

บทที่ 6

ผลการทดสอบยุทธศาสตร์

ข้อมูลพื้นฐานผู้ประกันตน

ในปัจจุบันนี้ทุกสถานบริการไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือภาคเอกชนที่ให้บริการด้านการรักษาพยาบาล ล้วนประสบปัญหาเกี่ยวกับการแข่งขันทางการตลาด มีการแข่งขันของสถานพยาบาลโครงการประกันสังคมมากขึ้น โรงพยาบาลที่สามารถจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาดได้อย่างเด่นชัดส่วนใหญ่จะเป็นโรงพยาบาลเอกชน ซึ่งมีความพร้อมมากกว่าโรงพยาบาลภาครัฐซึ่งมีข้อจำกัดในหลาย ๆ ด้าน อาทิ ด้านงบประมาณ ด้านบุคลากร เป็นต้น ประกอบกับการเลือกสถานพยาบาลของผู้ประกันตนสามารถเปลี่ยนได้ทุกปี เปิดโอกาสให้ผู้ประกันตนเลือกสถานพยาบาลที่ตนเห็นว่าเหมาะสมและดีกว่า โรงพยาบาลสงขลาเป็นอีกสถานพยาบาลหนึ่งที่ให้บริการกับกลุ่มผู้ประกันตนและประสบปัญหาการถูกแย่งตลาดกลุ่มผู้ประกันตน จึงต้องอาศัยการส่งเสริมการตลาดทั้งภายในและภายนอกเพื่อส่งเสริมการตลาดอย่างเหมาะสมให้ตรงตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย จากการศึกษาวิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยในด้านต่าง ๆ ได้ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 5. ข้อมูลทั่วไป

	ข้อความ	จำนวน	ร้อยละ
			n=150
เพศ			
ชาย		49	32.67
หญิง		101	67.33
อายุ (ปี)			
ไม่เกิน 25		48	32.00
26-30		40	26.67
31-38		35	23.33
39-45		19	12.67
มากกว่า 45 ขึ้นไป		3	2.00

ตารางที่ 5. ข้อมูลทั่วไป (ต่อ)

ข้อความ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ระบุ	5	3.33
ค่าเฉลี่ย = 30.17 SD. = 7.051		
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	18	12.00
มัธยมศึกษา, ปวช.	28	18.67
อนุปริญญา, ปวส.	42	28.00
ปริญญาตรี	62	41.33
สถานภาพสมรส		
โสด	83	55.33
สมรส	62	41.33
หย่า	4	2.67
แยกกันอยู่	1	0.67
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	43	28.67
5,001-6,000 บาท	39	26.00
6,001-7,000 บาท	17	11.33
มากกว่า 7,000 บาท ขึ้นไป	51	34.00
รายจ่ายต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	68	45.33
5,001-6,000 บาท	35	23.3
6,001-7,000 บาท	13	8.67
มากกว่า 7,000 บาท ขึ้นไป	32	21.33
ไม่ระบุ	2	1.33
ศาสนา		
พุทธ	123	82.00
อิสลาม	26	17.33
คริสต์	1	0.67

ตารางที่ 5. ข้อมูลทั่วไป (ต่อ)

ข้อความ	จำนวน	ร้อยละ
ภูมิลำเนา		
ต้ง	2	1.33
พังงา	1	0.67
นครศรีธรรมราช	8	5.33
พัทลุง	8	5.33
สงขลา	110	73.33
สตูล	1	0.67
ปัตตานี	2	1.33
สุราษฎร์ธานี	1	0.67
ภาคอื่น เช่น ราชบุรี สุโขทัย อุบลราชธานี นนทบุรี เพชรบุรี	5	3.33
ไม่ระบุ	12	8.00
ประสบการณ์การทำงานในโรงงาน		
ไม่เกิน 5	64	42.67
6-10	29	19.33
มากกว่า 10 ขึ้นไป	21	14.00
ไม่ระบุ	36	24.00
ค่าเฉลี่ย = 6.69 SD. = 5.628		
ใช้สิทธิ์ประกันสังคมมาแล้ว		
ไม่เกิน 5	78	52.00
6-10	33	22.00
มากกว่า 10 ขึ้นไป	15	10.00
ไม่ระบุ	24	16.00
ค่าเฉลี่ย = 5.36 SD. = 3.961		

การศึกษาและวิจัยเพื่อการพัฒนาการให้บริการด้านสุขภาพของโรงพยาบาลสงขลา
กรณีศึกษากลุ่มลูกค้าสิทธิบัตรประกันสังคม จากการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถามสามารถสรุป
ประเด็นข้อมูลทั่วไปของกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาวิจัยได้ดังนี้

จากการศึกษากลุ่มลูกค้าสิทธิบัตรประกันสังคมส่วนใหญ่ พบว่า เป็นเพศหญิง คิดเป็นอัตราร้อยละ 67.33 นอกนั้นเป็นเพศชาย คิดเป็นอัตราร้อยละ 32.67 ในส่วนของอายุจะอยู่ในระดับอายุไม่เกิน 25 ปี คิดเป็นอัตราร้อยละ 32 และช่วงอายุ 26-30 ปี คิดเป็นอัตราร้อยละ 26.67 สาเหตุที่กลุ่มลูกค้าสิทธิบัตรประกันสังคมอยู่ในช่วงอายุดังกล่าวข้างต้นเป็นจำนวนมาก เนื่องจากกลุ่มช่วงอายุ 25-30 ปี เป็นช่วงอายุของวัยทำงานและเป็นที่ต้องการของภาคธุรกิจ ระดับการศึกษา คิดเป็นอัตราร้อยละ 41.33 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีและร้อยละ 12 จบระดับประถมศึกษา ซึ่งจากผลของการวิเคราะห์ข้อมูลจะเห็นได้ว่าปัจจุบันประชาชนผู้ใช้แรงงานมีการพัฒนาระดับการศึกษาที่สูงขึ้น สถานภาพในอัตราร้อยละ 55.33 เป็นโสดและร้อยละ 41.33 สมรสแล้ว

ด้านรายได้

กลุ่มผู้ประกันตนส่วนใหญ่ พบว่า มีรายได้อยู่ในระดับที่มากกว่า 7,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นอัตราร้อยละ 34 และรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นอัตราร้อยละ 28.67 จะเห็นได้ว่าอัตรารายได้ของประชาชนที่เป็นลูกค้ากลุ่มสิทธิบัตรประกันสังคมที่มีรายได้มากกว่า 7,000 บาท อาจเนื่องมาจากการปรับค่าครองชีพ ประกอบกับการปรับค่าแรงขั้นต่ำให้สูงขึ้น และที่สำคัญในปัจจุบันการว่าจ้างแรงงานจะต้องมีความถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนดและที่สำคัญคือประชาชนผู้ใช้แรงงานมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ทั้งในเรื่องของการพัฒนาฝีมือและการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม แต่อย่างไรก็ตามผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามจะเห็นได้ว่าผู้ที่มีรายได้มากกว่า 7,000 บาท ก็มียอดค่าใช้จ่ายที่สูงกว่ารายได้ที่ได้รับ โดยคิดเป็นอัตราร้อยละ 21.33 ในขณะที่ผู้ประกันตนที่มีรายได้อยู่ในระดับต่ำกว่า 5,000 บาท แต่กลับมียอดค่าใช้จ่ายต่อเดือนต่ำกว่ารายได้ คิดเป็นอัตราร้อยละ 45.33 เหตุผลของความแตกต่างดังกล่าวอาจเกิดจากสภาพเศรษฐกิจ ภาวะทางสังคมที่มีความแตกต่าง แต่ส่วนหนึ่งที่เป็นปัจจัยสำคัญคือการควบคุมค่าใช้จ่ายของแต่ละบุคคล

ศาสนา

กลุ่มลูกค้าสิทธิบัตรประกันสังคม พบว่า ร้อยละ 82 จะนับถือศาสนาพุทธ และร้อยละ 17.33 นับถือศาสนาอิสลาม สาเหตุเนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศนับถือศาสนาพุทธ มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตจังหวัดสงขลา คิดเป็นอัตราร้อยละ 73.33 และมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตจังหวัดอื่น ๆ นอกเหนือจากภาคใต้คิดเป็นอัตราร้อยละ 3.33 สาเหตุอาจมาจากการย้ายสถานที่ทำงาน การสลับตำแหน่งงาน หรือย้ายตามครอบครัว

ประสบการณ์การทำงานในโรงงาน พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 42.67 ทำงานในโรงงานมาไม่เกิน 5 ปี และไม่ระบุระยะเวลาการทำงานในโรงงานคิดเป็นร้อยละ 24 สาเหตุอาจเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงสถานที่ทำงานบ่อย และเรื่องของอัตราค่าจ้างเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้อง ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงงานบ่อยเพิ่มขึ้น จึงไม่สามารถระบุระยะเวลาการทำงานในโรงงานได้อย่างชัดเจน

ส่วนในเรื่องของการใช้สิทธิบัตรประกันสังคมจะเห็นได้ว่าผู้ที่ใช้สิทธิบัตรไม่เกิน 5 ปี มีแนวโน้มการใช้บริการร้อยละ 52 และ 6-10 ปี ร้อยละ 22 และกลุ่มที่ไม่ระบุมีการใช้สิทธิบัตรประกันสังคมเพียงร้อยละ 16 ซึ่งอาจเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงสถานที่ทำงานหรือการถูกเลิกจ้าง ขาดความสนใจเกี่ยวกับเรื่องของสิทธิบัตรประกันสังคม

จากการศึกษาวิจัยดังกล่าวได้มีการนำเสนอยุทธศาสตร์ต่าง ๆ เพื่อใช้ในการดำเนินการทดลองในการให้บริการด้านสุขภาพของโรงพยาบาลสงขลา กรณีศึกษากลุ่มลูกค้าสิทธิบัตรประกันสังคม จำนวน 3 ยุทธศาสตร์ ซึ่งจากการนำเสนอยุทธศาสตร์ทั้ง 3 รูปแบบสามารถสรุปผลการทดสอบยุทธศาสตร์ดังกล่าวได้ดังนี้

ผลการทดสอบยุทธศาสตร์ที่ 1

ยุทธศาสตร์การจัดการบริการเชิงรุก

ตารางที่ 6. การรับทราบข้อมูลงานประกันสังคมโรงพยาบาล

	จำนวน	ร้อยละ
n=150		
ข้อความ	จำนวน	ร้อยละ
การรับทราบข้อมูลการประชาสัมพันธ์งานด้านประกันสังคมของโรงพยาบาลสงขลา		
ได้รับ	106	70.67
ไม่ได้รับ	44	29.33
กรณีได้รับ ชนิดของสื่อที่ได้รับคือ (n=106)		
แผ่นพับ	32	30.19
วิทยุ, โทรทัศน์	32	30.19
เจ้าหน้าที่	39	36.79
อื่นๆ ระบุ เช่น เพื่อน โรงพยาบาล ที่ทำงาน ประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาล	3	2.83
การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ		
ไม่เคยได้รับเลย	7	4.67
น้อย	57	38.00
ปานกลาง	73	48.67
ดีมาก	10	6.67
ไม่ระบุ	3	2.00

ตารางที่ 6. การรับทราบข้อมูลงานประกันสังคมโรงพยาบาล (ต่อ)

ข้อความ	จำนวน	ร้อยละ
การรับทราบข้อมูลการประชาสัมพันธ์จากสิ่งพิมพ์		
ไม่มีเลย	9	6.00
น้อย	69	46.00
ปานกลาง	61	40.67
มาก	9	6.00
ไม่ระบุ	2	1.33
การได้รับข้อมูลในการขอรับบริการ		
ไม่เคยได้รับเลย	13	8.67
น้อย	39	26.00
ปานกลาง	86	57.33
ดีมาก	11	7.33
ไม่ระบุ	1	0.67
การรับทราบข้อมูลการประชาสัมพันธ์จากวิทยุ/โทรทัศน์		
ไม่มีเลย	14	9.33
น้อย	71	47.33
ปานกลาง	54	36.00
มาก	8	5.33
ไม่ระบุ	3	2.00
การรับทราบข้อมูลการประชาสัมพันธ์จากเจ้าหน้าที่		
ไม่มีเลย	18	12.00
น้อย	52	34.67
ปานกลาง	70	46.67
มาก	8	5.33
ไม่ระบุ	2	1.33

