



สรุปผลการวิจัย และ ข้อเสนอแนะ

การศึกษาคั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยประกันสังคมที่มา
รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพุทธชินราช จังหวัดพิษณุโลก โดยศึกษาแบบสังเกต
เวลาที่ผู้ป่วยใช้ในทุกขั้นตอนของการให้บริการ และสอบถามความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มีต่อ
บุคลากร และบริการของโรงพยาบาลในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ความสะอาด มนุษยสัมพันธ์
การประสานงาน คุณภาพการบริการ และข้อมูลที่ได้รับ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ ผู้ป่วย
ประกันสังคมที่มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพุทธชินราช จำนวน 350 คน ระยะเวลา
การเก็บข้อมูลระหว่าง เดือนธันวาคม 2534 - กุมภาพันธ์ 2535

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

พบว่าผู้ป่วยมาจากสถานประกอบการ จำนวน 86 แห่ง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่า
เพศชายเล็กน้อยคือร้อยละ 54.3 มีอายุระหว่าง 20 - 29 คิดเป็นร้อยละ 45.4
และมีสถานภาพสมรสคู่ถึงร้อยละ 66.9 ระดับการศึกษาชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 - 4 ร้อยละ
33.7 ลักษณะอาชีพส่วนใหญ่ทำงานด้านพาณิชยกรรมร้อยละ 48.9 และมีรายได้อยู่ระหว่าง
2,000 - 2,999 ต่อเดือน ร้อยละ 55.7 ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลร้อยละ 42.3
ทำงานอยู่ในเขตเทศบาลถึงร้อยละ 74.9 และเป็นผู้ที่เคยมาใช้บริการที่ รพ.พุทธชินราช
ร้อยละ 55.7

ตอนที่ 2

การลงทะเบียน พบว่า ส่วนใหญ่ใช้เวลา 1 - 5 นาที คิดเป็นร้อยละ 89.7
และผู้ป่วยใช้เวลาอยู่ระหว่าง 1 - 40 นาที

การตรวจโรค พบว่า ส่วนใหญ่ใช้เวลา 1 - 30 นาที คิดเป็นร้อยละ 49.4
และผู้ป่วยใช้เวลาอยู่ระหว่าง 6 - 176 นาที ในขั้นตอนนี้ได้สรุปออกมาเป็น 2 ระยะคือ

- การรอคอยรับการตรวจรักษา โดยนับตั้งแต่การรอคอยการคัดกรอง จนถึงสิ้นสุดขั้นตอนการรอคอยตรวจโรค พบว่า ส่วนใหญ่ใช้เวลา 1 - 30 นาที คิดเป็นร้อยละ 56.9 และผู้ป่วยใช้เวลาอยู่ระหว่าง 3 - 168 นาที

- การตรวจรักษากับแพทย์ พบว่า ส่วนใหญ่ใช้เวลา 4 - 6 นาที คิดเป็นร้อยละ 60.3 และผู้ป่วยใช้เวลาอยู่ระหว่าง 2 - 30 นาที

การรับยา พบว่าส่วนใหญ่ใช้เวลา 1 - 5 นาที คิดเป็นร้อยละ 74.9 และผู้ป่วยใช้เวลาอยู่ระหว่าง 2 - 17 นาที

การตรวจทางห้องปฏิบัติการ พบว่ามีผู้ป่วยได้รับการตรวจทางห้องปฏิบัติการร้อยละ 6.6 ส่วนใหญ่ใช้เวลา 1 - 15 นาที คิดเป็นร้อยละ 47.8 และผู้ป่วยใช้เวลาอยู่ระหว่าง 10 - 110 นาที

การตรวจทางรังสีวินิจฉัย พบว่ามีผู้ป่วยที่ได้รับการตรวจทางรังสี ร้อยละ 4 ส่วนใหญ่ใช้เวลา 16 - 30 นาที คิดเป็นร้อยละ 64.3 และผู้ป่วยใช้เวลาอยู่ระหว่าง 15 - 30 นาที

การผ่าตัดเล็ก พบว่า มีผู้ป่วยได้รับการผ่าตัดเล็กร้อยละ 2.6 ส่วนใหญ่ใช้เวลา 16 - 30 นาที คิดเป็นร้อยละ 44.5

การฉีดยา - ทำแผล พบว่ามีผู้ป่วยฉีดยา 5 คน ใช้เวลา 1 - 5 นาที และผู้ป่วยทำแผล 1 คน ใช้เวลา 16 นาที

เวลาทั้งหมดที่ใช้ในการมารับบริการ พบว่าส่วนใหญ่ใช้เวลา 31-60 นาที คิดเป็นร้อยละ 41.4 และผู้ป่วยใช้เวลาอยู่ระหว่าง 13-232 นาที

