.60 ที่เป็นเช่นนี้เพราะผู้ประกันตนอาจได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ประกันสังคมที่แตกต่างกัน จึงมีผลทำให้มีการตัดสินใจใช้บริการในสถานพยาบาลอื่นๆ ได้ เช่น คลินิกที่เข้าร่วมโครงการกับสถานพยาบาลหลัก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของเอี่ยมพร เกษมสุข (2552) พบว่า ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ในเรื่อง เพศ อายุ

อาชีพ รายได้ ที่อยู่ และค่ารักษา ไม่มีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลสำโรง อีกทั้งคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการไม่สามารถทำนายเหตุผลการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลสำโรงได้

2.4 ความรู้เรื่องสิทธิประโยชน์ประกันสังคมกับการเลือกใช้บริการสุขภาพของผู้ประกันตน

ผลการศึกษาพบว่าความรู้ไม่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสุขภาพของผู้ประกันตน และส่วนใหญ่ระดับความรู้เรื่องสิทธิประโยชน์ประกันสังคมในภาพรวมอยู่ในระดับต่ำ ร้อยละ 53.14 และระดับปานกลางร้อยละ 38.57 มีความรู้ที่ถูกต้องในประเด็น กรณีเจ็บป่วยฉุกเฉินผู้ประกันตนสามารถใช้บริการจากสถานพยาบาลที่ไม่ได้ระบุไว้ในบัตรรับรองสิทธิ์ฯ ได้ จำนวน 283 ราย ร้อยละ 80.9 กรณีฉุกเฉินผู้ประกันตนสามารถเข้ารับการรักษาพยาบาลได้ทุกแห่งโดยสำนักงานประกันสังคมจะจ่ายค่ารักษาพยาบาลที่เกิดขึ้นภายใน 72 ชั่วโมงแรก นับแต่วันเข้ารับการรักษาประเภทผู้ป่วยใน จำนวน 273 ราย ร้อยละ 67.70 และกรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตรายเนื่องจากการทำงานต้องใช้สิทธิกองทุนทดแทนในการรักษาพยาบาล จำนวน 273 ราย ร้อยละ 67.70 ทั้งนี้เป็นเพราะผู้ประกันตนมีความเข้าใจ ทั้งนี้มาจาก การได้รับคำแนะนำจากบุคลากรและเจ้าหน้าที่ และการได้รับสื่อต่าง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ สื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ รวมทั้งการปฏิบัติตามกฎระเบียบต่างๆ ของสำนักงานประกันสังคม ในส่วนความรู้ที่ไม่ถูกต้องประเด็น กรณีเข้ารับบริการทางทันตกรรม เช่น ถอนฟัน อุดฟัน ขูดหินปูน ผู้ประกันตนเบิกค่าบริการทางทันตกรรมได้ปีละไม่เกิน 500 บาท จำนวน 225 ราย ร้อยละ 64.3 ผู้ประกันตนสามารถเบิกประโยชน์ทดแทนกรณีคลอดบุตรได้ โดยได้รับค่าเหมาจ่าย 10,000 บาท/ครั้ง จำนวน 168 ราย ร้อยละ 48.00 และไม่คุ้มครองในกรณีที่ผู้ประกันตนไปทำศัลยกรรมเพื่อความงาม จำนวน 112 ราย ร้อยละ 32.00 ทั้งนี้เป็นเพราะผู้ประกันตนบางรายยังมีความเข้าใจผิดในประเด็นนี้ เนื่องจากความคาดหวังว่าต้องได้รับผลประโยชน์คุ้มค่า ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของชุตติมา เรื่องเดชอนันต์ (2547) พบว่า ผู้ประกันตนมีความรู้ในระดับปานกลางซึ่งปัจจัยนี้ไม่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการทางการแพทย์

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์

ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยการสนับสนุนและการเข้าถึงบริการ ได้แก่ ระยะทางจากบ้านมาถึงโรงพยาบาล และระยะเวลามารับบริการ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสุขภาพของผู้ประกันตนในสถานพยาบาลในจังหวัดลำปาง ดังนั้นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาสามารถนำไปพิจารณาเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาสถานพยาบาลในจังหวัดลำปาง ดังนี้ ควรแยกเป็น ข้อเสนอแนะต่อผู้บริหาร และต่อผู้ปฏิบัติงานด้านบริการ

