

การประเมินการให้บริการโดยผู้รับบริการทางการแพทย์ของแผนกผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลลำปาง

A Service Evaluation by Health Service Recipients of
the Outpatient Department of Lampang Hospital

นิภาดา ชื่นใจ¹ และ รสริน โอสถานันต์กุล²
Nipada Chuenjai¹ and Rossarin Osathanunkul²

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการมารับบริการ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด และประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการทางการแพทย์ต่อแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลลำปาง ข้อมูลได้จากการเก็บรวบรวมแบบสอบถามจำนวน 400 ตัวอย่าง จากผู้มารับบริการทางการแพทย์แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลลำปาง จำนวน 9 คลินิก ได้แก่ คลินิกอายุรกรรม คลินิกศัลยกรรม คลินิกสูติรีเวชกรรม คลินิกกุมารเวชกรรม คลินิกศัลยกรรมกระดูกและข้อ คลินิกหู คอ จมูก คลินิกจักษุ คลินิกทันตกรรม และคลินิกตรวจสุขภาพ วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดใช้มาตรวัดแบบประเมินค่า (Rating Scale) วิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้สถิติทดสอบ Chi-Square และประเมินความพึงพอใจโดยจัดเรียงลำดับของความพึงพอใจ (Ranking) จากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 46 – 60 ปี การศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าหรือเทียบเท่าประถมศึกษา อาชีพรับจ้างทั่วไป รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท ภูมิลำเนาอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ไม่มีโรคประจำตัว หากมีโรคประจำตัวคือโรคความดันโลหิตสูง มีพฤติกรรมการมารับบริการคือ ภายใน 6 เดือนที่ผ่านมาเคยมารับบริการ 1-2 ครั้ง สาเหตุที่มารับบริการคือแพทย์นัดติดตามอาการ ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า มีค่ารักษาพยาบาลอยู่ระหว่าง 101 – 500 บาท มารับบริการคลินิกอายุรกรรม ใช้รถยนต์ส่วนบุคคลในการเดินทาง ได้รับข่าวสารการประชาสัมพันธ์ทางวิทยุ และเหตุผลที่มารับบริการคือมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง และให้ระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกรับบริการทางการแพทย์ในด้านการบริการทางการแพทย์ ด้านค่ารักษาพยาบาล ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากรทางการแพทย์ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสถานที่และองค์ประกอบทางกายภาพ อยู่ในระดับมาก การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการเลือกรับบริการทางการแพทย์พบว่า อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และสิทธิการรักษาพยาบาล มีความสัมพันธ์กับค่ารักษาพยาบาลและสาเหตุของการมารับบริการที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ความพึงพอใจในด้านแพทย์/พยาบาล/บุคลากรด้านอื่น ๆ มีความรู้ ความสามารถและความชำนาญ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ส่วนด้านของสถานที่จอดรถมีความสะดวก ปลอดภัยและเพียงพอ ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด

คำสำคัญ : ผู้ป่วยนอก / บริการทางการแพทย์ / การประเมินการให้บริการ / ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด / โรงพยาบาลลำปาง

¹ นักศึกษา หลักสูตรเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

² อาจารย์ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ABSTRACT

This independent research aims to study the usage behavior, the marketing mix factors and to evaluate the satisfaction of outpatient users of Lampang Hospital. Data were collected by using questionnaire with 400 outpatient users of Lampang Hospital. With 9 clinical services which were Medicine Clinic, Surgical Clinic, Obstretic Gynecology Clinic, Pediatric Clinic, Orthopedic Clinic, Ear - Nose -Throat Clinic, Ophthalmology Clinic, Dental Clinic and Health Check-up Centre. Data were analyzed by Descriptive Statistics, using Rating Scale to analyze the market mix factors and using Chi-Square Statistics for analyzing the connection. Finally using the Ranking for evaluating the user's satisfaction in descending order.