1. การรับทราบข้อมูล

ผลจากการสำรวจผู้ใช้สิทธิบัตรประกันสังคมของโรงพยาบาลสงขลา โดยการใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลของการวิเคราะห์ข้อมูลจะเห็นได้ว่าการรับทราบข้อมูลงานประกันสังคมโรงพยาบาลสงขลาของผู้ประกันตนส่วนใหญ่จะรับทราบข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลสงขลาโดยตรง คิดเป็นอัตราร้อยละ 36.79 ซึ่งผลดังกล่าวอาจมีสาเหตุจากการที่มีลูกจ้างประกันสังคมมีการใช้บริการกับโรงพยาบาลสงขลาและมีโอกาสได้พบกับเจ้าหน้าที่งานประกันสังคม จึงได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับงานประกันสังคมของโรงพยาบาลสงขลาอยู่ในเกณฑ์ที่ค่อนข้างสูง ในส่วนของการรับทราบข้อมูลจากแผ่นพับและสื่อโฆษณา ซึ่งคิดเป็นอัตราร้อยละ 30.19 จะเห็นได้ว่าการรับทราบข้อมูลของกลุ่มผู้ประกันตนจากสื่อดังกล่าวค่อนข้างอยู่ในเกณฑ์ที่ต่ำ ซึ่งอาจสืบเนื่องมาจากการจัดการโฆษณาประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาลสงขลาที่มีน้อยและขาดความต่อเนื่องและส่วนหนึ่งอาจเกิดจากการขาดงบประมาณในการทำโฆษณาดังกล่าว เพราะการประชาสัมพันธ์โดยการใช้สื่อโฆษณามีค่าใช้จ่ายที่ค่อนข้างสูง ในส่วนของการรับทราบข้อมูลงานประกันสังคมของโรงพยาบาลสงขลาจากสื่ออื่น ๆ เช่น เพื่อน สถานที่ทำงาน โรงพยาบาลและอื่น ๆ จะอยู่ในระดับค่าเฉลี่ยร้อยละ 2.83 ซึ่งน้อยมาก จากผลดังกล่าวหากมองโดยภาพรวมจะเห็นได้ว่าบุคลากรและสถานประกอบการส่วนใหญ่ยังไม่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับงานด้านการประกันสังคมมากนัก จึงทำให้การรับทราบข้อมูลงานประกันสังคมจากแหล่งข้อมูลดังกล่าวค่อนข้างที่จะน้อย จากประเด็นการรับทราบข้อมูลจะเห็นได้ว่าการประชาสัมพันธ์โดยการผ่านสื่อต่าง ๆ สามารถที่จะเข้าถึงกลุ่มลูกจ้างเป้าหมายของงานประกันสังคมอยู่ในระดับที่คิดเป็นอัตราร้อยละ 48.67 ถึงแม้ว่าจะเป็นผลตอบรับที่อยู่ในระดับปานกลาง แต่หากทางโรงพยาบาลสงขลามีการประชาสัมพันธ์โดยการผ่านสื่อต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง คิดว่าการรับทราบข้อมูลของงานด้านประกันสังคมของลูกจ้างกลุ่มเป้าหมายจะมีจำนวนที่เพิ่มสูงขึ้น เช่นเดียวกับการรับทราบข้อมูลการประชาสัมพันธ์จากสิ่งพิมพ์ ซึ่งจะเห็นได้ว่าการรับทราบข้อมูลจากสื่อสิ่งพิมพ์ของกลุ่มลูกจ้างสิทธิบัตรประกันสังคมได้รับทราบข้อมูลโดยการผ่านสื่อดังกล่าวค่อนข้างน้อย คิดเป็นอัตราร้อยละ 46.00 ซึ่งเป็นตัวเลขที่ทางโรงพยาบาลสงขลาควรให้ความสนใจและทำการวางแผนยุทธศาสตร์เกี่ยวกับงานด้านการประกันสังคมอย่างเร่งด่วน

การได้รับทราบข้อมูลในการขอรับบริการ จากการใช้แบบสอบถามเพื่อรับทราบข้อมูลของผู้ประกันตนเกี่ยวกับการได้รับทราบข้อมูลในการขอรับบริการ พบว่า ร้อยละ 57.33 ได้รับทราบข้อมูลในการขอรับบริการอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 26.00 อยู่ในระดับที่มีการรับทราบข้อมูลน้อย ร้อยละ 8.67 ไม่เคยได้รับทราบข้อมูลในการขอรับบริการและร้อยละ 7.33 ได้รับทราบข้อมูลในการขอใช้บริการอยู่ในระดับที่ดีมาก ส่วนในกรณีที่ไม่มีภาระระบุว่าได้รับหรือไม่ได้รับมีเพียง

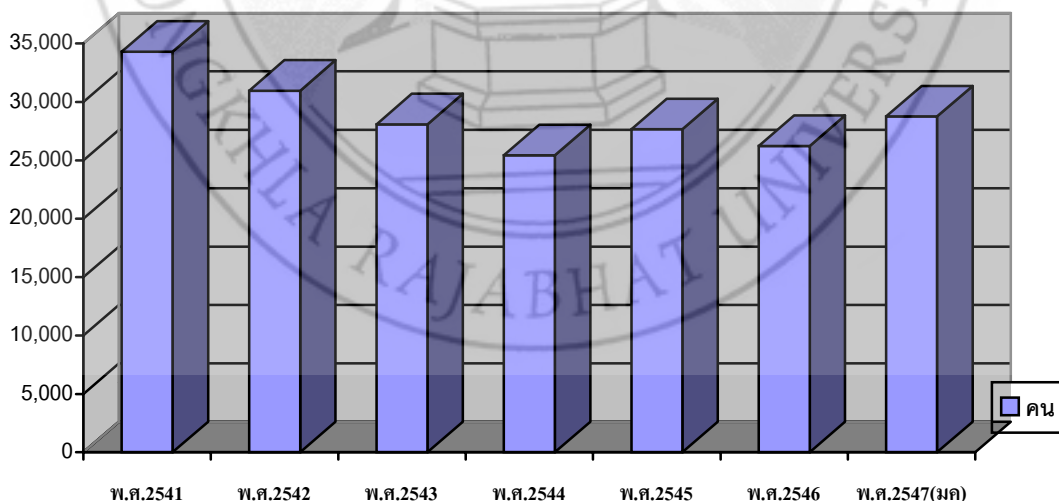
ร้อยละ 0.67 ซึ่งสรุปได้ว่า การรับทราบข้อมูลในการขอรับบริการของกลุ่มสิทธิบัตรประกันสังคมที่มีต่อการโฆษณาประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาลสงขลาอยู่ในเกณฑ์ระดับที่มีความน่าพึงพอใจ โดยในการรับทราบข้อมูลอาจได้รับจากเจ้าหน้าที่ประกันสังคมของโรงพยาบาลสงขลา หรือการโฆษณาประชาสัมพันธ์จากสื่ออื่น ๆ แต่อย่างไรก็ตามการที่จะรับทราบข้อมูลการให้บริการเข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายให้มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น จะต้องมีการป้อนข้อมูลทั้งภายในและภายนอกเป็นตัวช่วยส่งเสริม เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลสงขลาทุกหน่วยควรมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ประกันตนและการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ ที่มีความทันสมัยและเข้าใจง่าย ส่วนในเรื่องของปัจจัยภายนอก ทางโรงพยาบาลสงขลาจะต้องมีการศึกษารูปแบบและวิธีการด้านการตลาดของกลุ่มแข่งขันอย่างสม่ำเสมอ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง ติดตามความเคลื่อนไหวของสถานะเศรษฐกิจและสังคม เพื่อปรับปรุงรูปแบบการโฆษณาให้มีความเหมาะสมกับสภาพการณ์ปัจจุบัน เพื่อช่วยในการจัดการบริการเชิงรุกประสบความสำเร็จและนำมาสู่การเพิ่มขึ้นของจำนวนลูกค้าประกันสังคมและรายได้ของโรงพยาบาลสงขลา

การรับทราบข้อมูลการประชาสัมพันธ์จากวิทยุ/โทรทัศน์/ จากการใช้แบบสอบถามเพื่อต้องการรับทราบว่า การประชาสัมพันธ์จากสื่อวิทยุ/โทรทัศน์ สามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าสิทธิบัตรประกันสังคมมากน้อยเพียงใด พบว่า การโฆษณาผ่านสื่อดังกล่าวสามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายร้อยละ 36 อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 47.33 เข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้น้อย ร้อยละ 9.33 ไม่ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารเลย ร้อยละ 5.33 ได้รับทราบข้อมูลการประชาสัมพันธ์มากและร้อยละ 2 ไม่บอกเหตุผล ซึ่งสรุปได้ว่า การประชาสัมพันธ์เพื่อให้กลุ่มลูกค้าสิทธิบัตรประกันสังคมรับทราบข้อมูลข่าวสารโดยการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อวิทยุ/โทรทัศน์ สามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสาเหตุดังกล่าวอาจเกิดจากการประชาสัมพันธ์ที่ไม่ทั่วถึง หรืออาจเกิดจากการนำเสนอผ่านสื่อวิทยุ/โทรทัศน์ที่ความนิยมของประชาชนมีน้อย เพราะปัจจุบันสื่อด้านวิทยุ/โทรทัศน์มีการแข่งขันค่อนข้างสูงและจะมีลูกค้าที่เป็นกลุ่มของตนเองอย่างชัดเจน หรือในเรื่องของเวลาที่นำเสนออาจไม่ตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย แต่ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งก็คือเรื่องของการคิดค่าบริการโฆษณาที่มีราคาค่อนข้างสูง ดังนั้น เพื่อให้การโฆษณาประชาสัมพันธ์โดยการผ่านสื่อดังกล่าวประสบความสำเร็จ โรงพยาบาลสงขลาจะต้องมีการจัดสรรงบประมาณในด้านนี้ให้เพียงพอ แม้ว่าจำเป็นที่จะต้องมีการใช้จ่ายสูงแต่ผลสรุปที่จะได้รับถือว่าน่าพึงพอใจ เพราะการโฆษณาผ่านสื่อดังกล่าวสามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้ดีที่สุด เพียงแต่มีการจัดรูปแบบการโฆษณาที่ดีมีความเหมาะสม เนื้อหาน่าสนใจ เพราะปัจจุบันประชาชนให้ความสำคัญกับการดูแลสุขภาพเพิ่มมากขึ้น ปัจจัยในการเลือกบุคลากรที่จะนำเสนอควรเป็นบุคลากรที่มีคุณภาพเป็นที่เชื่อถือของสังคม และที่สำคัญคือเลือกนำเสนอในช่องและสถานีที่ได้รับความนิยม

จากประชาชน ซึ่งหากโรงพยาบาลสงขลาปรับปรุงในเรื่องดังกล่าวก็จะส่งผลให้มีประชาชนและกลุ่มลูกค้าสิทธิบัตรประกันสังคมได้รับทราบข้อมูลข่าวสารเพิ่มมากขึ้น

