

บทที่ 7

สรุปอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนายุทธศาสตร์การให้บริการด้านสุขภาพของโรงพยาบาลสงขลา กรณีศึกษากลุ่มลูกค้าสิทธิบัตรประกันสังคม พบว่า ประเด็นที่สมควรนำมาอภิปรายผลดังนี้.-

1. จากการจัดการบริการเชิงรุก ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มลูกค้าสิทธิบัตรประกันสังคมส่วนใหญ่ได้รับทราบข้อมูลการประชาสัมพันธ์ผ่านทางเจ้าหน้าที่ และสื่อโฆษณาแผ่นพับ รวมทั้งสื่อการโฆษณาทางวิทยุ/โทรทัศน์ จากการดำเนินการบริการเชิงรุกทำให้กลุ่มลูกค้าสิทธิบัตรประกันสังคมได้รับทราบข้อมูลข่าวสารของโรงพยาบาลสงขลาเพิ่มมากขึ้น พร้อมทั้งการบริการเชิงรุกทางด้านการบริการที่เข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายโดยตรง เช่น การจัดกิจกรรมร่วมกับสถานประกอบการ เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ประกอบการกับสถานพยาบาล ซึ่งช่วยเป็นสื่อที่คอยช่วยเหลือในการตัดสินใจเลือกประกันตนกับโรงพยาบาลสงขลา การจัดหน่วยบริการฉุกเฉินก็มีส่วนที่ส่งผลดีต่อการสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นให้กับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย แต่อย่างไรก็ตามการโฆษณาประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาลสงขลาโดยการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ต้องกระทำอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ แม้ว่าปัจจัยเกี่ยวกับงบประมาณที่ใช้ในการดำเนินการโฆษณามีราคาค่อนข้างสูง แต่เป็นสิ่งที่ไม่สามารถปฏิเสธได้ว่าในปัจจุบันที่สังคมโลกมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วการรับทราบข้อมูลข่าวสารถือว่ามีความจำเป็น ซึ่งหากโรงพยาบาลสงขลาสามารถทำให้กลุ่มลูกค้าสิทธิบัตรประกันสังคมมีความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับรูปแบบการบริการของโรงพยาบาลสงขลาได้อย่างถูกต้องและมั่นใจ ก็จะส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกประกันตนกับโรงพยาบาลสงขลา นอกเหนือจากปัจจัยดังกล่าวแล้ว การประชาสัมพันธ์โดยเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลสงขลาเองก็ถือว่ามีความสำคัญไม่น้อย เนื่องจากเจ้าหน้าที่เป็นผู้ที่มีโอกาสได้พบปะพูดคุยกับลูกค้าโดยตรง ดังนั้น การอบรมให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการประชาสัมพันธ์จะช่วยส่งผลต่อการที่จะทำให้การบริการเชิงรุกประสบความสำเร็จด้วยเช่นกัน

2. ขึ้นการสร้างความประทับใจให้แก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย พบว่า กลุ่มลูกค้าสิทธิบัตรประกันสังคมมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการให้บริการของโรงพยาบาลสงขลา สาเหตุที่ทำให้กลุ่ม