3.1.1 ปัจจัยการสนับสนุน ผู้รับบริการให้ความสำคัญกับการได้รับคำแนะนำจากบุคคลภายในครอบครัว เพื่อตัดสินใจในการมาใช้บริการที่โรงพยาบาล ดังนั้น ผู้บริหารควรมีการประสานงานกับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลำปาง ในการจัดเจ้าหน้าที่พบปะผู้ประกันตนอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง รวมทั้งการแจ้งข้อมูลข่าวสารด้านสิทธิประโยชน์ให้ผู้ประกันตนทราบอย่างต่อเนื่อง ควรสร้างเครือข่ายด้านการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ทั้งในครอบครัว ชุมชน และที่ทำงาน

3.1.2 การเข้าถึงบริการ ได้แก่ ระยะเวลารอคอยแพทย์เพื่อรับการตรวจโรคใช้เวลา 53 นาที ดังนั้น ผู้บริหารควรมีนโยบายการพัฒนาคุณภาพบริการ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติมีการปรับปรุงกระบวนการให้บริการ เพื่อเพิ่มความสะดวกแก่ผู้รับบริการ หรือจัดเสริมกิจกรรมระหว่างรอรับบริการ

3.1.3 การเลือกใช้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลที่พึงประสงค์ของผู้ประกันตนจังหวัดลำปาง ในภาพรวมและรายด้านทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากรและเจ้าหน้าที่ ด้านระบบบริการ และด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้บริหารควรมีนโยบายด้านการตลาดเพื่อการสร้างภาพลักษณ์ให้สถานพยาบาล และข้อมูลที่ได้จึงนำไปพิจารณาเพื่อเป็นแนวทางพัฒนาระบบบริการของสถานพยาบาลให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการสูงสุด ดังนี้

1) **ด้านบุคลากรและเจ้าหน้าที่** ผู้รับบริการให้ความสำคัญกับบุคลากรมีความรู้ความสามารถในการรักษาพยาบาล และความเป็นมิตร พุดจาไพเราะ สุภาพอ่อนโยน สถานพยาบาลผู้บริหารควรมีการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรในหน่วยงาน ได้แก่ การจัดอบรมเพื่อเพิ่มทักษะด้านวิชาการและพฤติกรรมบริการให้แก่บุคลากรและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2) **ด้านระบบบริการ** ผู้รับบริการให้ความสำคัญกับระบบบริการต่างๆ ที่มีความสะดวกและรวดเร็วและสถานพยาบาลมีความน่าเชื่อถือ ได้แก่ การนัดหมายและติดตามการรักษาอย่างต่อเนื่อง มีขั้นตอนการรับบริการมีความต่อเนื่องไม่ซับซ้อน มีความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการแต่ละจุด เป็นโรงพยาบาลที่ผ่านการรับรองตามคุณภาพ และมีอุปกรณ์ทางการแพทย์ทันสมัย เพียงพอซึ่งระบบบริการดังกล่าว แสดงให้เห็นถึงคุณภาพในการบริการที่ได้รับจากโรงพยาบาล เพื่อเพิ่มความ

นำเชื้อื้อของสถานพยาบาล ดังนั้นผู้บริหาร ควรกำหนดแผนพัฒนาสถานพยาบาล เพื่อการรักษาและ
คงสภาพมาตรฐานการรักษาพยาบาลและการรับรองมาตรฐานจากองค์กรภายนอก

3) **ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม** เนื่องจากมีข้อจำกัดด้านสถานที่ ดังนั้น
ผู้บริหาร ต้องมีนโยบายการพัฒนาสถานพยาบาลในด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ดังนั้นควรพัฒนา
ระบบการบริการได้แก่การแยกประเภทคนไข้เพื่อลดความแออัดบริเวณห้องตรวจ และการปรับปรุง
สภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการมารับบริการ

3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาวิจัยต่อเนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่

3.2.1 โดยทำการวิจัยในเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เจาะลึก หรือการสนทนากลุ่ม
เพื่อเจาะลึกถึงสาเหตุ และปัจจัยที่จะทำให้เกิดความศรัทธาและเชื่อมั่นในโรงพยาบาล ซึ่งส่งผลต่อ
การตัดสินใจเลือกใช้บริการของสถานพยาบาลต่างๆ

3.2.2 ควรศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสถานพยาบาล
ของผู้ประกันตน เช่น ส่วนผสมการตลาด ความพึงพอใจในการใช้บริการ และปัจจัยการรับรู้สิทธิ
ประโยชน์การประกันสังคม

2.3.3 โรงพยาบาลที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ไปต่อยอด
ในเรื่องต่างๆ เช่น ระยะเวลาการตรวจของแพทย์ เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาในด้านต่างๆ ที่จะนำไปสู่
การตอบสนองความต้องการสูงสุดของผู้รับบริการ

