

ชื่อภาคนิพนธ์ : ความคิดเห็นของผู้ประกันตนต่อการให้บริการทางการแพทย์ภายใต้พระราช
บัญญัติประกันสังคม : กรณีศึกษาโรงพยาบาลสิโรต อําเภอเมือง จังหวัดยะลา
ชื่อผู้เขียน : นางวิศัลย์ศยา สทโศค
ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)
ปีการศึกษา : 2549

การศึกษาเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาถึงความคิดเห็นของผู้ประกันตน ภายใต้พระราชบัญญัติประกันสังคม ต่อการให้บริการทางการแพทย์โดยกรณีศึกษา โรงพยาบาลสิโรต อ.เมือง จ.ยะลา 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลความคิดเห็นของผู้ประกันตนในพระราชบัญญัติประกันสังคม ที่มีผลต่อการบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลสิโรต อ.เมือง จ.ยะลา 3) เพื่อนําผลที่ได้จากการศึกษาไปเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาบริการทางการแพทย์ ของโรงพยาบาลสิโรต อําเภอเมือง จ.ยะลา

การศึกษานี้ มุ่งเน้นการประเมินความเห็นในด้านต่างๆ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านระบบการให้บริการ 2) ด้านกระบวนการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านความคุ้มค่าของบริการที่ได้รับ ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายข้อมูลพื้นฐานและใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ t - test และ F-test เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยทำการประเมินผล ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+

ผลการศึกษา

1. ผู้ประกันตนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงร้อยละ 63.8 มีอายุระหว่าง 15-34 ปี ร้อยละ 48.6 นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 62.9 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 64.3 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย /ปวช. ร้อยละ 32.9 ประกอบอาชีพเป็นลูกจ้างบริษัทเอกชน/พนักงานธนาคาร ร้อยละ 47.2 มีรายได้ระหว่าง 5,001 – 7,000 บาท ร้อยละ 45.2 เคยมาใช้บริการที่โรงพยาบาล 2-5 ครั้ง ร้อยละ 51.0 มาใช้บริการในเวลาราชการ ร้อยละ 80.0 ใช้เวลารอรับบริการภายใน 1 ชั่วโมง ร้อยละ 84.3 และไม่เคยพักรักษาตัวที่โรงพยาบาล ร้อยละ 37.6

2. ความคิดเห็นของผู้ประกันตนต่อการให้บริการทางการแพทย์ ของโรงพยาบาลสิโรต ในภาพรวม อยู่ในระดับดี เมื่อแยกพิจารณาระดับความคิดเห็นของผู้ประกันตนต่อการให้บริการทางการแพทย์ ออกเป็น 4 ด้าน แบ่งออกเป็นด้านระบบการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้าน

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านความคุ้มค่าของบริการที่ได้รับ โดยในแต่ละด้านมีคะแนนเฉลี่ย อยู่ใน ระดับดีทั้งหมด

3. ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของผู้ประกันตน ได้แก่ อาชีพ และรายได้ สำหรับปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความคิดเห็นของผู้ประกันตน ได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา สถานภาพสมรส จำนวนครั้งของการ บริการ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ และการพักรักษาตัวที่โรงพยาบาล จะมีระดับความคิดเห็นต่อการ บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิโรสที่ไม่แตกต่างกัน การศึกษาเรื่องนี้มีข้อเสนอแนะดังนี้

ด้านระบบการบริการ

- 1) ควรจัดสถานที่จอดรถสำหรับผู้มารับบริการให้เพียงพอ โดยเจ้าหน้าที่เอกชนเพื่อให้ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสิโรส ใช้ในการจอดรถเพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวกในการจอดรถ
- 2) ควรมีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์โดยตรง ไม่ควรใช้ระบบอัตโนมัติเพราะเวลา มีผู้ป่วยฉุกเฉิน ทำให้ต้องคอยโทรศัพท์นาน
- 3) เจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลควรดูแลเอาใจใส่ผู้ประกันตนอย่างทั่วถึงทุกคน