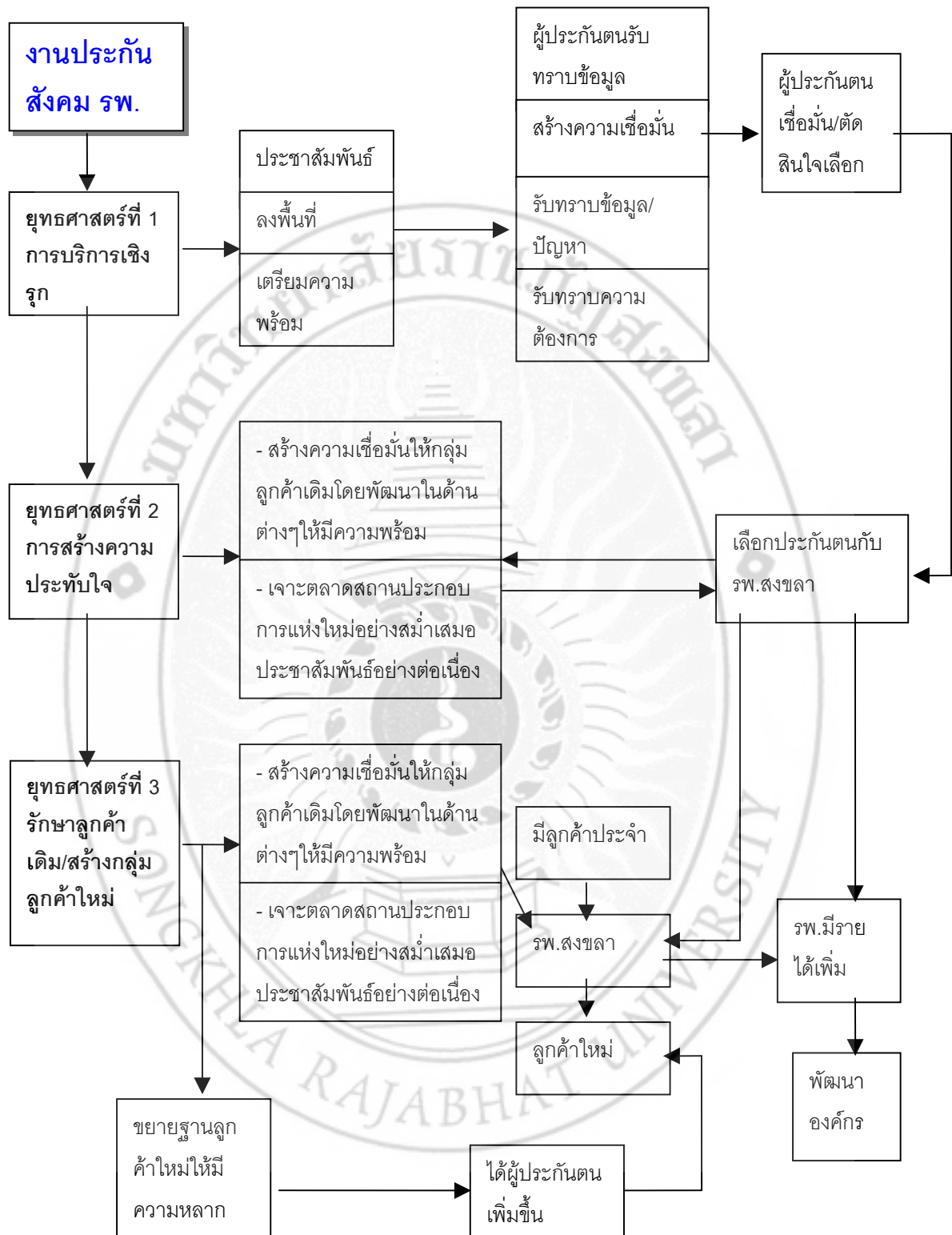
ลูกค้าสิทธิบัตรประกันสังคมส่วนใหญ่เลือกประกันตนกับโรงพยาบาลสงขลา เนื่องมาจากความได้เปรียบในเรื่องของสถานพยาบาลเป็นหน่วยงานของภาครัฐ มีบุคลากรที่มีคุณภาพ พร้อมทั้งมีเครื่องมือที่ให้บริการที่ทันสมัย ความได้เปรียบในเรื่องของสถานที่ตั้งของโรงพยาบาลที่มีเส้นทาง การเดินทางที่มีความสะดวก รวดเร็ว ความพร้อมในเรื่องของสถานที่ที่มีบริเวณของพื้นที่เป็น จำนวนมากจึงทำให้การจัดสรรพื้นที่เพื่ออำนวยความสะดวกแก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้อย่างเพียงพอ เช่น สถานที่จอดรถ โรงอาหารที่สะอาด ถูกสุขลักษณะอนามัย แต่อย่างไรก็ตามแม้ว่าภาพโดยรวมของการบริการของโรงพยาบาลสงขลาจะมีความได้เปรียบ แต่ประเด็นในเรื่องการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ยังเป็นประเด็นที่จะต้องคำนึงถึงเป็นอย่างยิ่ง เพราะการบริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความ เป็นธรรม และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี จะช่วยส่งเสริมให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นเพิ่มมากขึ้น แต่ในทาง ตรงกันข้าม หากการบริการของเจ้าหน้าที่ไม่เป็นที่พึงพอใจของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายก็จะไม่สามารถ ทำให้ลูกค้ากลุ่มดังกล่าวเลือกประกันตนกับโรงพยาบาลสงขลา ดังนั้น โรงพยาบาลสงขลาจึงจำเป็นต้อง ให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าวอย่างจริงจังและมีการคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถทำหน้าที่ในการให้บริการเพื่อที่จะส่งผลให้กลุ่มลูกค้าสิทธิบัตรประกันสังคม ตัดสินใจเลือกประกันตนกับโรงพยาบาลสงขลาเพิ่มขึ้น