การรับทราบข้อมูลการประชาสัมพันธ์จากเจ้าหน้าที่ พบว่า การรับทราบข้อมูลการประชาสัมพันธ์จากเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับปานกลางมากที่สุด ร้อยละ 46.67 ร้อยละ 34.67 รับทราบข้อมูลน้อย ร้อยละ 12 ไม่ได้รับเลย ร้อยละ 5.33 ได้รับทราบมาก และร้อยละ 1.33 ไม่ระบุการรับทราบข้อมูล ซึ่งสรุปได้ว่า การให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่หน่วยงานประกันสังคมของโรงพยาบาลสงขลาอยู่ในระดับปานกลาง สาเหตุอาจเนื่องมาจากการขาดแคลนบุคลากร ทำให้การให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่ไม่สามารถทำได้เต็มที่ เพราะมีงานประจำ การขาดจิตสำนึกที่ดีของเจ้าหน้าที่บางคน ขาดการมีมนุษยสัมพันธ์เกี่ยวกับงานด้านบริการหรืออาจเกิดจากการมาใช้บริการของผู้ป่วยที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น จากประเด็นปัจจัยดังกล่าวทางโรงพยาบาลสงขลาจะต้องเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่จัดระเบียบการบริหารจัดการให้มีความเหมาะสม เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลสงขลามีส่วนร่วมในการโฆษณาประชาสัมพันธ์งานของโรงพยาบาลสงขลา โดยไม่มีการแบ่งแยกหน้าที่ แม้ว่าจะมีเจ้าหน้าที่ประจำอยู่แล้วก็ตามและที่สำคัญคือเจ้าหน้าที่ต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ที่มาใช้บริการ มีความเต็มใจที่จะให้ข้อมูลข่าวสาร เพราะถือว่าการที่กลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้รับทราบข้อมูลจากเจ้าหน้าที่โดยตรงจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นและมีความน่าเชื่อถือในข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่ได้รับ ดังนั้น การเตรียมความพร้อมของเจ้าหน้าที่และสถานบริการจึงถือได้ว่าเป็นมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง

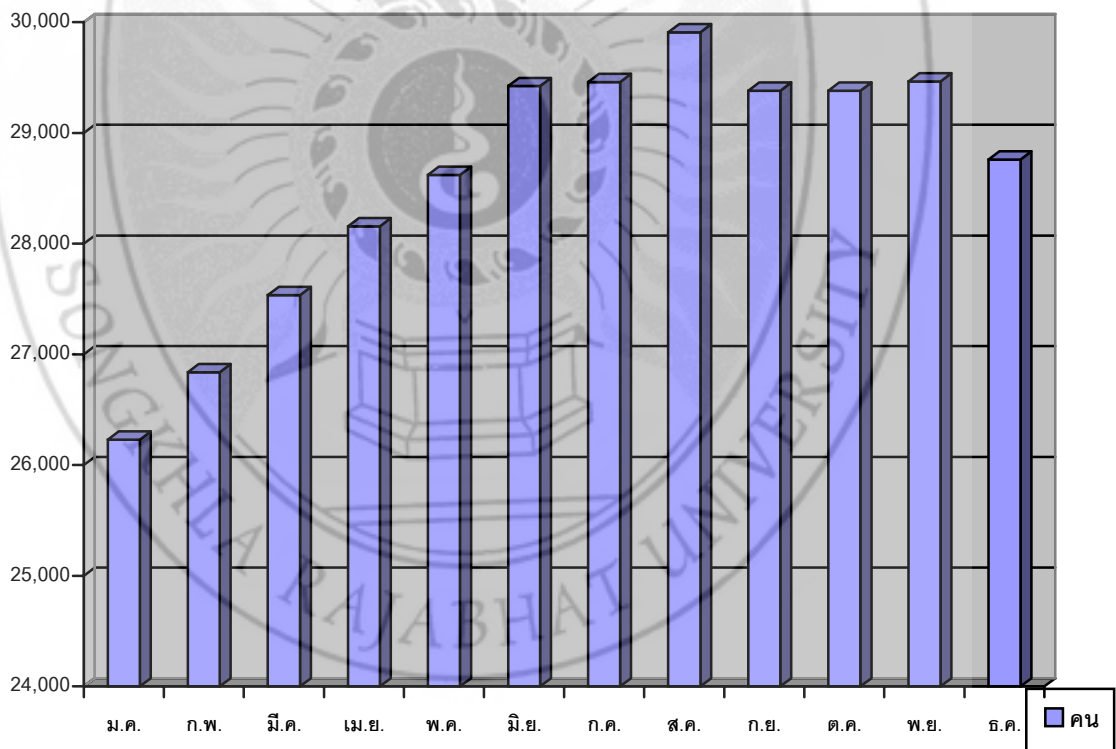
2 จำนวนผู้เลือกประกันตน กับโรงพยาบาลสงขลา



ภาพที่ 17. กราฟแสดงข้อมูลจำนวนผู้เลือกประกันตนกับโรงพยาบาลสงขลา
จำแนกตามปี พ.ศ.2541-2547(ม.ค.)

จากภาพที่ 17 จำนวนข้อมูลผู้เลือกประกันตนกับโรงพยาบาลสงขลาจำแนกตามปีพ.ศ. สามารถสรุปผลของจำนวนผู้เลือกประกันตนได้ดังนี้

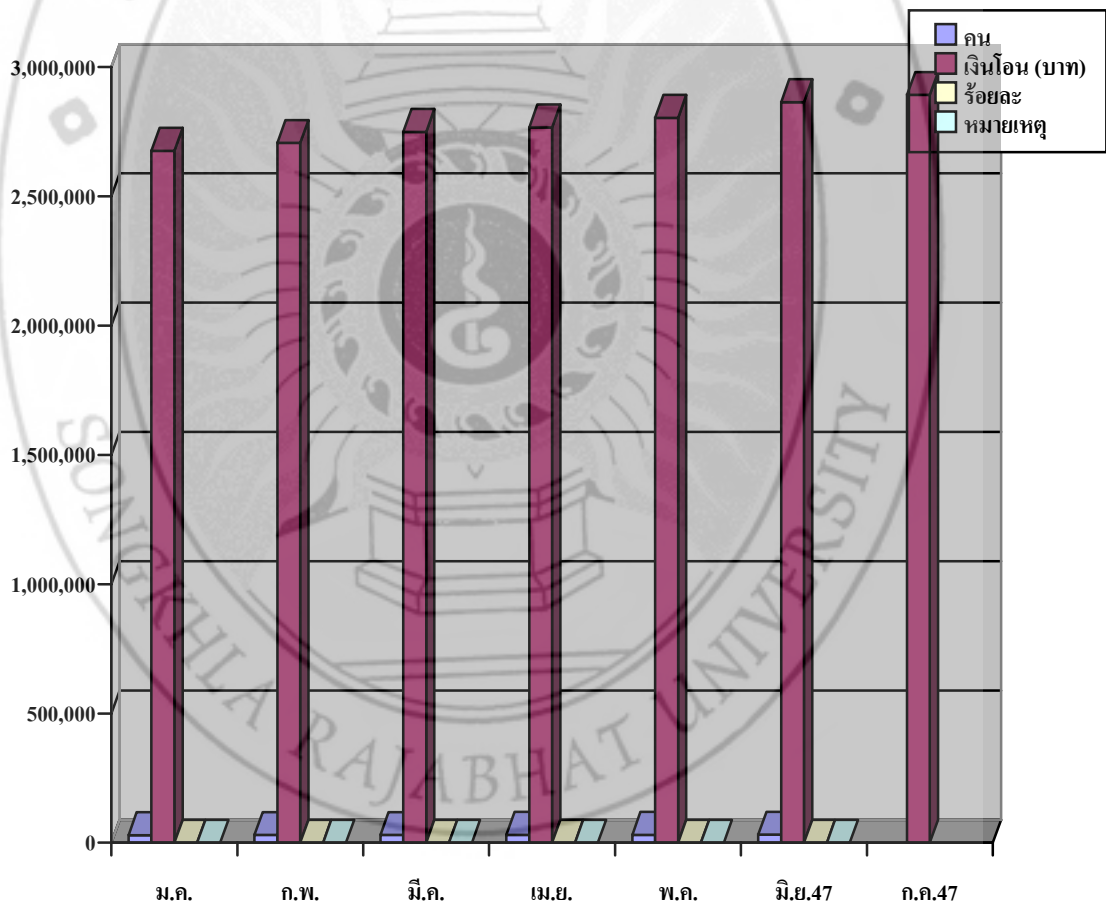
ในช่วงปีพ.ศ. 2541 มีผู้เลือกประกันตนจำนวน 34,300 คน ปีพ.ศ. 2542 มีผู้เลือกประกันตน 30,961 คน ปีพ.ศ. 2543 มีผู้เลือกประกันตนจำนวน 28,086 คน ในปีพ.ศ. 2544 มีจำนวนผู้เลือกประกันตน 25,430 คน ในปีพ.ศ. 2545 มีจำนวนผู้เลือกประกันตน 27,660 คน ในปีพ.ศ. 2546 มียอดจำนวนผู้เลือกประกันตน 26,230 คน และ 28,761 ตามลำดับ จากข้อมูลกราฟที่แสดงจะเห็นว่าจำนวนผู้ประกันตนที่เลือกประกันตนกับโรงพยาบาลสงขลามีจำนวนสูงในช่วงปีพ.ศ. 2541 และมีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่องในปีต่อมาตั้งแต่ปีพ.ศ. 2542 ถึงปีพ.ศ. 2545 ทั้งนี้ความเป็นจริงยอดผู้ประกันตนที่เลือกประกันตนกับโรงพยาบาลสงขลาจะมีแนวโน้มที่สูงขึ้นจนในช่วงต้นปีพ.ศ.2546 ทางโรงพยาบาลสงขลาจึงได้กำหนดยุทธศาสตร์เพื่อใช้กับงานในหน่วยงานประกันสังคมของโรงพยาบาลสงขลา เพื่อปฏิบัติและดำเนินการตามยุทธศาสตร์จะเห็นว่ายอดจำนวนผู้ประกันตนที่เลือกประกันตนกับโรงพยาบาลสงขลามีแนวโน้มขยายตัวเพิ่มขึ้นดังกราฟที่แสดง



ภาพที่ 18. กราฟแสดงข้อมูลจำนวนผู้ประกันตนกับโรงพยาบาลสงขลา จำแนกรายเดือนในปี พ.ศ.2546

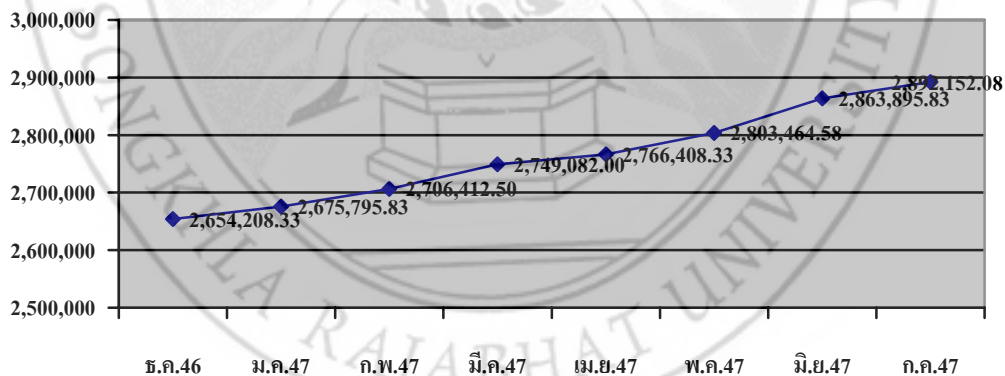
จากภาพที่ 18. แสดงข้อมูลจำนวนผู้ประกันตนกับโรงพยาบาลสงขลา จำแนกตามรายเดือนในปี พ.ศ. 2546 จากข้อมูลกราฟที่นำมาแสดงสามารถอธิบายผลของข้อมูลได้ดังนี้ ในเดือนมกราคม 2546 เมื่อเริ่มใช้ยุทธศาสตร์ ทั้ง 3 ยุทธศาสตร์ มีจำนวนผู้ประกันตนกับโรงพยาบาลสงขลา จำนวน 26,230 คน เดือนกุมภาพันธ์ 26,837 คน เดือนมีนาคม 27,535 คน เดือนเมษายน 28,159 คน และตั้งแต่เดือนพฤษภาคม ถึงเดือนพฤศจิกายน ก็มียอดผู้เลือกประกันตนในแต่ละเดือนเพิ่มขึ้น และในเดือนธันวาคม 2546 มียอดผู้ประกันตนลดลงเล็กน้อย ซึ่งอาจสืบเนื่องมาจากสาเหตุของปัจจัยภายนอก เช่น การเปลี่ยนสถานที่ปฏิบัติงานและสิ้นสุดโครงการจ้างงาน

