

## บทคัดย่อ

ชื่อภาคนิพนธ์	:	คุณภาพของบริการที่ให้แก่ผู้ถือบัตรประกันสุขภาพ ของโรงพยาบาลในจังหวัดสุพรรณบุรี
ชื่อผู้เขียน	:	นางสาวสุทิสรา อาภาภาสัช
ชื่อปริญญา	:	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาลังคม)
ปี	:	2544

การศึกษาเรื่องคุณภาพของบริการที่ให้แก่ผู้ถือบัตรประกันสุขภาพของโรงพยาบาลในจังหวัดสุพรรณบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึง (1) ลักษณะของผู้ถือบัตรประกันสุขภาพที่มาใช้บริการที่โรงพยาบาลจังหวัดสุพรรณบุรี (2) ระดับคุณภาพของบริการที่ให้แก่ผู้ถือบัตรประกันสุขภาพ ณ จุดบริการ ห้องบัตร ห้องตรวจรักษา และห้องยา (3) ระดับคุณภาพของบริการโดยรวมของโรงพยาบาลในจังหวัดสุพรรณบุรี ตลอดจน (4) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะผู้ถือบัตรประกันสุขภาพกับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลในจังหวัดสุพรรณบุรี

กลุ่มประชากรที่ใช้ศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ถือบัตรประกันสุขภาพที่มาใช้บริการของโรงพยาบาลในจังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 282 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน โดยใช้แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

## ผลการศึกษาพบว่า

1. ผู้ถือบัตรประกันสุขภาพส่วนมากเป็นเพศหญิงมีอายุเฉลี่ย 40 ปี มีการศึกษาระดับประถมศึกษาเป็นส่วนใหญ่ มีอาชีพรับจ้าง และมีรายได้อยู่ระหว่าง 2001-3000 บาท ต่อเดือน ลักษณะรายได้เป็นรายวันและมีรายได้ไม่แน่นอน เหตุผลที่ซื้อบัตรประกันสุขภาพเพราะต้องการความมั่นใจเมื่อเกิดการเจ็บป่วย
2. ระดับของคุณภาพบริการที่ได้รับตามความคิดเห็นของผู้ถือบัตรประกันสุขภาพที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการ ห้องบัตร ห้องตรวจรักษาพยาบาล และห้องยา ในภาพรวมและแต่ละจุดบริการอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ( $\bar{X}=3.08$ )
3. ความพึงพอใจของผู้ถือบัตรประกันสุขภาพต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมหลังจากได้รับบริการเสร็จสิ้นอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ( $\bar{X}=3.04$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน

พบว่า ความพึงพอใจที่ต่ำสุดอยู่ในเรื่องของระยะเวลารอคอย ณ จุดบริการต่าง ๆ ของโรงพยาบาล

4. ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะของประชากรต่อคุณภาพการให้บริการ ผู้มีประกันสุขภาพของโรงพยาบาลในจังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า ลักษณะของประชากรไม่ว่าจะเป็น เพศ อายุ สถานภาพในครอบครัว รายได้ ลักษณะรายได้ อาชีพ และลักษณะการรักษาที่แตกต่างกัน ไม่มีผลทำให้คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลแตกต่างกัน

#### ข้อเสนอแนะ

1. ด้านสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ จากการศึกษา พบว่า ณ จุดบริการห้องบัตร ห้องตรวจรักษา และห้องยา นั้น มีปริมาณเก้าอี้ที่นั่งรอไม่เพียงพอกับจำนวนผู้มารับบริการ ดังนั้น ควรจัดเก้าอี้เสริมเพิ่มเติม เนื่องจากการบริการในโรงพยาบาล จะมีผู้รับบริการมากเป็นบางช่วงเวลา ช่วงเวลาใดมีผู้มารับบริการน้อย จะได้พับเก็บให้เรียบร้อยได้ และควรมีโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และวารสารให้ผู้รอรับบริการได้อ่านฆ่าเวลา

#### 2. ด้านระบบการให้บริการ

2.1 การบริการ ณ ห้องบัตร ควรจัดให้มีป้ายขนาดตัวหนังสือที่ชัดเจนติด ณ จุดบริการห้องบัตร เพื่อบอกถึงขั้นตอนการรับบริการ อธิบายขั้นตอนการกรอกข้อความการทำบัตร พร้อมทั้งมีตัวอย่างประกอบ นอกจากนี้ควรจัดเจ้าหน้าที่หรือพยาบาลประชาสัมพันธ์ที่มีความรู้ความเข้าใจรวมถึงความรู้ในเรื่องสิทธิประโยชน์ของผู้ถือบัตรประกันสุขภาพ ใต้ควรต้อนรับอำนวยความสะดวก และตอบข้อซักถามแก่ผู้ที่สงสัยได้อย่างครอบคลุม รวมถึงการช่วยเหลือในการกรอกข้อมูลเพื่อทำบัตร โดยเฉพาะผู้ที่อ่านเขียนหนังสือไม่ได้

