

บทคัดย่อ

ชื่อภาคนิพนธ์	:	คุณภาพของบริการที่ให้แก่ผู้ถือบัตรประกันสุขภาพ ของโรงพยาบาลในจังหวัดสุพรรณบุรี
ชื่อผู้เขียน	:	นางสาวสุทิดา อาภาภัสข
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 และวารสารให้ผู้รับบริการได้อ่านฆ่าเวลา

2. ด้านระบบการให้บริการ

2.1 การบริการ ณ ห้องบัตร ควรจัดให้มีป้ายขนาดตัวหนังสือที่ชัดเจนติด ณ จุดบริการห้องบัตร เพื่อบอกถึงขั้นตอนการรับบริการ อธิบายขั้นตอนการกรอกข้อความการทำบัตร พร้อมทั้งมีตัวอย่างประกอบ นอกจากนี้ควรจัดเจ้าหน้าที่หรือพยาบาลประชาสัมพันธ์ที่มีความรู้ความเข้าใจรวมถึงความรู้ในเรื่องสิทธิประโยชน์ของผู้ถือบัตรประกันสุขภาพ ไว้ควรต้อนรับอำนวยความสะดวก 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