3. รายได้ของโรงพยาบาลสงขลาจากการดำเนินงานประกันตน



ภาพที่ 19. กราฟแสดงข้อมูลจำนวนผู้ประกันตนกับโรงพยาบาลสงขลาในปี พ.ศ.2547

จากภาพที่ 19. สรุปได้ว่า การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการของโรงพยาบาลสงขลา สามารถสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นให้แก่กลุ่มลูกค้าสิทธิบัตรประกันสังคมได้ในระดับหนึ่ง ทั้งนี้ ปัจจัยที่ส่งผลให้มียอดผู้ประกันตนเพิ่มสูงขึ้นอาจเกิดจากการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการที่ดีขึ้น เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ มีระบบการบริหารจัดการที่ดีและมีคุณภาพ ปัจจัยในเรื่องของสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ รวมถึงการมีเจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพ พร้อมทั้งอุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัย มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์และการเข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายเพิ่มขึ้น ความได้เปรียบในเรื่องของสถานที่ตั้งของโรงพยาบาล และที่สำคัญคือการให้ความสำคัญของผู้มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย แต่ปัจจัยหนึ่งที่น่าจะเป็นสาเหตุที่ทำให้ยอดผู้ประกันตนของโรงพยาบาลสงขลาเพิ่มขึ้นหลังจากมีการกำหนดรูปแบบการให้บริการ คือ ปัจจัยในเรื่องสภาวะทางสังคมและเศรษฐกิจที่มีอัตราการขยายตัวที่เพิ่มสูงขึ้น ทำให้มียอดผู้ประกันตนเพิ่มขึ้น ดังนั้น การเลือกประกันตนกับโรงพยาบาลมีแนวโน้มที่จะเพิ่มสูงขึ้น แต่สิ่งที่สำคัญที่สุดคือการเตรียมความพร้อมของโรงพยาบาลสงขลาในเรื่องของการให้บริการที่มีคุณภาพ และการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการที่ทันสมัยอยู่เสมอ รวมถึงการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง สร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้ประกันตนที่มาใช้บริการและที่สำคัญอีกประการหนึ่งก็คือ การให้ความสำคัญกับลูกค้าและสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นเพื่อที่จะนำไปสู่การเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้ประกันตนและรายได้ที่จะเพิ่มขึ้นตามมาในอนาคต



ภาพที่ 20. กราฟแสดงรายได้ของโรงพยาบาลสงขลา จากการดำเนินงานประกันสังคม

จากการดำเนินการตามยุทธศาสตร์การจัดการบริการเชิงรุก สามารถสรุปผลการดำเนินงานในส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้ว่า เมื่อโรงพยาบาลสงขลาได้ดำเนินการบริการเชิงรุกอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้ประกันตนได้รับทราบข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนการบริการด้านการรักษาพยาบาลของ

โรงพยาบาลสงขลา โดยผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น เจ้าหน้าที่ แผ่นพับ สื่อโฆษณาวิทยุ-โทรทัศน์ และสื่ออื่น ๆ จะเห็นได้ว่าผู้ประกันตนส่วนใหญ่จะรับทราบข้อมูลการประชาสัมพันธ์งานด้านประกันสังคมของโรงพยาบาลสงขลาจากเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลเป็นส่วนใหญ่ ส่วนการประชาสัมพันธ์ด้านอื่น ๆ เช่น การจัดรายการทางวิทยุอาจไม่ตรงกับช่วงเวลาที่กลุ่มลูกค้ำประกันตนรับฟังเนื่องจากเป็นช่วงเวลาการปฏิบัติงาน

สำหรับการเลือกประกันตนของผู้ใช้สิทธิบัตรประกันสังคมหลังจากทางโรงพยาบาลสงขลาได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์เพื่อให้สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย และกลุ่มเป้าหมายได้รับทราบข้อมูลข่าวสารของโรงพยาบาลสงขลามากขึ้นก็ช่วยส่งผลให้มีผู้เลือกประกันตนกับโรงพยาบาลสงขลาเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ และเมื่อมีผู้เลือกประกันตนกับโรงพยาบาลสงขลาเพิ่มขึ้นก็ส่งผลให้โรงพยาบาลสงขลาสามารถเพิ่มขึ้นเช่นกันดังกราฟแสดงจำนวนผู้ประกันตนของโรงพยาบาลสงขลาข้างต้น สาเหตุส่วนหนึ่งนี้อาจทำให้มีผู้เลือกประกันตนกับโรงพยาบาลสงขลาเพิ่มขึ้นไม่มากนัก อาจสืบเนื่องจากสาเหตุหลายประการ เช่น การมีสถานพยาบาลให้ผู้ประกันตนเลือกจำนวนมาก การแข่งขันทางการตลาดของสถานพยาบาลใกล้เคียง ความไม่สะดวกในการเดินทาง เป็นต้น

ผลการทดสอบยุทธศาสตร์ที่ 2

ยุทธศาสตร์การสร้างความประทับใจแก่กลุ่มลูกค้ำเป้าหมาย

การศึกษาวិจัยการให้บริการด้านสุขภาพของโรงพยาบาลสงขลา กรณีศึกษากลุ่มลูกค้ำสิทธิบัตรประกันสังคม ในการศึกษาครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้ำเป้าหมายที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลสงขลา โดยการศึกษาถึงความคิดเห็นของผู้ประกันตนของโรงพยาบาลสามารถสรุปผลการศึกษาดังนี้

1. ความคิดเห็นของผู้ประกันตนต่อการสร้าง ความประทับใจแก่กลุ่มลูกค้ำเป้าหมาย

1.1 ความคิดเห็นของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประกันสังคม

ตารางที่ 7 แสดงความคิดเห็นของผู้ประกันตนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประกันสังคม
โรงพยาบาลสงขลา

ข้อความ	จำนวน	ร้อยละ
ความประทับใจกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมของโรงพยาบาล		
ไม่มีประทับใจเลย	14	9.33
น้อย	18	12.00

ตารางที่ 7. แสดงความคิดเห็นของผู้ประกันตนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประกันสังคม
โรงพยาบาลสงขลา (ต่อ)

ข้อความ	จำนวน	ร้อยละ
ปานกลาง	108	72.00
ดีมาก	8	5.33
ไม่ระบุ	2	1.33
รวม	150	100

ความประทับใจกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมของโรงพยาบาลจาก ตารางที่ 7 พบว่า กลุ่มลูกค้าสิทธิบัตรประกันสังคมที่มาใช้บริการกับโรงพยาบาลสงขลา มีความประทับใจกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมของโรงพยาบาลสงขลา ร้อยละ 72 มีความประทับใจในการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 12 มีความประทับใจน้อย ร้อยละ 9.33 ไม่มีความประทับใจเลย ร้อยละ 5.33 มีความประทับใจในการบริการดีมาก และร้อยละ 1.33 ไม่แสดงความคิดเห็น ซึ่งสรุปได้ว่าผู้มาใช้บริการสิทธิบัตรประกันสังคมกับโรงพยาบาลสงขลา มีความประทับใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ที่อยู่ในระดับที่ดี แต่ในขณะเดียวกันทางโรงพยาบาลสงขลาจะต้องมีการปรับปรุงพัฒนารูปแบบการให้บริการที่มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เพื่อที่จะได้เป็นที่ประทับใจของผู้ที่มาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอต่อไป

1.2 ความคิดเห็นของผู้ประกันตนต่อความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการดูแล
สุขภาพในเรื่องการดูแลรักษา

ตารางที่ 8. แสดงความคิดเห็นของผู้ประกันตนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ในเรื่องของความรู้ความสามารถ

ข้อความ	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่งานประกันสังคมของโรงพยาบาลสงขลา มีความรู้ความสามารถในเรื่องการดูแลสุขภาพ		
ไม่มีเลย	6	4.00
น้อย	15	10.00
ปานกลาง	102	68.00
มาก	22	14.67
ไม่ระบุ	5	3.33
รวม	150	100

ความประทับใจในเจ้าหน้าที่งานประกันสังคมของโรงพยาบาลสงขลามีความรู้ความสามารถในเรื่องการดูแลสุขภาพ จากตารางที่ 8 พบว่า กลุ่มลูกค้าสิทธิบัตรประกันสังคมมีความเชื่อมั่นว่า เจ้าหน้าที่งานประกันสังคมของโรงพยาบาลสงขลามีความรู้ ความสามารถในการดูแลสุขภาพ โดยร้อยละ 68 เชื่อว่าเจ้าหน้าที่มีความรู้ในระดับปานกลาง ร้อยละ 14.67 เชื่อมั่นว่าเจ้าหน้าที่มีความรู้มาก ร้อยละ 10 มีความเชื่อมั่นน้อยและต่ำสุดสุดท้ายคือ ไม่มีความเชื่อมั่นเลย อัตราร้อยละ 4 ซึ่งสรุปได้ว่าผู้ใช้สิทธิบัตรประกันสังคมที่มาใช้บริการกับโรงพยาบาลสงขลา เชื่อมั่นว่า เจ้าหน้าที่งานประกันสังคมมีความรู้ ความสามารถอยู่ในระดับดี น่าเชื่อมั่น แต่เนื่องจากผู้ประกันตนมีสถานพยาบาลให้เลือกมาก ประกอบกับการแข่งขันทางการตลาดของโรงพยาบาลเอกชนที่มีความพร้อมทั้งด้านงบประมาณและบุคลากร ทำให้เป็นที่น่าสนใจเลือกประกันตนมากกว่า ดังนั้นโรงพยาบาลสงขลาที่มีความจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ให้เจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้ ความสามารถ เพื่อให้ทันกับการแข่งขันที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ควรมีการคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถเข้ามาในหน่วยงาน แม้ว่าในบางครั้งจะต้องกระทบกับปัญหาเรื่องงบประมาณค่าใช้จ่าย แต่การที่มีบุคลากรอย่างเพียงพอสำหรับการให้บริการก็ถือได้ว่ามีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง

1.3 ความคิดเห็นของผู้ประกันตนที่มีต่อสถานที่สำหรับให้บริการด้านประกันสังคม

ตารางที่ 9. แสดงความคิดเห็นของผู้ประกันตนที่มีต่อสถานที่สำหรับให้บริการด้านประกันสังคม

ข้อความ	จำนวน	ร้อยละ
ความเหมาะสมของสถานที่สำหรับให้บริการงานทางด้านการประกันสังคมของโรงพยาบาล		
ไม่เหมาะสม	4	2.67
น้อย	18	12.00
ปานกลาง	108	72.00
มาก	19	12.67
ไม่ระบุ	1	0.67
รวม	150	100

ความประทับใจในความเหมาะสมของสถานที่สำหรับให้บริการด้านประกันสังคมของโรงพยาบาลสงขลา จากตารางที่ 9 พบว่า ร้อยละ 72 เห็นว่าการจัดสถานที่สำหรับให้บริการงานทางด้านการประกันสังคมของโรงพยาบาลสงขลา มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ

12.67 เห็นว่ามีความเหมาะสมมาก ร้อยละ 12 เห็นว่ามีความเหมาะสมน้อย และร้อยละ 2.67 เห็นว่าไม่เหมาะสม ซึ่งสรุปได้ว่าการจัดสถานที่สำหรับการให้บริการทางด้านงานประกันสังคมของโรงพยาบาลสงขลามีความเหมาะสมในระดับหนึ่ง ดังนั้นการจัดสถานที่บริการควรแยกเป็นสัดส่วนจะทำให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการได้รับความสะดวกในการติดต่อและการขอใช้บริการ การแสดงเครื่องหมายสัญลักษณ์ต่าง ๆ จะต้องมีความชัดเจน พร้อมทั้งการมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำถือได้ว่ามีส่วนช่วยให้เกิดความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการ

1.4 ความคิดเห็นในขั้นตอนการให้บริการของงานประกันสังคม

ตารางที่ 10. แสดงความคิดเห็นในขั้นตอนการให้บริการของงานประกันสังคม

ข้อความ	จำนวน	ร้อยละ
ขั้นตอนการให้บริการงานประกันสังคมของโรงพยาบาลสงขลาที่มีต่อผู้มาใช้บริการ		
ดีมาก	11	7.33
ดี	34	22.67
ปานกลาง	96	64.00
รวดเร็ว	6	4.00
ไม่ระบุ	3	2.00
รวม	150	100

ความประทับใจในขั้นตอนการให้บริการงานประกันสังคมของโรงพยาบาลสงขลา จากตารางที่ 10 พบว่า ร้อยละ 64 เห็นว่าขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 22.67 เห็นว่าขั้นตอนการให้บริการดี ร้อยละ 7.33 เห็นว่าขั้นตอนการให้บริการดีมากและร้อยละ 4 เห็นว่าการให้บริการมีความรวดเร็ว สรุปได้ว่า ผู้ประกันตนที่ใช้สิทธิบัตรประกันสังคมกับโรงพยาบาลสงขลาที่มีความรู้สึกว่าการให้บริการรักษาพยาบาลในขั้นตอนต่าง ๆ เกี่ยวกับงานด้านประกันสังคมของโรงพยาบาลสงขลาอยู่ในระดับปานกลาง คือไม่เร็วหรือช้าจนเกินไป แต่อย่างไรก็ตามการลดขั้นตอนในการให้บริการเพื่อเป็นการเพิ่มความสะดวกในการขอใช้บริการ ถือได้ว่าเป็นสิ่งที่ควรกระทำ เพราะการลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นจะทำให้ลูกค้ามีความรู้สึกพึงพอใจ แม้ว่าบางครั้งมีความจำเป็นที่จะต้องนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ แต่ก็ถือได้ว่ามีความคุ้มค่ากับสิ่งที่จะได้รับตอบแทนในอนาคต การเตรียมความพร้อมในด้านต่าง ๆ ก็เป็นอีกส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญไม่แพ้กัน เช่น การเตรียมแพทย์เฉพาะทาง เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในการให้คำปรึกษา เครื่องมือต่าง ๆ ที่ทันสมัย ฯลฯ สิ่งเหล่านี้ถือได้ว่ามีความสำคัญและมีความจำเป็นที่จะทำให้ทุกขั้นตอนของการบริการมีความรวดเร็วขึ้น

2. ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการงานประกันสังคม

ตารางที่ 11. ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าประกันสังคมที่มีต่อการให้บริการงานประกันสังคม
โรงพยาบาลสงขลา

n=150

ประเด็นคำถาม	จำนวน (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก		
1. การให้บริการประทับใจ	2 (1.33)	26 (17.33)	92 (61.33)	24 (16.00)	6 (4.00)	2.96	.741
2. ความสะดวกในการใช้บริการ	6 (4.00)	35 (23.33)	77 (51.33)	26 (17.33)	6 (4.00)	3.06	.853
3. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่	6 (4.00)	39 (26.00)	72 (48.00)	27 (18.00)	6 (4.00)	3.08	.871
4. ความสะดวกในการเดินทาง	11 (7.33)	52 (34.67)	60 (40.00)	23 (15.33)	4 (2.67)	3.29	.907
5. ความเอาใจใส่ของแพทย์/พยาบาล	3 (2.00)	42 (28.00)	77 (51.33)	23 (15.33)	5 (3.33)	3.10	.801
6. การติดตามผลการตรวจรักษา	4 (2.67)	31 (20.67)	74 (49.33)	37 (24.67)	4 (2.67)	2.96	.818
7. ความเหมาะสมในเรื่องเวลาในการให้บริการ	4 (2.67)	30 (20.00)	77 (51.33)	35 (23.33)	4 (2.67)	2.97	.806
8. เครื่องอำนวยความสะดวกของ รพ.สงขลา	8 (5.33)	50 (33.33)	62 (41.33)	25 (16.67)	5 (3.33)	3.21	.900
9. ความเชื่อมั่นต่อการรักษาพยาบาล	11 (7.33)	37 (24.67)	73 (48.67)	24 (16.00)	5 (3.33)	3.17	.901
10. การได้รับการตรวจจากแพทย์เฉพาะทาง	37 (24.67)	51 (34.00)	44 (29.33)	17 (11.33)	1 (0.67)	3.71	.987
11. ความรู้เกี่ยวกับความรู้เฉพาะของแพทย์	3 (2.00)	19 (12.67)	71 (47.33)	50 (33.33)	7 (4.67)	2.74	.815

ตารางที่ 11. ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าประกันสังคมที่มีต่อการให้บริการงานประกันสังคม
โรงพยาบาลสงขลา (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	จำนวน (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก		
12. การให้ความสำคัญแก่ กลุ่มผู้ประกันตนของ รพ.สงขลา	5 (3.33)	35 (23.33)	74 (49.33)	34 (22.67)	2 (1.33)	3.05	.805
13. การตรวจรักษาของแพทย์	4 (2.67)	31 (20.67)	85 (56.67)	27 (18.00)	3 (2.00)	3.04	.759
14. ความเหมาะสมในการ จ่ายยา	4 (2.67)	31 (20.67)	86 (57.33)	24 (16.00)	5 (3.33)	3.03	.781
15. ความพร้อมและทันสมัย ของอุปกรณ์ทางการ แพทย์	14 (9.33)	58 (38.67)	60 (40.00)	16 (10.67)	2 (1.33)	3.44	.855
16. ยาที่ใช้มีคุณภาพและได้ มาตรฐาน	6 (4.00)	40 (26.67)	83 (55.33)	17 (11.33)	4 (2.67)	3.18	.786
17. ความพร้อมในการ บริการห้องพิเศษ	4 (2.67)	58 (38.67)	69 (46.00)	14 (9.33)	5 (3.33)	3.28	.804
18. อาหารที่ทางรพ.จัดให้ถูก ต้องตามหลักโภชนาการ	11 (7.33)	60 (40.00)	61 (40.67)	16 (10.67)	2 (1.33)	3.41	.829
19. สภาพทั่วไปโดยรวมของ รพ.สงขลา	14 (9.33)	59 (39.33)	64 (42.67)	12 (8.00)	1 (0.67)	3.49	.800
20. ความคิดถึง รพ.สงขลา เมื่อเจ็บป่วย	6 (4.00)	44 (29.33)	60 (40.00)	23 (15.33)	17 (11.33)	2.99	1.03 3
21. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ร้านอาหาร ห้องสุขา	9 (6.00)	58 (38.67)	66 (44.00)	16 (10.67)	1 (0.67)	3.39	.784
22. การได้รับการตรวจจาก แพทย์ตามลำดับก่อน-หลัง	10 (6.67)	40 (26.67)	71 (47.33)	24 (16.00)	5 (3.33)	3.17	.896

ตารางที่ 11. ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าประกันสังคมที่มีต่อการให้บริการงานประกันสังคม
โรงพยาบาลสงขลา (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	จำนวน (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก		
23. เจ้าหน้าที่เต็มใจตอบข้อซักถามเมื่อเกิดปัญหา	6 (4.00)	40 (26.67)	67 (44.67)	31 (20.67)	6 (4.00)	3.06	.892
24. แพทย์ซักถามและสนใจคำบอกเล่าอาการป่วยของผู้ป่วย	11 (7.33)	45 (30.00)	69 (46.00)	20 (13.33)	5 (3.33)	3.25	.897
25. ผู้ป่วยได้รับคำอธิบายเกี่ยวกับสาเหตุของการป่วยอย่างละเอียดจากแพทย์	9 (6.00)	32 (21.33)	73 (48.67)	34 (22.67)	2 (1.33)	3.08	.855
26. แพทย์บอกถึงผลการตรวจร่างกายและแนะนำวิธีการปฏิบัติตัวเกี่ยวกับการเจ็บป่วยอย่างชัดเจน	8 (5.33)	41 (27.33)	76 (50.67)	24 (16.00)	1 (0.67)	3.21	.797
27. การได้รับความรู้และคำแนะนำเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ/การป้องกันโรคจากแพทย์	8 (5.33)	42 (28.00)	69 (46.00)	29 (19.33)	2 (1.33)	3.17	.847
28. การได้รับคำแนะนำจากแพทย์เกี่ยวกับการปฏิบัติตัวต่อเนื้อเมื่อกลับบ้าน	8 (5.33)	37 (24.67)	73 (48.67)	31 (20.67)	1 (0.67)	3.13	.825
29. เจ้าหน้าที่คำนึงถึงสิทธิของผู้ป่วยก่อนปฏิบัติการพยาบาลทุกครั้ง	7 (4.67)	27 (18.00)	82 (54.67)	29 (19.33)	5 (3.33)	3.01	.835
30. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลของผู้ป่วย	9 (6.00)	39 (26.00)	61 (40.67)	33 (22.00)	8 (5.33)	3.05	.968

ตารางที่ 11. ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าประกันสังคมที่มีต่อการให้บริการงานประกันสังคม
โรงพยาบาลสงขลา (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	จำนวน (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	S.D.	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก			
31. เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลที่ เหมาะสม เมื่อเกิดปัญหา ในการใช้บริการ	7 (4.67)	31 (20.67)	72 (48.00)	35 (23.33)	5 (3.33)	3.00	.875	
32. การได้รับบริการอย่างมี คุณภาพจากเจ้าหน้าที่ทุกคน ของ รพ.สงขลา	6 (4.00)	27 (18.00)	79 (52.67)	27 (18.00)	11 (7.33)	2.93	.902	
33. การได้รับคำแนะนำให้ไป ตรวจร่างกายประจำปีทุกปี	9 (6.00)	39 (26.00)	54 (36.00)	38 (25.33)	10 (6.67)	2.99	1.013	
34. การได้รับคำแนะนำเกี่ยว กับการติดตามผลการ ตรวจ/การมาตรวจครั้ง ต่อไปจากเจ้าหน้าที่อย่าง ชัดเจน	10 (6.67)	34 (22.67)	66 (44.00)	32 (21.33)	8 (5.33)	3.04	.962	
หมายเหตุ	เกณฑ์วัดความพึงพอใจใช้ค่าอันตรภาคชั้นเป็นตัวแบ่ง โดยอาศัยเกณฑ์ ดังนี้							
ค่าเฉลี่ย	0.00 -0.80	เกณฑ์พึงพอใจน้อยมาก						
ค่าเฉลี่ย	0.81 -1.60	เกณฑ์พึงพอใจน้อย						
ค่าเฉลี่ย	1.61 -2.40	เกณฑ์พึงพอใจปานกลาง						
ค่าเฉลี่ย	2.41 -3.20	เกณฑ์พึงพอใจมาก						
ค่าเฉลี่ย	3.21 -4.00	เกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด						

ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าประกันสังคมที่มีต่อโรงพยาบาลสงขลา จากตารางที่ 11 พบว่า ลูกค้าสิทธิบัตรประกันสังคมที่ใช้บริการกับโรงพยาบาลสงขลา ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ย 3.71 มีความพึงพอใจต่อการได้รับการตรวจจากแพทย์เฉพาะทาง ค่าเฉลี่ย 3.49 มีความพึงพอใจกับสภาพโดยรวมของโรงพยาบาลสงขลา ค่าเฉลี่ย 3.44 มีความพึงพอใจในความพร้อมและทันสมัยของอุปกรณ์ทางการแพทย์ ค่าเฉลี่ย 3.41 มีความพึงพอใจในเรื่องอาหารที่ทาง