2.2 การบริการ ณ ห้องตรวจรักษา ควรจัดทำหมายเลขการเข้ารับบริการ เพื่อการจัดลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม ส่วนผู้รับบริการที่มีอาการเจ็บป่วยรุนแรง ควรจัดให้พบแพทย์ก่อน พร้อมทั้งอธิบายให้ผู้รับบริการอื่น ๆ เข้าใจ

2.3 การบริการ ณ ห้องยา ควรจัดทำป้ายขนาดตัวหนังสือชัดเจน หรือ จัดระบบเปิดเครื่องเสียงอธิบายวิธีการขั้นตอนการรับยาเป็นระยะ ๆ เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการรับยาของผู้รับบริการ

3 ด้านบุคลากร ควรมีการฝึกอบรมเพื่อให้ตระหนักถึงหน้าที่รับผิดชอบ พร้อมทั้งสำรวจปริมาณงานในแต่ละจุด เพื่อไม่ให้มากเกินไป หรือเพิ่มปริมาณบุคลากรให้เหมาะสม เป็นการลดความตึงเครียดในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีผลทำให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ

## ABSTRACT

**Title of Research Paper** : Quality of Service by Hospitals in Suphanburi Province to Health Insurance Card Holders.  
**Author** : Miss Suthisa Apapesuch  
**Degree** : Master of Arts(Social Development)  
**Year** : 2001

---

The research was conducted to find out : (1) the characteristics of health insurance card holders using services at hospitals in Suphanburi Province , (2) the quality of service given to the health insurance card holders at the service points , the registration section, the treatment section and the medicine-distributing section, (3) the overall service quality of the hospitals in Suphanburi Province , and (4) the relationship between the demographic factors of the health insurance card holders and the service quality at the hospitals in Suphanburi Province.

The sample of 282 were selected by multi-stage sampling from health insurance card holders using services at hospitals in Suphanburi Province. A questionnaire was employed as an instrument. The data were analyzed by using the descriptive statistics , such as frequency , percentage , mean and standard deviation and the inferential statistics like t-test and one-way analysis of variance.

The findings were summarized below :

1. Most of the health insurance card holders under the study were females, aged 40 on an average. Most completed primary school and were engaged in general employment. They earned 2001-3000 baht a month. They received daily wages and did not have a regular income. The reason they purchased the health insurance card was that they wanted to feel secure that they got hospital care when they were ill.

2. The service quality was found to be rather highly satisfactory ( $\bar{x}=3.08$ ), whether considered as a whole or when individual sections were considered - the service points , the registration section , the treatment section and the medicine - distributing section.

3. Even after the service, the health insurance card holders found it satisfactory at a rather high level ( $\bar{x}=3.04$  ). When individual dimensions were considered separately, the least satisfaction belonged to the length of waiting time at several service points of the hospitals.

4. Regarding the relationship between the demographic factors and the hospital service quality, no significant relationship was found when sex, age, family status. Income, nature of income, occupation, and difference in the characteristics of treatment were considered.

#### Recommendations

1. Service place and equipment . It was found that there were not enough seats at the registration section, the treatment section and the medicine-distributing section. Therefore , foldaway chairs should be supplied. Because the hospitals were crowded only some hours , any period of time there were a small number of customers , some chairs could be folded.

Television sets , newspapers and magazines should be available for service users to kill time.

## 2. Service system

2.1 Service at the registration section. There should be an announcement board with clear big enough letters of alphabets to explain the service procedures , including illustrations. Besides, there should be public relations officers or nurses with a good knowledge and understanding of the sights of health insurance card holders who could answer any enquiry , including assisting illiterate people to fill out the card form.

2.2 Service at the treatment section . Queue numbers should be given to the customers . However, these severely ill should see the doctor first and this should be clearly explained to other waiting customers.

2.3 Service at the medicine-distributing section. There should be an announcement board with clear big enough letters of alphabets to explain the service procedures in order to speed up the activity.

3. Personel . Training should be given to the personel so that they will realize their duties and responsibilities. The number of staff in each service point should not be overloaded with work. The number of staff should be adequate so as to reduce work stress, they able to work effectively.