3. การรักษาลูกค้าประกันสังคมที่มีอยู่เดิมและสร้างกลุ่มลูกค้าใหม่จากการศึกษาพบว่า กลุ่มลูกค้าสิทธิบัตรประกันสังคมที่ใช้บริการอยู่กับโรงพยาบาลสงขลามีความพึงพอใจในการให้ บริการของสถานพยาบาล เพราะมีความมั่นใจในเรื่องของคุณภาพของบุคลากรทางการแพทย์และ เจ้าหน้าที่ รวมถึงการมีเครื่องมือที่ทันสมัย แต่มีปัจจัยภายนอกที่ส่งผลให้กลุ่มลูกค้าสิทธิบัตรยังคง เลือกที่จะประกันตนกับโรงพยาบาลสงขลา นั่นคือ ความสะดวกในการเดินทาง เนื่องจากสถานที่ตั้ง ของโรงพยาบาลอยู่ใกล้กับสถานที่ทำงานและสถานที่พัก ดังนั้น ในประเด็นของการรักษาฐานลูกค้า สิทธิบัตรประกันสังคมที่มีอยู่เดิม โรงพยาบาลสงขลาจะต้องให้ความสำคัญกับกลุ่มลูกค้าดังกล่าว โดยการต้อนรับ ปฏิบัติต่อลูกค้าดูจนสำคัญ และการให้บริการที่ได้อย่างสม่ำเสมอจัดกิจกรรมต่างๆ ร่วมกับสถานประกอบการอย่างต่อเนื่อง จัดทีมงานตรวจเยี่ยมเป็นระยะ รวมถึงการให้คำแนะนำใน เรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับสิทธิในการใช้บริการประกันสังคม เพื่อสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้น ในส่วน ของการสร้างกลุ่มลูกค้าใหม่ พบว่า หลังจากทางหน่วยงานประกันสังคมของโรงพยาบาลได้ใช้ ยุทธศาสตร์การจัดการบริการเชิงรุก ทำให้แนวโน้มการรับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานประกัน สังคมของโรงพยาบาลสงขลาสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้เพิ่มมากขึ้น ตลอดจนการ ปรับปรุงรูปแบบการให้บริการที่ดี มีความรวดเร็ว และทันสมัยขึ้น ส่งผลให้แนวโน้มการตัดสินใจ เลือกประกันตนกับโรงพยาบาลสงขลาในโอกาสต่อไปมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น และยังมีปัจจัยในเรื่อง ของการเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจที่ส่งผลให้มีจำนวนผู้ใช้แรงงานและมีสิทธิบัตรประกันสังคม