โรงพยาบาลจัดให้ถูกต้องตามหลักโภชนาการ ค่าเฉลี่ย 3.39 มีความพึงพอใจในเรื่องของสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 3.29 มีความพึงพอใจในเรื่องของความสะอาดในเรื่องของการเดินทางและความพร้อมในการบริการห้องพิเศษ ค่าเฉลี่ย 3.28 ค่าเฉลี่ย 3.25 มีความพึงพอใจต่อการซักถามของแพทย์ที่มีต่อผู้ป่วย ค่าเฉลี่ย 3.21 มีความพึงพอใจต่อเครือข่ายของโรงพยาบาลสงขลา และการบอกวิธีการปฏิบัติตัวเกี่ยวกับการเจ็บป่วยอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 3.18 มีความพึงพอใจต่อการให้ยาที่มีคุณภาพ ค่าเฉลี่ย 3.17 พึงพอใจต่อการได้รับการตรวจตามลำดับก่อนหลัง พร้อมทั้งมีความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่ และการให้คำแนะนำ ค่าเฉลี่ย 3.13 พึงพอใจเกี่ยวกับการได้รับคำแนะนำจากแพทย์เกี่ยวกับการปฏิบัติตนเมื่อกลับบ้าน ค่าเฉลี่ย 3.10 มีความพึงพอใจต่อการเอาใจใส่ของแพทย์และพยาบาล ค่าเฉลี่ย 3.08 พึงพอใจต่อการมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่และการได้รับคำอธิบายอย่างละเอียดจากแพทย์ ค่าเฉลี่ย 3.06 พึงพอใจในความสะอาดในการใช้บริการและการเต็มใจในการตอบปัญหาของผู้มาใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.05 พึงพอใจต่อการให้ความสำคัญต่อผู้ประกันตนและการที่มีผู้ป่วยมีส่วนร่วมในการรักษาพยาบาล ค่าเฉลี่ย 3.04 มีความพึงพอใจต่อการตรวจรักษาของแพทย์ และการติดตามผลการตรวจ ค่าเฉลี่ย 3.03 มีความพึงพอใจในการจ่ายยา ค่าเฉลี่ย 3.01 พึงพอใจต่อการคำนึงถึงสิทธิของผู้ป่วย ค่าเฉลี่ย 3.00 พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ในเรื่องการให้ข้อมูลที่เหมาะสมเมื่อเกิดปัญหา ค่าเฉลี่ย 2.99 พึงพอใจต่อการได้รับคำแนะนำให้ไปตรวจร่างกายประจำปี และการคิดถึงโรงพยาบาลสงขลาเมื่อเกิดการเจ็บป่วย ค่าเฉลี่ย 2.97 มีความพึงพอใจต่อเวลาในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 2.96 พึงพอใจต่อการติดตามผลการตรวจรักษาและบริการที่ประทับใจ ค่าเฉลี่ย 2.93 การต้องการได้รับการบริการอย่างมีคุณภาพจากเจ้าหน้าที่ทุกคนของโรงพยาบาลและสิ่งที่คุณประกันตนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 2.74 คือ ความรู้เกี่ยวกับความรู้เฉพาะทางของแพทย์ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสิทธิบัตรประกันสังคมที่มีต่อการบริการของโรงพยาบาลสงขลา สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมายอยู่ในเกณฑ์ที่ดี เนื่องจากโรงพยาบาลสงขลาเป็นโรงพยาบาลของภาครัฐ มีความพร้อมในเรื่องของบุคลากรและเครื่องมือที่ทันสมัย ความสะอาดในเรื่องของการเดินทางพร้อมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องของสถานที่ที่มีบริเวณกว้าง สถานที่ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ของโรงงานอุตสาหกรรมต่าง ๆ ทั้งของภาครัฐและเอกชน พร้อมทั้งมีการบริหารจัดการที่ดี จึงทำให้การบริการส่วนใหญ่เป็นที่พึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสิทธิบัตรประกันสังคม ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะเป็นโอกาสที่จะทำให้โรงพยาบาลสงขลามีการพัฒนางานด้านประกันสังคมให้บรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ที่ได้จัดวางไว้ แต่ประเด็นในเรื่องการเตรียมความพร้อมของบุคลากรก็มีความจำเป็นที่จะต้องได้มีการปรับปรุงและพัฒนาให้มีคุณภาพอยู่เสมอด้วยเช่นกัน เพราะปัจจุบันลูกค้ากลุ่มสิทธิบัตรประกันสังคมถือได้ว่าเป็นเป้าหมายกลุ่มใหญ่ของ

โรงพยาบาลเอกชนด้วยเช่นกัน การแข่งขันในด้านต่าง ๆ จึงมีความรุนแรงเพิ่มสูงขึ้น การบริการที่สร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นจะช่วยส่งผลต่อรายได้ของโรงพยาบาลสงขลาเพิ่มขึ้นเช่นกัน

3. รูปแบบการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการผู้ประกันตนของโรงพยาบาลสงขลา

ตารางที่ 12. รูปแบบการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการผู้ประกันตนของโรงพยาบาลสงขลา

n=105		
รูปแบบ	จำนวน	ร้อยละ
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรยิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติและมีความรู้เกี่ยวกับประกันสังคมเป็นอย่างดี (คูตัวอย่างรพ.เอกชน)	45	42.86
2. สะดวกรวดเร็วในการไปใช้บริการ	34	32.38
3. ให้การรักษาที่มีคุณภาพจากเครื่องที่ทันสมัย แพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญสามารถอธิบายอาการได้และตอบคำถามผู้ป่วยได้อย่างละเอียดเกี่ยวกับอาการ ทำให้ผู้ป่วยมีความมั่นใจ	11	10.48
4. กลุ่มบริการลูกค้าประกันตนของรพ.สามารถอธิบายความรู้เกี่ยวกับสิทธิการรักษาพยาบาลแก่ผู้ประกันตนอย่างทั่วถึง มีการพบปะลูกค้าบ้าง และมีการประชาสัมพันธ์ให้มากกว่านี้	6	5.71
5. มีคลินิกเครือข่ายมาก	5	4.76
6. มีการตรวจสุขภาพประจำปีฟรี	2	1.91
7. ให้บริการนอกเวลาทำการและวันหยุดได้	1	0.95
8. มีการติดตามผลการรักษาของผู้ป่วยแต่ละคนด้วย	1	0.95
รวม	105	100

หมายเหตุ เนื่องจากมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 105 คน

รูปแบบการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการผู้ประกันตนของโรงพยาบาลสงขลา จากตารางที่ 12 พบว่ากลุ่มลูกค้าสิทธิบัตรประกันสังคม ร้อยละ 42.86 ต้องการเจ้าหน้าที่บริการที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีให้การบริการอย่างเสมอภาค ร้อยละ 33.38 ต้องการความสะดวกรวดเร็วในการบริการ ร้อยละ 10.48 ต้องการเครื่องมือที่ทันสมัยและแพทย์ที่มีคุณภาพในการรักษา ร้อยละ 5.71 ต้องการให้เพิ่มการประชาสัมพันธ์และการออกพบกับลูกค้าสิทธิบัตรประกันสังคม ร้อยละ 4.76 ต้องการให้มีการตรวจสุขภาพประจำปีฟรี ร้อยละ 1.91 ต้องการให้บริการนอกเวลาทำการและ

วันหยุดและร้อยละ 0.95 ต้องการให้มีการติดตามผลการรักษาของผู้ป่วยแต่ละคน ร้อยละ 0.95 สรุปได้ว่า ผู้ใช้สิทธิบัตรประกันสังคมต้องการรูปแบบที่มีคุณภาพน่าเชื่อถือ ทั้งในเรื่องของบุคลากรและเครื่องมือที่ทันสมัย โรงพยาบาลสงขลามีความพร้อมในเรื่องดังกล่าว ถือได้ว่าเป็นโอกาสดีที่จะสนองความต้องการของลูกค้ากลุ่มดังกล่าว การคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการบริการและการให้ความเป็นธรรม ความเสมอภาคในการให้บริการจะช่วยส่งผลให้มีกลุ่มลูกค้ามาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น การขยายเครือข่ายของโรงพยาบาลให้ครอบคลุมก็ถือได้ว่าเป็นสิ่งที่จำเป็นและมีความสำคัญ เพราะการมีเครือข่ายการให้บริการที่ทั่วถึงจะทำให้กลุ่มลูกค้าสิทธิบัตรประกันสังคมมีความเชื่อมั่นและได้รับความสะดวกในการใช้บริการเพิ่มมากขึ้น แต่ในขณะเดียวกัน โรงพยาบาลสงขลาก็ต้องคำนึงถึงความพร้อมของบุคลากรด้วยว่าจะต้องมีคุณภาพและเป็นที่ยอมรับ เพราะหากมีเครือข่ายมากแต่การบริการไม่มีคุณภาพก็จะส่งผลกระทบต่อโรงพยาบาลได้เช่นกัน การจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ประกันตนกับโรงพยาบาลสงขลาควรทำอย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างผู้ประกันตนกับโรงพยาบาลสงขลาในโอกาสต่อไป

4. การได้รับประโยชน์จากการประกันตน

สำหรับการได้รับประโยชน์จากการประกันตน เป็นการศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกันตนในการมองเห็นประโยชน์ของการประกันตนจากการใช้ยุทธศาสตร์การสร้างความปลอดภัยของโรงพยาบาล

ตารางที่ 13. แสดงการได้รับประโยชน์จากการประกันตน

ข้อความ	ร้อยละ
1. เพิ่มสิทธิและสวัสดิการอื่นๆ ให้กับผู้ประกันตนมากขึ้น เช่น การคลอดบุตร ในกรณีผ่าตัด เพิ่มค่าใช้จ่ายค่าห้องต่างหาก รักษาได้ครอบคลุมทุกโรค ประกันการตกงาน ประกันชีวิตและสามารถเบิกค่าเล่าเรียนบุตรได้	40.70
2. ได้รับบริการที่ดีจากโรงพยาบาล เช่น การยืมเข็มฉีดยา มีมนุษยสัมพันธ์กับทุกคน ไม่เลือกปฏิบัติ ให้ความเสมอภาคกับทุกคน	22.09
3. ได้รับการรักษาที่มีคุณภาพจากแพทย์ที่เชี่ยวชาญ (ตรวจและรักษาอย่างละเอียด โดยรับฟังอาการจากผู้ป่วย และให้โอกาสผู้ป่วยสอบถามข้อสงสัยได้อย่างละเอียด) ใช้เครื่องมือที่ทันสมัย ได้รับยาที่มีคุณภาพ	12.79
4. ได้รับความสะดวก และรวดเร็วในการใช้บริการ	12.79

ตารางที่ 13. การได้รับประโยชน์จากการประกันตน (ต่อ)

ข้อความ	ร้อยละ
5. ได้รับการลดค่าประกันตน	4.65
6. ได้รับข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิในการรักษาพยาบาลมากขึ้น	3.49
7. มีคลินิกเครือข่ายมากขึ้น และให้สิทธิในการรักษากับคลินิกมากขึ้น	2.33
8. สามารถนำบัตรประกันสังคมไปใช้ที่อื่นได้	1.16
รวม	100

ความต้องการได้รับประโยชน์จากการประกันตน จากตารางที่ 13 พบว่า ร้อยละ 40.70 มีการประกันสังคมทำให้มีการเพิ่มสวัสดิการอื่น ๆ ให้มากขึ้น เช่น การคลอดบุตรในกรณีผ่าตัด รักษาได้ครอบคลุมทุกโรค และอื่น ๆ ร้อยละ 22.09 ทำให้ได้รับการบริการที่เป็นธรรมและมีความเสมอภาคในการให้บริการ ร้อยละ 12.79 ได้รับการรักษาด้วยแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญรับฟังความคิดเห็น และได้รับความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ ร้อยละ 4.65 ได้รับการลดค่าประกันตน ร้อยละ 3.49 ได้รับข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิในการรักษาพยาบาลให้มากขึ้น ร้อยละ 2.33 มีการขยายเครือข่ายและโรงพยาบาลให้สิทธิในการรักษาตามคลินิกให้มากขึ้นและร้อยละ 1.16 สามารถที่จะนำบัตรประกันสังคมไปใช้กับที่อื่นได้ สรุปได้ว่า ผู้มีสิทธิใช้บัตรประกันสังคมได้รับประโยชน์จากการประกันตนในเรื่องสิทธิต่าง ๆ ที่ควรจะได้รับให้มีเพิ่มมากขึ้น ในเรื่องของการรักษาพยาบาลควรมีความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน พร้อมทั้งต้องการความเป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่และการบริการที่มีความรวดเร็ว ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้มีสิทธิใช้บัตรประกันสุขภาพมีความคาดหวัง ดังนั้น หากโรงพยาบาลสงขลาเป็นผู้นำเสนอแนวทางเพื่อเพิ่มความมุ่งหวังของกลุ่มประกันสังคมให้ประสบความสำเร็จก็จะทำให้มีลูกค้ากลุ่มสิทธิบัตรประกันสังคมมีความพึงพอใจและมีความสนใจที่จะมาใช้บริการกับโรงพยาบาลสงขลาเพิ่มมากขึ้นในอนาคต เพราะความหลากหลายของการให้บริการและการตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภค คือ แนวทางที่จะนำไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย

สรุปผลของยุทธศาสตร์การสร้างความประทับใจแก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมายจะพบว่า ยุทธศาสตร์การสร้างความประทับใจแก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมายจะมีความเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์การให้บริการเชิงรุกอย่างมีระบบ เพราะเมื่อการดำเนินงานของยุทธศาสตร์ประสบความสำเร็จจะมีความเชื่อมโยงไปสู่ยุทธศาสตร์ที่ 2 เพราะเมื่อมีผู้มาใช้บริการและเลือกประกันตนกับโรงพยาบาล

สงขลา จะมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการให้บริการของโรงพยาบาล เพราะโดยความรู้สึกรู้สึกพื้นฐานมีความเห็นว่าโรงพยาบาลเป็นของรัฐ มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ มีเครื่องมือให้บริการที่ทันสมัย ความได้เปรียบในเรื่องของสถานที่ แต่สิ่งที่สำคัญที่ทางโรงพยาบาลสงขลาต้องคำนึงถึงคือการให้บริการที่มีความเป็นธรรมกับผู้มาใช้บริการอย่างมั่นใจและเชื่อมั่นเพิ่มมากขึ้น และในขณะเดียวกันก็จะสร้างความประทับใจให้เกิดขึ้นกับผู้มาใช้บริการและเลือกประกันตนกับโรงพยาบาลสงขลาในโอกาสต่อไป

ผลการทดสอบยุทธศาสตร์ที่ 3

ยุทธศาสตร์การรักษาลูกค้าประกันสังคมที่มีอยู่เดิมและการสร้างกลุ่มลูกค้าใหม่

จากการศึกษาวิจัยการให้บริการด้านสุขภาพของโรงพยาบาลสงขลา กรณีศึกษากลุ่มลูกค้าสิทธิบัตรประกันสังคม ในการรักษาลูกค้าประกันสังคมที่มีอยู่เดิม และการสร้างกลุ่มลูกค้าใหม่ ในส่วนผลผลิต(output) โดยศึกษาในประเด็นมีลูกค้าประกันสังคมที่ตัดสินใจเลือกประกันตนกับโรงพยาบาลมากขึ้น โดยมองถึงสาเหตุการตัดสินใจเลือกและไม่เลือกประกันตนกับโรงพยาบาล และในประเด็นวิเคราะห์เพื่อให้ได้กลยุทธ์ที่เหมาะสมในการรักษาลูกค้าประกันสังคมเดิมสร้างลูกค้าประกันสังคมใหม่ โดยผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามแบบมีโครงสร้างและแบบไม่มีโครงสร้าง แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งสามารถสรุปประเด็นในหัวข้อดังกล่าวได้ดังนี้.-

1. สาเหตุการตัดสินใจเลือก-ไม่เลือกประกันตนกับโรงพยาบาลสงขลา

ตารางที่ 14. แสดงสาเหตุของการตัดสินใจเลือก-ไม่เลือกประกันตนกับโรงพยาบาลสงขลา

ข้อความ	ร้อยละ
การเลือกประกันตนกับโรงพยาบาลสงขลา	
เลือก	63.33
ไม่เลือก	36.67
กรณีไม่เลือก เพราะ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	
1.เสียเวลาและไม่สะดวกในการเดินทางเพราะไกลจากที่ทำงาน/ที่พัก	37.18
2.บริการไม่ดี ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ เลือกปฏิบัติกับผู้มาใช้บริการ	29.91
3.เข้ามา (อาจเพราะคนมาก และเจ้าหน้าที่มีน้อย)	15.36
4.มีคลินิกเครือข่ายน้อย บางแห่งไม่มีเลย เช่น อ.ระโนด	6.27
5.รพ.อื่นให้บริการดีกว่า โดยเฉพาะรพ.เอกชน	7.27

ตารางที่ 14. แสดงสาเหตุของการตัดสินใจเลือก-ไม่เลือกประกันตนกับโรงพยาบาลสงขลา(ต่อ)

ข้อความ	ร้อยละ
6.ประกันตนอยู่กับรพ.อื่นอยู่แล้ว	2.64
7.ยาไม่มีคุณภาพ (ให้แต่ยาพาราเซตามอล)	1.37
รวม	100

การเลือกประกันตนกับโรงพยาบาลสงขลา ดังตารางที่ 14 พบว่า กลุ่มลูกค้าสิทธิบัตรประกันสังคม ร้อยละ 63.33 เลือกที่จะประกันตนกับโรงพยาบาลสงขลา และร้อยละ 36.67 ไม่เลือกที่จะประกันตนกับโรงพยาบาลสงขลา โดยกลุ่มที่ไม่เลือกประกันตนกับโรงพยาบาลสงขลา มีเหตุผลในการพิจารณาไม่เลือกประกันตนกับโรงพยาบาลสงขลา มากที่สุด ร้อยละ 37.18 เหตุผลที่ไม่เลือกเนื่องจากเสียเวลาและไม่สะดวกกับการเดินทางเพราะไกลจากสถานที่พัก ร้อยละ 29.91 เห็นว่าการบริการไม่ดี และมีการเลือกปฏิบัติกับผู้มาใช้บริการ ร้อยละ 15.36 สาเหตุจากการบริการที่ช้ามาก ร้อยละ 6.27 สาเหตุจากมีคลินิกและเครือข่ายการให้บริการน้อยไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ ร้อยละ 7.27 เห็นว่าโรงพยาบาลเอกชนให้บริการที่ดีกว่า ร้อยละ 2.64 มีการประกันตนกับโรงพยาบาลอื่นอยู่แล้ว และน้อยสุดคือ ร้อยละ 1.37 ยาที่ใช้บริการไม่มีคุณภาพ ซึ่งสรุปได้ว่า การที่ลูกค้ากลุ่มสิทธิบัตรประกันสังคมที่เลือกประกันตนกับโรงพยาบาลสงขลาส่วนหนึ่งมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลสงขลา และประเด็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เลือกอีกประการหนึ่ง คืออยู่ใกล้กับสถานที่ประกอบการและมีความสะดวกในการเดินทาง ส่วนลูกค้ากลุ่มสิทธิบัตรประกันสังคมที่ไม่ได้เลือกประกันตนกับโรงพยาบาลสงขลาจะเห็นว่าปัจจัยที่ส่งผลเป็นอย่างมากคือ ไกลจากที่พักและไม่สะดวกในการเดินทางและไม่พึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ในการใช้บริการ และอีกปัจจัยหนึ่งอาจเกิดจากการประชาสัมพันธ์ที่ไม่ทั่วถึง รับฟังจากปากต่อปาก ทำให้มีความเข้าใจคลาดเคลื่อน เพราะอาจมีส่วนหนึ่งที่ไม่เคยมาใช้บริการ รวมถึงประเด็นการมีเครือข่ายน้อย สิ่งต่าง ๆ ที่กล่าวมาอาจจะส่งผลต่อการรักษากลุ่มลูกค้าเก่าที่มีอยู่เดิมและเป็นอุปสรรคในการที่โรงพยาบาลสงขลาจะหาฐานลูกค้าใหม่ การปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการถือว่าเป็นสิ่งสำคัญประการหนึ่ง การขยายเครือข่ายให้ครอบคลุมทุกพื้นที่จะช่วยส่งเสริมให้ฐานลูกค้าเพิ่มขึ้น การเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายควรมีการกระทำอย่างต่อเนื่อง ทั้งการประชาสัมพันธ์ การจัดกิจกรรมต่าง ๆ จะทำให้โรงพยาบาลสงขลาสามารถที่จะขยายฐานลูกค้าได้เพิ่มขึ้น พร้อมทั้งทำให้ลูกค้าที่มีอยู่เดิมตัดสินใจเลือกประกันตนกับโรงพยาบาลสงขลาต่อไปและผลสรุปสุดท้าย

จะเพิ่มรายได้ให้แก่โรงพยาบาลเพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนารูปแบบการให้บริการของโรงพยาบาลสงขลาในโอกาสต่อไป

2. เหตุผลเกี่ยวกับความสนใจและไม่สนใจในรูปแบบการให้บริการผู้ประกันตนของโรงพยาบาลสงขลา

ตารางที่ 15. แสดงเหตุผลเกี่ยวกับความสนใจและไม่สนใจในรูปแบบการให้บริการผู้ประกันตนของโรงพยาบาลสงขลา

n=91	
ข้อความ	ร้อยละ
น่าสนใจ เพราะ	
1. สนใจแต่ไม่ระบุเหตุผล	15.39
2. รพ.มีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบว่ามีการปรับปรุงบริการต่างๆ ให้ดีและหลากหลายขึ้น และมีประชาสัมพันธ์ติดต่อไปยังสถานประกอบการด้วย ทำให้มีข้อมูลเพื่อใช้ในการตัดสินใจมากขึ้น	13.19
3. มีบริการสอบถามรายละเอียดอย่างใกล้ชิดกับผู้มาใช้บริการ	12.09
4. อยู่ใกล้ที่พัก/ที่ทำงาน	9.89
5. น่าจะมีความรวดเร็วขึ้นกว่าเดิม เพราะมีการแยกผู้ป่วยประกันตนต่างหาก	7.69
6. มีเครื่องมือที่ทันสมัยมากขึ้น และมีคลินิกเฉพาะทางมากขึ้น	7.69
7. สนใจแต่ไม่สะดวกที่จะใช้บริการ (ไกล)	3.29
ไม่น่าสนใจ เพราะ	
1. บริการไม่ดี พุดจาไม่ไพเราะ และเลือกปฏิบัติต่อผู้มาใช้บริการ	8.79
2. ไม่สนใจแต่ไม่ระบุเหตุผล	7.69
3. ซ้ำมาก เสียเวลาในการไปใช้บริการ	4.39
4. การรักษาที่ไม่มีคุณภาพ และให้ยาที่ไม่มีคุณภาพ	2.20
5. คิดว่าไม่น่าจะทำได้	1.09
ไม่เคยใช้บริการเลย	6.59
รวม	100

หมายเหตุ เนื่องจากมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 91 คน

เหตุผลเกี่ยวกับความสนใจและไม่สนใจในรูปแบบการให้บริการผู้ประกันตนของโรงพยาบาลสงขลา ดังตารางที่ 15 จากการที่โรงพยาบาลสงขลาได้จัดการบริการในรูปแบบ