The results found the sample group mainly were women, aged between 46-60 years old. The level of education was primary school or lower. Most were employees and earned less than 5,000 baht per month and resided in Amphur Mueang, Lampang Province. They do not have congenital disease except only for hypertension. The frequency of visit in last 6 months was 1-2 times. The reasons were as appointed by the doctors to follow up appointments.

The sample used universal coverage scheme. Most had an average expenses between of 101-500 baht and came for Medicine Department. They used personal vehicle, received the hospital news from the radio and the reasons for visiting this hospital was because there was particular specialists they needed. The ranking of evaluation for satisfaction, found the factors that effect the decision making to choose this hospital were the medical service, the cost effective, the promotion, the medical staff, the services, the place and physical element, all were at a high satisfaction. To study the relationship between personal data and the behavior of choosing the medical services found, that the ages, the level of education, the occupation and the right to get free-service affected the cost of the service and the reason to choose the hospital and also were statistically significant at 0.05 level. The satisfaction in efficiency of specialists, nurses and staff was in highest level. For satisfaction of the place, the convenient of the car park and the safety issue was poor, at the lowest level.

Key word: Outpatient / Health Service / Service Evaluation / Marketing Mix / Lampang Hospital

ที่มาและความสำคัญ

ยุทธศาสตร์ที่ 4 ของแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555 - 2559) ให้ความสำคัญกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและการให้บริการสุขภาพในทุกระดับให้มีคุณภาพได้มาตรฐาน ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการทางการแพทย์ได้สะดวก ทั้งในภาวะปกติและภาวะฉุกเฉิน จัดบริการสุขภาพให้ครอบคลุมตามกลุ่มเป้าหมาย พัฒนาระบบการส่งต่อโดยประชาชนต้องไม่ถูกปฏิเสธการส่งต่อและได้รับการดูแลที่ต่อเนื่องระหว่างการส่งต่อ อีกทั้งมีระบบและกลไกในการสร้างความสัมพันธ์ที่ลดความขัดแย้งระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการ เพื่อให้ผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติงานอย่างมีความสุขและ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการ (แผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 พ.ศ.2555 – 2559,2555)

ปัจจุบันการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุขของประเทศไทยได้ขยายการให้บริการครอบคลุมทุกพื้นที่และทุกระดับ โดยมีการบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขในระดับปฐมภูมิ (Primary care) เป็นการให้บริการที่ใกล้ชิดประชาชนมากที่สุด โดยให้บริการด้านการรักษาพยาบาลเบื้องต้น การส่งเสริมสุขภาพทั่วไป การป้องกันโรค การควบคุมโรคและการฟื้นฟูสภาพ หน่วยบริการ ได้แก่ ศูนย์สุขภาพชุมชน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เป็นต้น การบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขในระดับทุติยภูมิ (Secondary Care) เป็นการให้บริการที่ใช้เทคโนโลยีทางการแพทย์ในระดับที่สูงขึ้น เน้นการรักษาพยาบาลโรคที่ย่างยากซับซ้อนมากขึ้น หน่วยบริการ ได้แก่ โรงพยาบาลชุมชนในระดับอำเภอ โรงพยาบาลทั่วไปในระดับจังหวัด และโรงพยาบาลในสังกัดกระทรวงกลาโหม การบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขในระดับตติยภูมิและศูนย์การแพทย์เฉพาะทาง (Tertiary Care and Excellent Center) เป็นการให้บริการรักษาพยาบาลโรคที่มีความสลับซับซ้อนมาก มีบุคลากรทางการแพทย์ผู้เชี่ยวชาญในสาขาเฉพาะทาง และให้บริการที่ใช้เทคโนโลยีทางการแพทย์ขั้นสูง หน่วยบริการ ได้แก่ โรงพยาบาลศูนย์ สถาบันเฉพาะทางต่างๆ หรือโรงพยาบาลในสังกัดมหาวิทยาลัย จึงทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงระบบบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขได้สะดวกมากยิ่งขึ้น