เพิ่มขึ้นตามไปด้วย สิ่งเหล่านี้ถือได้ว่าเป็นโอกาสที่ดีที่จะส่งผลให้ยอดผู้ประกันตนของโรงพยาบาล สงขลาเพิ่มขึ้น หากทางโรงพยาบาลสงขลามีความพร้อมในการให้บริการ มีการบริหารจัดการที่ดี และมีความทันสมัยและความได้เปรียบในเรื่องของสถานที่ตั้งของโรงพยาบาล ประกอบกับ โรงพยาบาลสงขลาเป็นโรงพยาบาลภาครัฐ ซึ่งถือเป็นโอกาสที่ดีในการเพิ่มจำนวนผู้ประกันตนให้มีจำนวนเพิ่มขึ้น แต่อย่างไรก็ตามยังมีปัจจัยที่จะส่งผลให้การขยายฐานลูกค้าได้ลำบากเพิ่มขึ้นเช่นกัน นั่นคือ การแข่งขันทางการตลาดที่มีแนวโน้มของการแข่งขันที่ค่อนข้างรุนแรง โดยเฉพาะคู่แข่งที่เป็นโรงพยาบาลเอกชน ดังนั้น ทางโรงพยาบาลสงขลาต้องจัดสรรงบประมาณอย่างเพียงพอต่อการดำเนินโครงการต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ และที่สำคัญคือผู้มีอำนาจในการบริหารจะต้องให้ความสำคัญกับกลุ่มลูกค้าสิทธิบัตรประกันสังคม เพราะกลุ่มลูกค้าสิทธิบัตรประกันสังคม คือ กลุ่มลูกค้ากลุ่มใหญ่ที่สามารถสร้างรายได้ให้แก่องค์กรได้ดีไม่แพ้ลูกค้ากลุ่มอื่น ๆ แม้ว่ารัฐบาลจะมีนโยบายโครงการ 30 บาทรักษาทุกโรคแล้วก็ตาม ปัจจัยในเรื่องของภาครัฐก็จะส่งผลต่อการสร้างฐานลูกค้าสิทธิบัตรประกันสังคมเช่นกัน ดังนั้น การติดตามข้อมูลข่าวสารในเรื่องนโยบายเกี่ยวกับเรื่องการประกันสังคมจึงถือได้ว่าเป็นเรื่องที่มีความจำเป็นและมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง อย่างไรก็ตามการเตรียมความพร้อมของโรงพยาบาลสงขลาในเรื่องการให้บริการถือได้ว่าเป็นเรื่องที่มีความสำคัญและจำเป็นที่สุดที่จะส่งผลต่อการเพิ่มขึ้นของกลุ่มลูกค้าสิทธิบัตรประกันสังคม เพราะหากโรงพยาบาลสงขลามีความพร้อมในเรื่องการให้บริการ และมีการขยายเครือข่ายของโรงพยาบาลให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ จำนวนผู้ที่จะตัดสินใจเลือกประกันตนกับโรงพยาบาลสงขลาที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น และจะส่งผลต่อรายได้ของโรงพยาบาลที่จะได้รับในอนาคตต่อไป

ผลการศึกษารั้ครั้งนี้ แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการบริการที่ดีและการพัฒนารูปแบบการบริการ การรับทราบข้อมูลข่าวสาร การเลือกใช้นวัตกรรมที่มีคุณภาพและเครื่องมือที่ทันสมัย รวมถึงการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒาที่เหมาะสมและต่อเนื่อง จะทำให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้มาใช้บริการ และส่งผลต่อการเพิ่มขึ้นของรายได้ที่ยั่งยืนและมั่นคงต่อไป

จากผลการศึกษาที่พบว่า ปัญหาอุปสรรคในการพัฒนารูปแบบการให้บริการของโรงพยาบาลสงขลา คือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่เฉพาะบุคคล และงบประมาณที่จะต้องใช้อย่างเพียงพอ ซึ่งถ้าหากมีงบประมาณที่เพียงพอการดำเนินงานการพัฒนาการให้บริการด้านต่างๆ จะประสบความสำเร็จยิ่งขึ้น



