

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ทางการแพทย์ที่มีต่อความสามารถในการปฏิบัติงานด้านการรักษาพยาบาลที่สร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ณ โรงพยาบาลลำสนธิ จังหวัดลพบุรี กลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงคือ เจ้าหน้าที่ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลลำสนธิ อำเภอลำสนธิ จังหวัดลพบุรี จำนวน 65 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้โปรแกรมในการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) สถิติที่ใช้คือค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการสัมภาษณ์อย่างมีโครงสร้าง เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมในการดำเนินกิจกรรมด้านการรักษาพยาบาลอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะกิจกรรมที่เจ้าหน้าที่ทางการแพทย์ปฏิบัติได้มากที่สุดคือ ความสามารถในการให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันเพราะเป็นการจัดบริการเพื่อให้เกิดความเท่าเทียมเสมอหน้ากัน ไม่มีความเหลื่อมล้ำทางสังคม ไม่แบ่งชนชั้น เป็นการให้การรักษากับผู้ใช้บริการทุกคนอย่างไม่เลือกปฏิบัติ คนทุกคนควรได้รับการรักษาพยาบาลที่เหมือนกัน

วิธีการดำเนินกิจกรรมด้านการรักษาพยาบาลอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะกิจกรรมที่เจ้าหน้าที่ทางการแพทย์ปฏิบัติได้มากที่สุดคือ ความสามารถในการให้การดูแลรักษาพยาบาลอาการเจ็บป่วยที่พบบ่อยอย่างมีขั้นตอนที่ถูกต้อง เพราะเป็นการดูแลขั้นพื้นฐานและเป็นการดูแลในโรคที่เป็นเพียงเล็กน้อย การใช้ความรู้ ความชำนาญ และประสบการณ์ในการดูแลได้เป็นอย่างดี เป็นการบูรณาการความรู้สามารถเพื่อช่วยรักษาพยาบาลให้ผู้ป่วยสามารถดูแลตนเองในอาการเจ็บป่วยในเบื้องต้นได้

การติดตามผลการรักษาพยาบาลต่อที่บ้านอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะกิจกรรมที่เจ้าหน้าที่ทางการแพทย์ปฏิบัติได้มากที่สุดคือ ความสามารถในการประเมินสภาวะสุขภาพของผู้ป่วย และนำไปวางแผนการให้การรักษาร่วมกับผู้ป่วยได้ เพราะเป็นการดูแลอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ และทำให้ผู้ใช้บริการได้รับการดูแลที่ครบถ้วน โดยผู้ใช้บริการสามารถมีส่วนร่วมในการตัดสินใจต่อการวางแผนที่จะดูแลสุขภาพของตนเองได้

ส่วนข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้คือ ในเรื่องการติดตามผลการรักษาที่บ้าน ควรให้การสนับสนุนในการเรื่องการวางแผนและการนำปฏิบัติที่ชัดเจน เพิ่มศักยภาพและประสิทธิภาพของบุคลากร ควรสนับสนุนในเรื่องทรัพยากรด้านอุปกรณ์ เครื่องมือทางการแพทย์ และมีการจัดซื้ออุปกรณ์ และเครื่องมือทางการแพทย์ที่รวดเร็วไม่ล่าช้า เจ้าหน้าที่ใหม่ควรได้รับการฝึกทักษะ ความชำนาญ และเพิ่มประสบการณ์โดยเฉพาะในเรื่องความเร่งด่วนของการให้บริการ มีการสร้างแรงจูงใจให้กับผู้ปฏิบัติงานด้วยการจัดให้มีกิจกรรมในเชิงคุณภาพ

The objective of this research was to study nurses' opinions about their ability for customers' satisfaction by universal health care coverage in Lamsonthi Hospital, Lopburi province. The sample group consisted of 65 nurses at this hospital. The tool in use was a questionnaire and a structured interview. Data analysis was through the SPSS program. For the analysis of quantitative data, these statistics were used: frequency, percentage, arithmetic mean and standard deviation, while the structured interview for issue and content classification to be analyzed.

The results of the research:

Opinions about behavior in caring activities were highly found, especially the most activity which these nurses performed: their ability in giving fair and equal service without social status division of customers-all were given the same care.

Opinions about caring activity implementation were also highly found, especially the most activity which these nurses performed: their ability in nursing care to frequent sickness cares with correct procedure as basic health care and not serious sickness. The use of knowledge, skill and experience for good care was integrated knowledge to help patients take care of themselves basically.

Opinions about the follow-up to further care at home were also highly found, especially the most activity: their ability to evaluate patients' health conditions and applying to the caring plan with these patients since this care was continuous and regular the customers were all taken care of, by allowing them a joint decision in planning to care for their health.

Suggestions from this research:

The follow-up to further care at home should be given support in the planning, the putting into practice and the clear process of evaluation. Personnel and equipment should be supported medical equipment should be quickly purchased. New personnel should be trained for skill and experience, especially for fast service to customers; in addition, motivation should be given to work performers by organizing qualitative activities for them in nursing service model.