โรงพยาบาลลำปาง เป็นโรงพยาบาลศูนย์ ขนาด 800 เตียง สังกัดกระทรวงสาธารณสุข เป็นหน่วยบริการทางการแพทย์ในระดับตติยภูมิ ให้บริการรักษาพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรคและการฟื้นฟูสภาพแก่ประชาชนในเขตจังหวัดลำปางและจังหวัดใกล้เคียง เป็นศูนย์การแพทย์เฉพาะทางดูแลรักษาโรคที่ย่างยากซับซ้อน จำนวน 4 สาขา คือ สาขาโรคหัวใจและหลอดเลือด สาขาอุบัติเหตุ สาขาโรคมะเร็ง และสาขาทารกแรกเกิด อีกทั้งโรงพยาบาลลำปางได้จัดตั้งศูนย์แพทยศาสตรศึกษาชั้นคลินิกร่วมกับคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในการผลิตบุคลากรทางการแพทย์ และแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง ปีงบประมาณ 2558 โรงพยาบาลลำปางให้บริการผู้ป่วยนอก 790,114 ราย เฉลี่ยวันละ 2,743 คน และผู้ป่วยใน 58,750 ราย เฉลี่ยรับใหม่วันละ 161 ราย (รายงานประจำปี 2558 โรงพยาบาลลำปาง,2559) จากจำนวนของผู้รับบริการที่มาก ทำให้พบกับปัญหาความแออัด การให้บริการเกิดความล่าช้า ความไม่สะดวกรวดเร็วของขั้นตอนในการรับบริการ สร้างความไม่พอใจแก่ผู้ที่มารับบริการได้ อีกทั้งประชาชนผู้รับบริการมีความต้องการความสะดวกในการมารับบริการ มีความคาดหวังว่าต้องมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ มีเครื่องมือการตรวจรักษาที่ทันสมัยเพื่อช่วยในการตรวจวินิจฉัยโรค การได้รับการดูแลเอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่แผนกต่างๆ การรับบริการในแต่ละจุดใช้เวลาไม่นาน และสถานที่จอดรถเพียงพอ ดังนั้นโรงพยาบาลลำปางจึงมีความจำเป็นต้องมีการประเมินคุณภาพการบริการรักษาพยาบาล โดยประเมินจากความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของผู้มารับบริการของแผนกผู้ป่วยนอก เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการดำเนินนโยบายการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

จากข้อมูลดังกล่าว ผู้ศึกษามีความประสงค์ทำการศึกษาเรื่องการประเมินการให้บริการโดยผู้รับบริการทางการแพทย์ของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลลำปาง เพื่อนำผลการศึกษานี้ไปปรับปรุงกระบวนการให้บริการ พัฒนาคุณภาพของการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการให้บริการของโรงพยาบาลลำปางและนำเสนอแนะที่ได้จากผลการศึกษาไปปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. ศึกษาพฤติกรรมมารับบริการทางการแพทย์ของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลลำปาง
2. ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกรับบริการทางการแพทย์ของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลลำปาง
3. เพื่อประเมินความพึงพอใจการให้บริการทางการแพทย์ของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลลำปาง

วิธีการศึกษา

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ผู้ที่มีมารับบริการทางการแพทย์ของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลลำปาง ในเดือน พฤษภาคม 2559 จำนวน 40,214 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ที่มีมารับบริการทางการแพทย์ของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลลำปาง จากคลินิกจำนวน 9 คลินิก ได้แก่ คลินิกอายุรกรรม คลินิกศัลยกรรม คลินิกสูตินรีเวชกรรม คลินิกกุมารเวชกรรม คลินิกศัลยกรรมกระดูกและข้อ คลินิกจักษุ คลินิกหู คอ จมูก คลินิกทันตกรรม และคลินิกตรวจสุขภาพ ในช่วงเดือนมิถุนายน 2559 ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณด้วยสูตรของ Taro Yamane (อ้างในนงเยาว์ คำฟู, 2556) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง

2. ข้อมูลและวิธีการรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 2 แหล่ง ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมจากผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลลำปางโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ที่มีมารับบริการทางการแพทย์แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลลำปาง ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และภูมิลำเนา

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมของผู้ที่มีมารับบริการทางการแพทย์แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลลำปาง ประกอบด้วย ภาวะโรคเรื้อรัง (โรคประจำตัว) จำนวนครั้งที่เคยรับบริการ คลินิกที่มีมารับบริการ สิทธิการรักษาพยาบาล สาเหตุที่มีมารับบริการ ค่ารักษาพยาบาล พาหนะที่ใช้ในการเดินทาง แหล่งรับข้อมูลข่าวสาร และเหตุผลที่เลือกรับบริการ

ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกรับบริการทางการแพทย์ของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลลำปาง ประกอบด้วย ด้านการบริการทางการแพทย์ ด้านการรักษาพยาบาล ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากรทางการแพทย์ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสถานที่และองค์ประกอบทางกายภาพ

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการแพทย์ของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลลำปาง ประกอบด้วย การบริการและคุณภาพการให้บริการทางการแพทย์ บุคลากรทางการแพทย์ และสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากเอกสารรวบรวมจากเอกสารงานวิจัย วิทยานิพนธ์ การค้นคว้าอิสระ บทความ และเอกสารจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3. วิธีการศึกษา

วัตถุประสงค์ที่ 1 ศึกษาพฤติกรรมการรับบริการทางการแพทย์ของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลลำปาง
ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา คือ ข้อมูลปฐมภูมิ ประกอบด้วย 2 ส่วน คือข้อมูลทั่วไป และข้อมูลพฤติกรรมของผู้ที่มารับบริการทางการแพทย์ของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) นำเสนอในรูปแบบของตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

วัตถุประสงค์ที่ 2 ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกรับบริการทางการแพทย์ของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลลำปาง

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา คือ ข้อมูลปฐมภูมิ ประกอบด้วย 6 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านการบริการทางการแพทย์ ปัจจัยด้านค่ารักษาพยาบาล ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากรทางการแพทย์ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และปัจจัยด้านสถานที่และองค์ประกอบทางกายภาพ

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้มาตราวัดแบบประเมินค่า (Rating Scale) ตามแนวคิดของลิเคิร์ท (Likert Scale) โดยจะแยกระดับความสำคัญออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อย และทำการทดสอบความสัมพันธ์ โดยใช้สถิติทดสอบ Chi-Square ระหว่างข้อมูลทั่วไป ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และสิทธิการรักษาพยาบาลมีผลต่อพฤติกรรมการรับบริการทางการแพทย์ของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลลำปาง หรือไม่

วัตถุประสงค์ที่ 3: การประเมินความพึงพอใจการรับบริการทางการแพทย์แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลลำปาง

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา คือ ข้อมูลปฐมภูมิ ประกอบด้วยความพึงพอใจในประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวกับการบริการและคุณภาพของการให้บริการทางการแพทย์ บุคลากรทางการแพทย์ และสิ่งอำนวยความสะดวก

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ให้กลุ่มตัวอย่างเรียงอันดับความพึงพอใจที่ได้รับจากการให้บริการทางการแพทย์ของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลลำปางมากที่สุด 3 อันดับแรก แล้วนำคะแนนรวมของแต่ละข้อคำถามมาจัดเรียงลำดับของความพึงพอใจ (Ranking) จากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด โดยข้อที่ได้คะแนนรวมมากที่สุดเป็นปัจจัยที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการแพทย์ของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลลำปางมากที่สุด

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการทางการแพทย์ของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลลำปาง พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 67 มีอายุระหว่าง 46 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.25 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 58.3 มีการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าหรือเทียบเท่าประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 53.25 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 31.75 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 29.25 มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง คิดเป็นร้อยละ 67.09

