

การศึกษา เรื่องความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการจากสถานพยาบาล :
ศึกษากรณี เขตนิคมอุตสาหกรรมบางปู จังหวัดสมุทรปราการ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา ดังนี้

- 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการจากสถานพยาบาล
- 2) เพื่อศึกษาปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการจากสถานพยาบาล

การศึกษากครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ใช้เครื่องมือที่เป็นแบบสอบถามและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางปู จังหวัดสมุทรปราการ โดยผู้ศึกษาได้ใช้วิธีการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน โดยเก็บข้อมูลในเดือนกุมภาพันธ์ 2546 จากนั้นนำมาประมวลวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรม SPSS และสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติเชิงอนุมาน คือ t-test และ F-test

1. ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาทั้งหมดจำนวน 200 คน เป็นเพศชาย มากกว่าเพศหญิง ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 - 29 ปี มีสถานภาพโสด ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า มีตั้งแต่ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นจนถึงระดับปริญญาตรี ระดับรายได้เกือบครึ่งมีรายได้ระหว่าง 10,000 – 14,900 บาท ขึ้นไป ตำแหน่งงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ ระยะเวลาในการทำงาน 5 ปีขึ้นไป กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้บริการจากโรงพยาบาลรพินทร์และโรงพยาบาลเมืองสมุทรเป็นส่วนใหญ่ โดยประเภทที่ใช้ คือประเภทของผู้ป่วยนอก และกลุ่มตัวอย่างมากกว่าครึ่งไม่เคยประสบอุบัติเหตุในการทำงาน แต่ถ้าเคยจะประสบอุบัติเหตุเกี่ยวกับเครื่องจักร ทับนิ้ว หรือบาดมือ/เท้า

2. ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการจากสถานพยาบาล โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าผู้ประกันตนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการมากที่สุด รองลงมาคือด้านระบบ และด้านเจ้าหน้าที่ตามลำดับ

1. ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการจากสถานพยาบาล จากการทดสอบสมมติฐานต่าง ๆ พบว่ามีปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ได้แก่ ปัจจัยด้านความคิดเห็นต่อสิทธิประโยชน์ของบัตรประกันสังคม
2. ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการจากสถานพยาบาล จากการทดสอบสมมติฐานต่าง ๆ พบว่ามีปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ได้แก่ปัจจัยด้านเพศ
3. ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการจากสถานพยาบาล จากการทดสอบสมมติฐานต่าง ๆ พบว่ามีปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ได้แก่ปัจจัยด้านระดับการศึกษา
4. ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการจากสถานพยาบาล จากการทดสอบสมมติฐานต่าง ๆ พบว่ามีปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ได้แก่ ปัจจัยด้านระดับรายได้เฉลี่ย

ข้อเสนอแนะ

สถานพยาบาลควรมีการปรับปรุงการบริการในด้านระบบ ด้านกระบวนการ และด้านเจ้าหน้าที่ให้ครอบคลุมกัน เช่น ในด้านระบบ ได้แก่ลักษณะทางกายภาพ ก็คือความสะอาดของสถานพยาบาล ความสะดวกสบายและสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานพยาบาล ตลอดจนการบริการที่มีความเสมอภาคหรือความเท่าเทียมกันระหว่างผู้ป่วยทั่วไปและผู้ป่วยประกันสังคม รวมทั้งคุณภาพของยา ควรปรับปรุงให้มีคุณภาพได้มาตรฐาน เพราะผู้ประกันตนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่ายาที่ใช้ในการรักษาพยาบาลไม่มีคุณภาพในด้านกระบวนการคือสถานพยาบาลควรมีป้ายแสดงรายละเอียดข้อมูลของการให้บริการครบถ้วนเพื่อความรวดเร็ว และการบริการที่เป็นตามลำดับขั้นตอนและในด้านเจ้าหน้าที่ คือ สถานพยาบาลควรมีการจัดอบรมกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยเน้นให้ความเข้าใจถึงปัญหาความต้องการของผู้รับบริการ และมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ ทั้งนี้สถานพยาบาลควรปรับปรุงองค์กรในทั้งระบบไปพร้อม ๆ กัน เพราะงานบริการในอนาคตไม่ควรจะมองที่ด้านใดด้านหนึ่ง เพื่อจะได้สอดคล้องกับความต้องการ และตอบสนองความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อไป

The two objectives of the study were

- 1) to find out the level of satisfaction of health insurers with service of health station ;
- 2) to identify the factors influencing their satisfaction.

This survey research used a questionnaire to gather to data from 200 people working in Bangpu Industrial Estate in Samutprakarn Province. Copies of the questionnaire were distributed to them to fill out in February, 2003. The SPSS program was used to analyze the data. The descriptive statistics percentage, mean and standard deviation were used to describe the data and the inferential statistics t-test and F-test to test the hypotheses.

Findings

1. Personal information. Most of the subjects were male. Also, most were 20-29 years old and single. Their educational levels ranged from secondary school to Bachelor's degree. Nearly half earned 10,000-14,900 baht or higher a month. Most of them were operating employees and worked there for 5 years or more. The majority chose to use services of Ratrin Hospital and Muang Samut Hospital. They used the out-patient service most. Also, more than half had never had any work accident. Some experience accidents, such as fingers being pressed by the machine or hands/feet being wounded.

2. Overall, the subjects were satisfied with the hospital services at a moderate level. When individual dimensions were considered separately, they were found to be most satisfied with the service procedures, followed by the service system, and the hospital staff, respectively.

When the hypotheses were tested, the factors found to affect the health insurers' satisfaction with the hospital services were the privelege gained by using the social welfare card, gender, education and average income, respectively.

Recommendations

The hospitals should improve their service in terms of system, procedures, and staff. They should improve their physical environment, i.e., cleanliness, conveniences and facilities. Next, they should treat all service users equally, whither they are general patients or patients who use the social welfare card. The medicines prescribed should be of standard quality, as many health insurers think they do not get good quality medicines. As for the service procedures, there should be signs showing details about the service process so as to speed up the service. With regard to service staff, the hospitals should train them to have a service mind set and god manners, with emphasis on an understanding of the service users' needs and a good attitude toward the service work. The hospitals should improve all the three dimensions simultaneously in order to meet the needs of the health insurers and thus satisfy them.