ภาพที่ 21. สรุปความเชื่อมโยงของยุทธศาสตร์ทั้ง 3 ยุทธศาสตร์

จากภาพที่ 21 สามารถสรุปความเชื่อมโยงของยุทธศาสตร์ในการดำเนินการรูปแบบการพัฒนายุทธศาสตร์การให้บริการด้านสุขภาพของโรงพยาบาลสงขลา : กรณีศึกษากลุ่มลูกค้าสิทธิบัตรประกันสังคมทั้ง 3 ยุทธศาสตร์ได้ดังนี้ เมื่อโรงพยาบาลสงขลาได้กำหนดให้มีหน่วยงานประกันสังคมไว้คอยบริการลูกค้าสิทธิบัตรประกันสังคมโดยเฉพาะ เนื่องจากคำนึงถึงความสำคัญของกลุ่มลูกค้าดังกล่าวว่าสามารถที่จะสร้างรายได้ให้กับโรงพยาบาลสงขลาต่อไปในอนาคต จึงได้กำหนดยุทธศาสตร์ในการดำเนินการในการปฏิบัติงานโดยยุทธศาสตร์ที่ 1 จะเป็นยุทธศาสตร์เกี่ยวกับการให้บริการเชิงรุก โดยมีการเน้นการประชาสัมพันธ์การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานประกันสังคมของโรงพยาบาลสงขลาให้ประชาชนรับทราบมากขึ้น ทั้งโดยการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ และการเผยแพร่ข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ จัดเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่เป้าหมายเพื่อรับทราบข้อมูลและปัญหา รวมถึงความต้องการของผู้ใช้บริการสิทธิบัตรประกันสังคม ซึ่งจากการดำเนินการในยุทธศาสตร์การบริการเชิงรุกจะทำให้ผู้ประกันตนมีความเชื่อมั่นและรู้จักโรงพยาบาลสงขลาเพิ่มขึ้น ทำให้ตัดสินใจเลือกประกันตนกับโรงพยาบาลสงขลา และส่งผลให้โรงพยาบาลสงขลาเพิ่มรายได้เพิ่มขึ้น ในขณะที่เดียวกันทางโรงพยาบาลสงขลาก็ได้กำหนดยุทธศาสตร์การสร้างความประทับใจให้แก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมายโดยมีการเตรียมความพร้อมในการให้บริการที่มีความประทับใจไว้คอยบริการ เช่น การมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ ความเป็นธรรมในการรักษาพยาบาล การรับฟังความคิดเห็นของผู้ประกันตน การเตรียมความพร้อมในเรื่องของสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มาใช้บริการ ความทันสมัยในการรักษาพยาบาล มีแพทย์ที่มีความรู้เฉพาะทาง พร้อมทั้งการจัดเจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพไว้คอยบริการ เมื่อลูกค้าเข้ามาใช้บริการจะทำให้เกิดความประทับใจและมีความมั่นคงที่จะเลือกประกันตนกับโรงพยาบาลสงขลาตลอดไป ทำให้โรงพยาบาลสงขลาเพิ่มรายได้จากกลุ่มลูกค้าเดิมที่แน่นอน เพราะมีความพึงพอใจต่อการบริการ พร้อมทั้งได้กำหนดยุทธศาสตร์ที่ 3 ไว้คอยบริการเพื่อที่จะรักษากลุ่มลูกค้าเดิมที่มีอยู่โดยการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมายในเรื่องของการบริการและการเอาใจใส่กลุ่มลูกค้าเป้าหมายอย่างใกล้ชิด มีการพัฒนารูปแบบการบริการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ จัดเตรียมความพร้อมของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องให้มีคุณภาพและพร้อมที่จะให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและในขณะเดียวกันก็จะมีกำหนดกลยุทธ์เพื่อขยายฐานลูกค้าสิทธิบัตรประกันสังคมกลุ่มใหม่อย่างต่อเนื่อง โดยการจัดสรรงบประมาณที่เพียงพอเข้าถึงกลุ่มลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ซึ่งการดำเนินการของยุทธศาสตร์ทั้ง 3 จะมีความเชื่อมโยงกันอยู่เสมอ การดำเนินการตามยุทธศาสตร์เมื่อดำเนินการไปจะสามารถมองเห็นได้จากยอดผู้ประกันตนของโรงพยาบาลสงขลาที่มีอัตราแนวโน้มที่เพิ่มสูงขึ้น และจะส่งผลต่อรายได้ของโรงพยาบาลที่จะตามมาในอนาคตต่อไป แต่อย่างไรก็ตามยุทธศาสตร์ทั้ง 3 จะต้องมีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงให้มีความเหมาะสมอยู่อย่างสม่ำเสมอ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการดำเนินการตามยุทธศาสตร์

1.1. ยุทธศาสตร์การจัดการบริการเชิงรุก

จากผลการทดสอบยุทธศาสตร์การจัดการบริการเชิงรุก ประเด็นการรับทราบข้อมูลงานประกันสังคมโรงพยาบาลสงขลา ในด้านการรับทราบข้อมูลการประชาสัมพันธ์งานประกันสังคม ส่วนใหญ่ยังไม่ได้รับทราบข้อมูลข่าวสาร อาจเนื่องมาจากการใช้สื่อไม่ตรงตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย เช่น การใช้สื่อทางวิทยุช่วงเวลาที่จัดรายการวิทยุอาจเป็นช่วงเวลาที่กลุ่มเป้าหมายไม่สามารถรับฟังได้ การใช้สื่อเจ้าหน้าที่ทำให้ไม่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ทั่วถึง ดังนั้น ในการนำเสนอหรือการเลือกใช้สื่อควรสำรวจความต้องการของกลุ่มเป้าหมายให้ชัดเจนเพื่อจะได้นำไปเป็นข้อมูลในการพิจารณาเลือกใช้สื่อให้เหมาะสมและคุ้มค่ากับงบประมาณที่ใช้ไปให้มากที่สุด ควรเจาะกลุ่มเป้าหมายอย่างมีจุดประสงค์ที่ชัดเจนและสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ดี

1.2 ยุทธศาสตร์การสร้างความประทับใจแก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

การศึกษาวิจัยยุทธศาสตร์การสร้างความประทับใจแก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมายจากผลการทดสอบยุทธศาสตร์สรุปได้ว่า กลุ่มผู้ประกันตนส่วนใหญ่มีความประทับใจในการให้บริการด้านต่าง ๆ ของโรงพยาบาลสงขลา เช่น การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความรู้ความสามารถในเรื่องการดูแลสุขภาพ สถานที่สำหรับการให้บริการ ตลอดจนขั้นตอนการให้บริการของงานประกันสังคมโรงพยาบาลสงขลา จะเห็นได้ว่ากลุ่มผู้ประกันตนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ดังนั้น โรงพยาบาลสงขลาจึงควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆ ดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้นให้อยู่ในระดับที่แตกต่างจากสถานพยาบาลอื่นๆ ให้ชัดเจน อาจจะเป็นการเพิ่มบริการพิเศษที่นอกเหนือจากภารกิจที่โรงพยาบาลปฏิบัติอยู่เป็นประจำ หรือเพิ่มรางวัลเป็นพิเศษสำหรับผู้ประกันตนที่เลือกประกันตนกับโรงพยาบาลสงขลาต่อเนื่องเป็นระยะเวลานาน

1.3 ยุทธศาสตร์การรักษาลูกค้าประกันสังคมที่มีอยู่เดิมและการสร้างกลุ่มลูกค้าใหม่

จากผลการดำเนินการตามยุทธศาสตร์การรักษาลูกค้าประกันสังคมที่มีอยู่เดิมและการสร้างกลุ่มลูกค้าใหม่ สรุปผลการทดสอบยุทธศาสตร์ได้ว่า ผู้ประกันตนส่วนใหญ่ยังต้องการเลือกประกันตนกับโรงพยาบาลสงขลา ในอัตราร้อยละ 63.33 แต่บางส่วนที่ไม่เลือกประกันตนกับโรงพยาบาลสงขลาให้เหตุผลว่าไม่สะดวกในการเดินทาง บริการไม่ดี เจ้าหน้าที่ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ บริการช้า มีคลินิกเครือข่ายน้อย ยาไม่มีคุณภาพ ฯลฯ ดังนั้น ในการปรับปรุงรูปแบบการดำเนินงานของโรงพยาบาลสงขลา เพื่อให้มีความสอดคล้องและเป็นการสร้างความประทับใจให้เกิดแก่