ผลการศึกษาพฤติกรรมของผู้มารับบริการทางการแพทย์ของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลลำปาง พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ผู้รับบริการไม่มีโรคประจำตัว คิดเป็นร้อยละ 60.5 หากเป็นผู้ที่มีโรคประจำตัว ก็จะเป็นโรคความดันโลหิตสูง คิดเป็นร้อยละ 21.25 ความถี่ของการมารับบริการทางการแพทย์แผนกผู้ป่วยนอกในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา อยู่ระหว่าง 1 – 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 55 สาเหตุที่มารับบริการคือแพทย์นัดติดตามอาการ คิดเป็นร้อยละ 47.5 คลินิกที่ผู้รับบริการมากที่สุดคือคลินิกอายุรกรรม คิดเป็นร้อยละ 41 ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง) คิดเป็นร้อยละ 61.25 มีค่ารักษาพยาบาลอยู่ในระหว่าง 101 – 500 บาท คิดเป็นร้อยละ 40.5 ใช้รถยนต์ส่วนบุคคลในการเดินทางมารับบริการ คิดเป็นร้อยละ 54.75 ได้รับข่าวสารการประชาสัมพันธ์จากการโฆษณาทางวิทยุ คิดเป็นร้อยละ 26.5 และเหตุผลที่มารับบริการทางการแพทย์ คือมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง คิดเป็นร้อยละ 74

ผลการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีต่อการเลือกรับบริการทางการแพทย์ของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลลำปาง พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยด้านการบริการทางการแพทย์มีระดับความสำคัญมาเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ปัจจัยด้านบุคลากรทางการแพทย์ และปัจจัยด้านค่ารักษาพยาบาลตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ปัจจัยด้านการบริการทางการแพทย์ พบว่าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อความทันสมัยของอุปกรณ์ทางการแพทย์ รองลงมาคือชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาลและความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องมือแพทย์ในการให้บริการ ตามลำดับ

ปัจจัยด้านค่ารักษาพยาบาล พบว่าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อค่าใช้จ่ายที่ถูกลงกว่าเมื่อเทียบกับสถานพยาบาลเอกชนหรือคลินิก รองลงมาคือค่าใช้จ่ายเหมาะสมเมื่อเทียบกับคุณภาพของการรักษา ตามลำดับ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อการมีป้ายประชาสัมพันธ์ตามแหล่งชุมชน รองลงมาคือมีกิจกรรมการบรรยายวิชาการ/การอบรมให้ความรู้การดูแลสุขภาพแก่ผู้รับบริการและการให้ข้อมูลด้านสุขภาพผ่านสื่อต่างๆเช่น วิทยุ โปสเตอร์ แผ่นป้ายโฆษณา หนังสือพิมพ์ ตามลำดับ

ปัจจัยด้านบุคลากรทางการแพทย์ พบว่าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อแพทย์/พยาบาล/ มีความรู้ ความชำนาญและมาตรฐานการรักษา รองลงมาคือ แพทย์/พยาบาล/บุคลากรด้านอื่นๆ มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ตามลำดับ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ พบว่าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อการให้บริการมีขั้นตอนชัดเจน ไม่ยุ่งยาก รองลงมาคือมีการชี้แจงรายละเอียดการรักษาพยาบาล และมีความเสมอภาคในการให้บริการตามลำดับ

ปัจจัยด้านสถานที่และองค์ประกอบทางกายภาพ พบว่าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อมีที่นั่งสำหรับรอตรวจที่เหมาะสมและเพียงพอ รองลงมาคือการเดินทางเข้าถึงโรงพยาบาลได้สะดวกและห้องน้ำมีความสะอาดและมีเพียงพอ ตามลำดับ

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไป ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และสิทธิการรักษาพยาบาลกับพฤติกรรมมารับบริการทางการแพทย์ของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลลำปาง ได้ดังนี้