แผนกที่มารับการตรวจรักษา พบว่าผู้ป่วยส่วนใหญ่มารับบริการการตรวจแผนกอายุรกรรมมากที่สุด ถึงร้อยละ 62.9

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจที่มีต่อบริการของโรงพยาบาล พบว่าผู้ป่วยมีความพึงพอใจต่อบริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลอยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเท่ากับ 3.77 คิดเป็นร้อยละ 75.4 ดังรายละเอียดดังนี้

1. ความพึงพอใจในฝ่ายเวชระเบียน

พบว่าผู้ป่วยพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ในด้านข้อมูลที่ได้รับ มนุษย์สัมพันธ์ และคุณภาพการบริการในระดับสูง (\bar{X} = 3.96, 3.80, 3.79) และพึงพอใจ

ด้านความสะอาดอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.64$) โดยไม่พอใจเกี่ยวกับเวลาที่ต้องรอคอยร้อยละ 24.3 ($\bar{X} = 3.47$)

2. ความพึงพอใจในห้องตรวจโรค

พบว่า ผู้ป่วยพึงพอใจต่อบริการของเจ้าหน้าที่ในด้าน มนุษยสัมพันธ์ ข้อมูลคุณภาพการบริการและการประสานงาน ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.96, 3.83, 3.77$ และ 3.67) และพึงพอใจเกี่ยวกับความสะอาดอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.60$) โดยผู้ป่วยไม่พอใจที่ต้องรอคอยมากถึงร้อยละ 46.8 ($\bar{X} = 2.90$)

3. ความพึงพอใจในห้องจ่ายยา

พบว่า ผู้ป่วยพึงพอใจต่อบริการของเจ้าหน้าที่ในด้านคุณภาพการบริการ มนุษยสัมพันธ์ ความสะอาด ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.02, 3.86, 3.73$) และเมื่อวิเคราะห์รายละเอียดด้านความสะอาด พบว่าไม่พอใจที่ต้องรอคอย ร้อยละ 26.8 ($\bar{X} = 3.47$) และพึงพอใจเกี่ยวกับข้อมูลที่ได้รับในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.24$) โดยไม่พอใจเกี่ยวกับคำแนะนำวิธีการใช้ยามากที่สุดร้อยละ 64.9 ($\bar{X} = 2.4$) และคำแนะนำขั้นตอนการรับบริการ ร้อยละ 34.0 ($\bar{X} = 2.50$)

4. ความพึงพอใจในฝ่ายเวชระเบียน ห้องตรวจโรค และห้องจ่ายยา

พบว่าความพึงพอใจในฝ่ายเวชระเบียน ห้องตรวจโรคและห้องจ่ายยา อยู่ในระดับสูงทั้งหมด ($\bar{X} = 3.80, 3.79$ และ 3.72 ตามลำดับ)

ข้อเสนอแนะ

ฝ่ายเวชระเบียน

1. จัดช่องทางเฉพาะสำหรับผู้ป่วยประกันสังคม โดยแยกจากช่องแจ้งบัตรเก่า หายให้ชัดเจน เพื่อให้เกิดความเป็นสัดส่วนขึ้น เพราะเดิมนั้นผู้ป่วยจะ เบียดเสียดไม่เข้าแถวตามลำดับก่อนหลัง ทำให้เกิดความสับสนยุ่งยากต่อผู้ให้บริการ และสร้างความไม่พอใจกับผู้รับบริการอื่น ๆ

2. จัดระบบการทำงานของเจ้าหน้าที่เวชระเบียนและสถิติ โดยให้มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเฉพาะ 1 คน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการทำบัตร และช่วยให้คำแนะนำ วิธีการ และขั้นตอนการใช้บริการสำหรับผู้ป่วยใหม่ เมื่อไม่มีผู้ป่วยประกันสังคมมารับบริการจะ ได้ไปช่วยที่ช่องแจ้งบัตรเก่าหายได้อีกทางหนึ่ง

ห้องตรวจโรค

ในชั้นตอนนี้ผู้ป่วยไม่พอใจเรื่องการรอคอยแพทย์ออกตรวจรักษา ซึ่งปกติแพทย์จะทำการตรวจรักษาผู้ป่วยในก่อน จึงออกมาตรวจผู้ป่วยนอก ซึ่งอาจปรับเปลี่ยนโดยในแผนกที่มีผู้ป่วยมารับการตรวจจำนวนมาก เช่น แผนกอายุรกรรมควรจัดแพทย์ออกตรวจในช่วงเวลา 8.30 น. - 9.30 น. ของทุกวัน เพื่อลดความคับคั่งของผู้ป่วยในช่วงเวลาดังกล่าว หรือในวันที่แพทย์ต้องออกตรวจผู้ป่วยนอก แพทย์อาจมาตรวจผู้ป่วยนอกก่อนในช่วง 8.30 น. - 9.30 น. แล้วจึงไปตรวจรักษาผู้ป่วยใน หรืออาจจัดคลินิกผู้ป่วยประกันสังคมขึ้นโดยเฉพาะ เพื่อผู้ป่วยจะได้รับบริการสะดวกรวดเร็วขึ้น