กลุ่มเป้าหมายได้มากที่สุด โรงพยาบาลสงขลาจึงควรพัฒนาข้อบกพร่องในด้านต่างๆ อาทิ เช่น สร้างคลินิกเครือข่ายเพิ่มขึ้น จัดรถบริการรับส่งผู้ป่วย ให้บริการตรวจนอกสถานที่ ให้บริการจองคิวตรวจล่วงหน้า จัดอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนการสร้างความสัมพันธ์ที่ต่อเนื่องกับกลุ่มผู้ประกันตนกลุ่มเดิม เช่น การแจ้งข้อมูลข่าวสารของทางโรงพยาบาลให้ทราบเป็นระยะ ๆ การจัดกิจกรรมร่วมกับสถานประกอบการที่มีผู้ประกันตนอยู่ ให้ความรู้ในเรื่องการดูแลสุขภาพเบื้องต้นแก่ผู้ประกันตนอย่างต่อเนื่อง ฯลฯ

2. ข้อเสนอแนะทั่วไป

2.1 หน่วยงานหลักของโรงพยาบาลสงขลาควรให้ความช่วยเหลือในด้านงบประมาณ แก่หน่วยงานที่รับผิดชอบด้านประกันสังคมให้มากขึ้น เช่น การสนับสนุนด้านเงินทุน และการจัดหาบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาหน่วยงาน

2.2 ควรมีการไปศึกษาดูงาน หรือจัดให้มีการอบรม/สัมมนา เพื่อจะได้ศึกษาหาแนวทางการบริการในรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อใช้ในการพัฒนางานประกันสังคมของโรงพยาบาลสงขลา ให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

2.3 ด้านการพัฒนาบุคลากร ในหน่วยงานควรมีการพัฒนาบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ เช่น การเพิ่มทักษะ ความรู้ ความสามารถให้กับบุคลากร รวมถึงการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้ในการบริการ

2.4 การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับงานด้านการประกันสังคมของโรงพยาบาลสงขลา ควรมีอย่างต่อเนื่องและประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อที่หลากหลาย

2.5 ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับงานด้านบริการลูกค้าสิทธิบัตรประกันสังคม เนื่องจากลูกค้ากลุ่มดังกล่าวถือได้ว่าเป็นลูกค้ากลุ่มเป้าหมายที่ช่วยสร้างรายได้ให้แก่โรงพยาบาลได้ดีกลุ่มหนึ่ง

2.6 ควรแยกหน่วยงานด้านการประกันสังคมออกเป็นหน่วยงานหลักเพื่อความสะดวกในการให้บริการ

2.7 ด้านกลไกของภาครัฐควรเปิดโอกาสให้กลุ่มลูกค้าสิทธิบัตรประกันสังคมได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลและได้แสดงความคิดเห็นถึงผลได้ผลเสียของการเลือกประกันตน พร้อมทั้งจัดสรรงบประมาณค่าใช้จ่ายให้แก่โรงพยาบาลที่เข้าร่วม โครงการประกันสังคมอย่างเหมาะสม

3. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาในครั้งต่อไป

3.1 ควรมีการศึกษาวิจัยเรื่องความคาดหวังของกลุ่มลูกค้าสิทธิบัตรประกันสังคม ทั้งที่เป็นกลุ่มลูกค้าประกันสังคมกลุ่มย่อยและกลุ่มใหญ่ เพื่อนำผลการศึกษามาเป็นข้อเปรียบเทียบ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาหน่วยงานประกันสังคมในโอกาสต่อไป

3.2 ควรมีการศึกษาถึงความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสิทธิบัตรประกันสังคมที่มีต่อการให้บริการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลสงขลามีความต้องการอย่างไร เพื่อที่จะได้นำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงรูปแบบการให้บริการ

3.3 ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการของกลุ่มโรงพยาบาลเอกชนที่มีต่อการให้บริการแก่กลุ่มลูกค้าสิทธิบัตรประกันสังคม เพื่อศึกษาถึงความแตกต่างในการให้บริการและนำผลของการศึกษามาพัฒนารูปแบบการให้บริการที่เหมาะสมตรงตามความต้องการ