ตาราง สรุปความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปกับพฤติกรรมมารับบริการทางการแพทย์แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลลำปาง

ข้อมูลทั่วไป \ พฤติกรรม	จำนวนครั้งของการมารับบริการ	ค่ารักษาพยาบาลในการมารับบริการ	สาเหตุของการมารับบริการ
อายุ	X	✓	✓
ระดับการศึกษา	X	✓	✓
อาชีพ	X	✓	✓
สิทธิการรักษาพยาบาล	X	X	✓

หมายเหตุ: ✓ หมายถึง มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

X หมายถึง ไม่มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางพบว่า การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปกับพฤติกรรมมารับบริการทางการแพทย์พบว่า อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และสิทธิการรักษาพยาบาล มีความสัมพันธ์กับค่ารักษาพยาบาลในการมารับบริการและสาเหตุของการมารับบริการที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และไม่มีความสัมพันธ์กับจำนวนครั้งของการมารับบริการที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทางการแพทย์ของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลลำปาง พบว่าความพึงพอใจที่ผู้รับบริการทางการแพทย์ให้เป็นลำดับหนึ่งคือบุคลากรมีความรู้ความสามารถและความชำนาญ รองลงมาคืออุปกรณ์ทางการแพทย์ทันสมัย ยาและเวชภัณฑ์มีคุณภาพ และบุคลากรมีอัธยาศัยและมนุษยสัมพันธ์ดี ตามลำดับ ส่วนความพึงพอใจที่น้อยที่สุดคือ สถานที่จอดรถมีความสะดวก ปลอดภัยและเพียงพอ ห้องน้ำมีความสะอาดและเพียงพอ และมีป้ายบอกทาง สถานที่ จุดให้บริการ ที่ชัดเจนเข้าใจง่าย ตามลำดับ

สรุปและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาพฤติกรรมของผู้รับบริการทางการแพทย์แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลลำปาง พบว่า ส่วนใหญ่มารับบริการมาด้วยสาเหตุเพราะแพทย์นัดติดตามอาการและมารับบริการในคลินิกอายุรกรรม ซึ่งทางโรงพยาบาลสามารถทราบจำนวนของผู้ป่วยที่แพทย์นัดติดตามอาการได้ ดังนั้นควรมีการจัดช่วงเวลาสำหรับผู้ป่วยที่แพทย์นัดติดตามอาการให้มาในวัน เวลาที่กำหนดเพื่อลดการแออัดของผู้มารับบริการ ทำให้สามารถจัดสรรเวลาในการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และการรับรู้ข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาลลำปางยังมีน้อยไม่ถึงร้อยละ 50 ดังนั้นควรมีการประชาสัมพันธ์ตามสื่อมากขึ้น โดยทำการประชาสัมพันธ์ผ่านทางวิทยุชุมชนหรือของหน่วยงานราชการในจังหวัด เป็นต้น

จากการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 6 ด้าน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการมารับบริการทางการแพทย์แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลที่กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความสำคัญมาเป็นอันดับต้นๆ คือ 1) ปัจจัยด้านการบริการทางการแพทย์ 2) ปัจจัยด้านบุคลากรทางการแพทย์ และ 3) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการซึ่งมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก ดังนั้นโรงพยาบาลลำปางจึงควรให้ความสำคัญกับปัจจัยทั้ง 3 ด้านข้างต้น โดยปัจจัยด้านการบริการทางการแพทย์ โรงพยาบาลลำปางเป็นศูนย์การแพทย์เฉพาะทาง (Excellent Center) ด้านโรคหัวใจ โรคมะเร็ง อุบัติเหตุ และทารกแรกเกิดดังนั้นควรมุ่งเน้นในเรื่องของเครื่องมือ/อุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัย ครบวงจรและมีความพร้อมในการให้บริการ และมุ่งเน้นการพัฒนามาตรฐานการให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง ปัจจัยด้านบุคลากรทางการแพทย์ควรมีส่งเสริมในบุคลากรไปอบรมหรือเพิ่มเติมความรู้ เพิ่มทักษะและความเชี่ยวชาญในระดับที่สูงขึ้น นอกจากการพัฒนาบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญมากขึ้นแล้ว โรงพยาบาลลำปางควรมีการป้องกันการถูกดึงตัวบุคลากรทางการแพทย์จากโรงพยาบาลเอกชนด้วยการเพิ่มค่าตอบแทนจูงใจ เนื่องจากจำนวนบุคลากรทางการแพทย์ที่มีค่อนข้างจำกัดไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ ฉะนั้นโรงพยาบาลลำปางควรมีสวัสดิการที่ดีขึ้น มีการปรับค่าตอบแทนที่คุ้มค่ามากขึ้น หรือมีแผนในการบรรจุบุคลากรทางการแพทย์ที่ยังเป็นลูกจ้างชั่วคราวให้ได้รับการบรรจุเป็นข้าราชการ เป็นต้น ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ควรมุ่งเน้นในเรื่องของการให้บริการมีขั้นตอนชัดเจน ไม่ยุ่งยาก มีการชี้แจงรายละเอียดการรักษาพยาบาล และมีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้มารับบริการทางการแพทย์

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการทางการแพทย์ต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลลำปาง พบว่าผู้รับบริการทางการแพทย์มีความพึงพอใจในเรื่องของสถานที่จอดรถมีความสะดวก ปลอดภัยและเพียงพอมีความพึงพอใจน้อยที่สุด รองลงมาคือห้องน้ำมีความสะอาดและเพียงพอ และการมีป้ายบอกทาง สถานที่ จุดให้บริการ ที่ชัดเจนเข้าใจง่าย ตามลำดับ ฉะนั้น โรงพยาบาลลำปาง ควรมีการปรับปรุงสถานที่จอดรถให้มีความสะดวก เพียงพอและปลอดภัย โดยมีการจัดหาสถานที่จอดรถสำหรับผู้มารับบริการหรือติดต่อประสานสถานที่จอดรถเอกชนในการคิดค่าบริการในการจอดรถในราคาถูกและจัดรถบริการรับ-ส่งให้กับผู้รับบริการระหว่างสถานที่จอดรถกับโรงพยาบาล เป็นต้น ห้องน้ำมีความสะอาดและเพียงพอ ควรจัดให้มีพนักงานอยู่ประจำคอยทำความสะอาดห้องน้ำตลอดเวลาเวลาราชการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ และควรมีป้ายบอกทาง สถานที่ จุดให้บริการ ที่ชัดเจนเข้าใจง่าย ป้ายบอกทางควรใช้ตัวอักษรที่มีขนาดใหญ่ อ่านได้ง่าย มีเส้นสีนำทางระหว่างทางเดินและมีการแบ่งสีของสถานที่ต่างๆ เช่น คลินิกอายุรกรรม ไปที่ตึกสีชมพู เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงสาธารณสุข. 2555. แผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 พ.ศ.2555 – 2559. นนทบุรี.
- จรรยา ฦ บางช้าง. 2557. ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกรับบริการสุขภาพของผู้รับบริการใน โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร. ปริญญาานิพนธ์ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นงเยาว์ คำฟู. 2556. การประเมินการรับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม. การค้นคว้า แบบอิสระ เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- โรงพยาบาลลำปาง. 2559. รายงานประจำปี 2558. โรงพยาบาลลำปาง.
- วรรณทร มะณี. 2556. พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ป่วยในการรักษาทางกายภาพบำบัดใน โรงพยาบาล อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์. 2554. การสาธารณสุขไทย 2551 - 2553. กระทรวงสาธารณสุข นนทบุรี.
- สุภาพร เลหาพูนรังษี. 2553. ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้รับ บริการในการเลือกรับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม. การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.