ห้องจ่ายยา

เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำการใช้บริการ เนื่องจากผู้ป่วยใหม่อาจไม่เข้าใจขั้นตอนการใช้บริการ สำหรับคำแนะนำการใช้ยานั้น ควรแนะนำเมื่อเรียกชื่อผู้ป่วยให้มารับยา และสอบถามให้แน่ใจว่า ผู้ป่วยเข้าใจวิธีการใช้ยา หรือจัดเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการใช้ยา โดยเฉพาะ

กรณีที่ผู้ป่วยประกันสังคมไม่เข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติ เมื่อมารับบริการทางการแพทย์ ไม่พอใจยาที่ได้ และไม่เข้าใจความครอบคลุมของกลุ่มโรคที่ได้รับการคุ้มครอง ไม่มีคลินิกพิเศษสำหรับผู้ป่วยประกันสังคม ซึ่งควรได้รับการแก้ไขโดย

1. สำนักงานประกันสังคมจังหวัด นายจ้าง ผู้ประกอบการ และโรงพยาบาลต้องดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้เข้าใจหลักการสิทธิและขั้นตอนการปฏิบัติ เช่น การประชุมชี้แจงในสถานประกอบการ จัดทำคู่มือแผ่นพับ ป้ายประกาศ และข่าวสารเกี่ยวกับโครงการประกันสังคม เป็นต้นอย่างสม่ำเสมอ

2. สำนักงานประกันสังคมจังหวัด นายจ้าง และโรงพยาบาล ประชุมชี้แจงและร่วมกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจและก่อให้เกิดความร่วมมือในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้แก่ผู้ประกันตนต่อไป

3. โรงพยาบาลควรจัดหน่วยงานการให้บริการผู้ป่วยประกันสังคม เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้อง แนะนำและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นขณะที่มารับบริการได้ทันที

4. ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ป่วยประกันสังคมทราบว่า ยาที่ได้รับเป็นยาที่โรงพยาบาลตรวจสอบแล้วว่ามีความปลอดภัย เหมาะสมที่จะนำมาใช้

5. ควรจัดตั้งคลินิกพิเศษสำหรับผู้ป่วยประกันสังคม เพื่อให้ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว

อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า การศึกษาครั้งนี้ช่วยให้รู้ปัญหาอุปสรรค และข้อมูลที่เป็นประโยชน์สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการปรับปรุงบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกรวดเร็วควบคู่กับการพัฒนาบุคลากรและบริการ เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ป่วยประกันสังคม รวมทั้งกำหนดเป็นนโยบายและแนวทางปฏิบัติที่เหมาะสมของหน่วยงานและผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาจากผู้ป่วยนอกอย่างเดียว อาจทำให้ได้ข้อมูลจำกัด ควรจะได้ศึกษาจากผู้ป่วยที่รับไว้รักษาตัวในโรงพยาบาล เพราะจะได้ข้อมูลละเอียดกว่า เนื่องจากผู้ป่วยอยู่โรงพยาบาลหลายวันย่อมเข้าใจหรือได้รับประสบการณ์เกี่ยวกับบริการของเจ้าหน้าที่มากขึ้น ทำให้ได้ข้อมูลครบถ้วนและละเอียดมากขึ้น ไม่ต้องรีบร้อนเหมือนผู้ป่วยนอก

2. ควรได้มีการศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการของโรงพยาบาลต่าง ๆ ในเครือข่ายเดียวกัน รวมถึงการใช้ระบบส่งต่อในระดับต่าง ๆ

3. ทำการศึกษาเกี่ยวกับอัตราการขอรับบริการทางการแพทย์ ของผู้ป่วยประกันสังคมในสถานประกอบการต่าง ๆ เพื่อจะได้ทราบถึงคุณภาพของบริการทางการแพทย์ ความพึงพอใจ และสาเหตุที่ไม่ไปใช้บริการ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดมาตรการต่าง ๆ ให้เหมาะสมยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการปรับปรุงเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของผู้ป่วยประกันสังคมให้เหมาะสม