ดังกล่าว พบว่ากลุ่มลูกค้าสิทธิบัตรประกันสังคมเห็นว่ามีความน่าสนใจ แต่ไม่ได้ระบุเหตุผลมากที่สุด ร้อยละ 15.39 ร้อยละ 13.19 มีความสนใจเพราะมองเห็นว่าโรงพยาบาลมีการประชาสัมพันธ์ให้กลุ่มลูกค้าสิทธิบัตรประกันสังคมรับทราบถึงการให้บริการเพิ่มมากขึ้น และมีการเข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ร้อยละ 12.09 มีความน่าสนใจเพราะมีการบริการสอบถามรายละเอียดอย่างใกล้ชิดกับผู้มาใช้บริการ ร้อยละ 9.89 สนใจเพราะอยู่ใกล้ที่พัก ร้อยละ 7.69 สนใจเพราะมีการแยกผู้ประกันตนออกต่างหาก ร้อยละ 7.69 เพราะเห็นว่าเครื่องมือมีความทันสมัยและประเด็นที่มีความน่าสนใจน้อยที่สุด 3.29 อยู่ไกลไม่สะดวกแก่การเดินทาง ส่วนในประเด็นที่กลุ่มลูกค้าสิทธิบัตรประกันสังคมคิดว่ารูปแบบการให้บริการผู้ประกันตนของโรงพยาบาลสงขลาไม่น่าสนใจ พบว่า ร้อยละ 8.79 ไม่พอใจการบริการ เช่น การพูดจาไม่ไพเราะ เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 7.69 ไม่ระบุเหตุผล ร้อยละ 6.59 ไม่เคยใช้บริการ ร้อยละ 4.39 คิดว่าเสียเวลาในการไปใช้บริการ ร้อยละ 2.20 ไม่มั่นใจในการรักษาและการจ่ายว่ามีคุณภาพ ร้อยละ 1.09 คิดว่าไม่น่าจะทำได้ซึ่งสรุปได้ว่าลูกค้าสิทธิบัตรประกันสังคมส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่องการบริการของเจ้าหน้าที่เป็นอันดับแรก ดังนั้น การพัฒนาบุคลากรให้มีมนุษยสัมพันธ์ที่จะช่วยเพิ่มยอดผู้ประกันตนของโรงพยาบาลสงขลาให้เพิ่มสูงขึ้น และการขยายเครือข่ายให้ครอบคลุมก็จะส่งผลต่อยอดของผู้ประกันตนที่จะมาเลือกประกันตนกับโรงพยาบาลสงขลา ส่วนประเด็นการสร้างความมั่นใจให้เกิดขึ้นกับผู้ประกันตนเป็นสิ่งที่ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญและมีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง เพราะเมื่อก่อนลูกค้าสิทธิบัตรประกันสังคมมีความเชื่อมั่นในเรื่องของการรักษาพยาบาลที่มีคุณภาพก็จะทำให้กลุ่มลูกค้าสิทธิบัตรประกันสังคมตัดสินใจเลือกประกันตนกับโรงพยาบาลสงขลาเพิ่มขึ้นเช่นกัน

3. กลยุทธ์การรักษาลูกค้าประกันสังคมเดิมและสร้างลูกค้าประกันสังคมใหม่

ตารางที่ 16. แสดงกลยุทธ์การรักษาลูกค้าประกันสังคมเดิมและสร้างลูกค้าประกันสังคมใหม่

n=37	
กลยุทธ์	ร้อยละ
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมียิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ ให้บริการอย่างเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติและมีความรู้เกี่ยวกับประกันสังคมเป็นอย่างดี (ดูตัวอย่างรพ.เอกชน)	27.03
2. เพิ่มจำนวนคลินิกเครือข่ายให้มากขึ้น และพยายามปรับปรุงให้คลินิกเครือข่ายบริการมีมาตรฐานเดียวกับรพ.	37.84
3. กลุ่มบริการลูกค้าประกันตนของรพ.ควรประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับสิทธิการรักษาพยาบาลแก่ผู้ประกันตนอย่างทั่วถึง เช่น การจัดอบรมปีละ 1 ครั้ง	5.41

ตารางที่ 16. แสดงกลยุทธ์การรักษาลูกค้าประกันสังคมเดิมและสร้างลูกค้าประกันสังคมใหม่(ต่อ)

n=37

กลยุทธ์	ร้อยละ
4. แพทย์ควรมีความเชี่ยวชาญเฉพาะโรคมมากขึ้น และมีจรรยาบรรณมากกว่านี้	5.41
5. ควรมีการติดตามและตรวจเยี่ยมลูกค้าอย่างต่อเนื่อง	5.41
6. ควรจัดแพทย์เคลื่อนที่ให้บริการแก่ลูกค้า/พนักงานในสถานประกอบการ ต่างๆ บ้าง	18.92
รวม	100

หมายเหตุ เนื่องจากมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 37 คน

ประเด็นข้อเสนอแนะที่กลุ่มลูกค้าสิทธิบัตรประกันสังคมมีความต้องการดังตารางที่ 16 พบว่า สิ่งที่กลุ่มลูกค้าสิทธิบัตรประกันสังคมต้องการมากที่สุด ร้อยละ 37.84 ต้องการให้โรงพยาบาลสงขลาเพิ่มเครือข่ายการให้บริการให้มากขึ้นและมีความเป็นมาตรฐานเหมือนกับโรงพยาบาลเอกชน ร้อยละ 27.03 ต้องการให้เจ้าหน้าที่มีการบริการที่ดี ไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 18.92 ต้องการให้จัดแพทย์เคลื่อนที่ให้บริการแก่ลูกค้า/พนักงานในสถานประกอบการ และความต้องการที่อยู่ในระดับน้อยสุด คือ ร้อยละ 5.41 ต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง พร้อมทั้งให้ความรู้แก่ผู้ประกันตน แพทย์ควรมีความเชี่ยวชาญเฉพาะโรค มีจรรยาบรรณ และที่สำคัญคือ มีการตรวจเยี่ยมลูกค้าอย่างต่อเนื่อง สรุปได้ว่า สิ่งที่กลุ่มลูกค้าสิทธิบัตรประกันสังคมมีความต้องการและคาดหวังคือการได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพและความเป็นธรรมในการให้บริการ ความต้องการในเรื่องของการมีเครือข่ายการบริการให้เพิ่มมากขึ้น พร้อมทั้งการบริการเสริมในรูปแบบต่าง ๆ ให้เพิ่มมากขึ้น สิ่งดังกล่าวถือได้ว่าเป็นสิ่งที่ดี ทางโรงพยาบาลสงขลาจะนำไปปรับปรุงและวางรูปแบบในการพัฒนางานด้านประกันสังคมให้มีคุณภาพเพิ่มขึ้น เพราะหากมีการขยายเครือข่ายเพิ่มขึ้นก็จะทำให้มีกลุ่มลูกค้าเพิ่มขึ้น ในขณะเดียวกันก็สร้างความมั่นใจให้กับกลุ่มลูกค้าสิทธิบัตรประกันสังคมที่ใช้บริการอยู่เดิมให้มั่นใจเพิ่มขึ้น ในขณะเดียวกันการพัฒนาบุคลากรภายในของโรงพยาบาลสงขลาเองก็มีความจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาควบคู่กันไป เพราะหากมีการขยายเครือข่ายแต่การบริการไม่มีคุณภาพก็จะไม่ส่งผลต่อการเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้ประกันตนที่เลือกใช้บริการของโรงพยาบาลสงขลาและอาจทำให้การขยายฐานลูกค้าเป็นไปด้วยความยากลำบากและมีปัญหาเพิ่มมากขึ้นด้วย

สรุปยุทธศาสตร์การรักษาลูกค้าประกันสังคมที่มีอยู่เดิมและการสร้างกลุ่มลูกค้าใหม่ในยุทธศาสตร์ที่ 3 จะพบว่า เมื่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 1 และยุทธศาสตร์ที่ 2 ดำเนินไป

อย่างเป็นระบบ สิ่งสำคัญลำดับต่อไปคือการรักษากลุ่มลูกค้าที่มีอยู่เดิมและการสร้างกลุ่มลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นการดำเนินงานในยุทธศาสตร์ที่ 3 ซึ่งยุทธศาสตร์ดังกล่าวถือได้ว่าเป็นความจำเป็นและสำคัญ เพราะหากโรงพยาบาลสงขลาได้ดำเนินการยุทธศาสตร์ที่ 1 และ 2 ไปอย่างประสบความสำเร็จ แต่ไม่สามารถที่จะทำให้ยุทธศาสตร์ที่ 3 ประสบความสำเร็จได้ก็จะทำให้โรงพยาบาลสงขลาเสี่ยงประมาณและค่าใช้จ่ายในการดำเนินยุทธศาสตร์ รวมถึงการเสียโอกาสและเวลาในการพัฒนาองค์กร ดังนั้น สิ่งที่เป็นที่ทางโรงพยาบาลสงขลามีการกำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินการในประเด็นดังต่อไปนี้

ด้านลูกค้าประกันสังคมที่เป็นลูกค้าประจำ โรงพยาบาลสงขลาจะต้องให้ความสำคัญกับลูกค้ากลุ่มดังกล่าวอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ทั้งในเรื่องของการให้บริการ การรับทราบข้อมูลข่าวสาร มีการพบปะกัน โดยทางตรงและทางอ้อม เช่น การติดต่อสื่อสารผ่านสื่อต่าง ๆ มีการจัดกิจกรรมร่วมกัน อาทิ จัดการอบรมเพื่อส่งเสริมสุขภาพ ให้การบริการรักษาพยาบาลที่ทันสมัย และมีความหลากหลายในการให้บริการ มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอกับความต้องการของผู้มาใช้บริการและสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งคือการเข้าถึงกลุ่มลูกค้าอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ คอยให้คำปรึกษาและอำนวยความสะดวกในเรื่องของการให้บริการ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะสร้างความรู้สึกที่ประทับใจต่อผู้มาใช้บริการ ซึ่งจะเห็นได้ว่าสังคมไทยเป็นสังคมที่มีความจริงจัง หากสถานที่ใดที่ผู้รับบริการรู้สึกดีจะก่อให้เกิดความประทับใจและจะใช้บริการของสถานที่นั้นตลอดไป ดังนั้นโรงพยาบาลสงขลาจึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนารูปแบบการให้บริการอย่างต่อเนื่องเพื่อที่จะสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ที่มาใช้บริการ รวมถึงการจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอต่อการพัฒนาหน่วยงานประกันสังคม และสิ่งสำคัญคือโรงพยาบาลจะต้องคำนึงถึงอยู่เสมอว่าการรักษานักลูกค้าที่มีอยู่เดิมคือสิ่งที่จำเป็นและสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ดังนั้น ภาพรวมในการให้บริการต้องมีรูปแบบที่ทันสมัยและมีการพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงการพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมที่จะให้บริการซึ่งถือได้ว่าเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาองค์กรให้ประสบความสำเร็จ

ด้านการสร้างกลุ่มลูกค้าใหม่ จะมีส่วนสำคัญอยู่ในยุทธศาสตร์ที่ 1 และยุทธศาสตร์ที่ 2 เช่นเดียวกัน ในการสร้างกลุ่มลูกค้าใหม่โรงพยาบาลสงขลาจะต้องกำหนดกลยุทธ์ในการสร้างกลุ่มลูกค้าใหม่ให้เพิ่มมากขึ้นด้วยเช่นกัน โดยจะต้องมีการประชาสัมพันธ์งานประกันสังคมของโรงพยาบาลสงขลาอย่างต่อเนื่องโดยเจ้าหน้าที่ขององค์กรและโดยการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เพื่อให้ผู้ประกันตนได้รับรู้ถึงการให้บริการของโรงพยาบาลสงขลา ตลอดจนการจัดเจ้าหน้าที่เข้าถึงสถานประกอบการต่าง ๆ โดยตรง มีการจัดการวางแผนงานในการดำเนินงานอย่างชัดเจนมีงบประมาณอย่างเพียงพอในการดำเนินงาน และที่สำคัญคือโรงพยาบาลสงขลาจะต้องมีความพร้อมทั้งด้านบุคลากรและการให้บริการที่เป็นที่ยอมรับของสังคมและมีการเจาะกลุ่มตลาด

เป้าหมายที่ทันสมัย เพราะปัจจุบันกลุ่มลูกค้าสิทธิบัตรประกันสังคมมีการแข่งขันจากโรงพยาบาลเอกชนค่อนข้างสูง และเป็นตลาดที่มีผลตอบแทนอยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจ ดังนั้น การสร้างกลุ่มลูกค้าใหม่ในช่วงเริ่มต้นอาจจำเป็นต้องมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่ค่อนข้างสูง แต่หากโรงพยาบาลสงขลามีความสามารถสร้างกลุ่มลูกค้าได้เพิ่มขึ้น ก็จะมีผลตอบแทนคืนกลับในอนาคตที่คุ้มค่าเช่นกัน