ด้านกระบวนการให้บริการ

- 1) ควรมีการปรับปรุงแก้ไขในเรื่องความไม่สะดวก ลำบากในการขอรับบริการทาง การแพทย์นอกเวลา
- 2) การบริการบางขั้นตอนยังล่าช้า ควรจัดหาเจ้าหน้าที่ ที่มีความชำนาญมา ให้บริการ
- 3) การให้บริการควรสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เช่น ในการทำแผล มาตรฐานพยาบาล แต่ละคนทำไม่เหมือนกัน ทำให้ไม่มีความต่อเนื่องในการรักษา

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- 1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมีอัธยาศัยที่ดีต่อผู้รับบริการ ควรยิ้มแย้มให้การ ค่อนรับกับผู้รับบริการ ควรปรับปรุงในเรื่องมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ทุกระดับ
- 2) ควรมีการอบรมพฤติกรรมบริการ 3 เดือน / ครั้ง ในทุกแผนก

ด้านความคุ้มค่าของบริการที่ได้รับ

- 1) ควรมีการจัดหาแพทย์เฉพาะทางที่เชี่ยวชาญ เฉพาะโรคมารักษาในโรงพยาบาล เพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้ประกันตน จะได้รู้สึกปลอดภัยในการขอรับบริการ
- 2) ควรมีการจัดอบรมความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติประกันสังคมในเรื่องสิทธิ- ประโยชน์ของผู้ป่วยที่ถือบัตรประกันสังคม แก่เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และมี การติดตามประเมินผล การปฏิบัติเป็นระยะอย่างน้อย 2 ปี ต่อครั้ง

ABSTRACT

181378

Title of Research Paper : Opinion of Insurers in Medical Service under the Social Security Act : A Case Study of the Sirorot Hospital, Muang District, Yala Province

Author : Miss Visansaya Sopchoke

Degree : Master of Arts (Social Development)

Year : 2006

The objectives of study were 1) to find out the opinions of insurers under the Social Security Act on the medical service of the Sirorot Hospital in Muang District, Yala Province, and 2) to identify the factors influencing their opinions. The results would be used to make some recommendations for the Sirorot Hospital to develop its medical service.

The study focused on evaluating four aspects of medical service 1) service system, 2) service process, 3) service staff, and 4) service worthiness. Percentage, mean and standard deviation were used to describe the data, while t-test and F-test were used to test the hypotheses. SPSS/PC+ was employed for data analysis.

The findings were summed up below.

1. Most of the insurers in the sample group were female (63.8%) and were 15-34 years of age (48.6%). Most of them were Buddhists (62.9%) and were married (64.3%). The majority completed high school vocational school (32.9%), were bank private company employees (47.2), and earned 5,001-7,000 baht a month. About 45.2 percent used hospital services 2-5 times (51.0%). Four-fifths (80%) came to the hospital during official hours and waited around one hour before they got serviced (84.3%). About 37.6 percent had never been admitted as in-patients.

2. Overall, the insurers had a highly positive attitude toward the Sirorot Hospital. All the four aspects of its medical service were found to be satisfactory.

3. The factors influencing the insurers' opinions were occupation and income. On the contrary, the factors that had no influence on their attitudes or opinions were gender, age, religion, marital status, frequency of using hospital services, the time period in which they came for service and admission as in-patients. The following recommendations were made.

Service system.

1) Enough parking spaces should be available for hospital service users. The hospital may rent nearby private land to build a parking lot for service users.

2) Some employees should be assigned to answer the enquires directly. The automatic answering machine should not be used because if there is an emergency case, one has to wait for a long time before some hospital employee will answer the phone.

3) The hospital employees should pay attention to all service users.

Service staff

1) The service staff should have good manners and welcome service users with a smile. It is necessary that the service staff at all levels should improve their human relations.

2) The service staffs of all sections should undergo training on service behavior once for every three months.

Service worthiness

1) Specialized doctors should be employed to meet the needs of health insurers. For the latter will feel relieved if they know that they are in the hand of a specialized doctor.

2) The hospital staff should be informed about the rights of insurers with a social security card at least twice a year. Also, follow-up and evaluation of the result should be made once for every two years.