

บทคัดย่อ

ชื่อภาคินิพนธ์ : ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ ในหอผู้ป่วยประกันสังคม โรงพยาบาลสมุทรสาคร

ชื่อผู้เขียน : นางมยุรี กมลบุตร

ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)

ปี : 2544

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ ในหอผู้ป่วยประกันสังคม โรงพยาบาลสมุทรสาคร มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ในหอผู้ป่วยประกันสังคม โรงพยาบาลสมุทรสาคร 2) เพื่อศึกษาสาเหตุปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการบริการทางการแพทย์ในหอผู้ป่วยประกันสังคม โรงพยาบาลสมุทรสาคร

การศึกษาได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้ประกันตนที่มารับบริการทางการแพทย์ในหอผู้ป่วยประกันสังคมชาย หอผู้ป่วยประกันสังคมหญิงและหอผู้ป่วยพิเศษรวม ซึ่งเก็บข้อมูลในช่วงเวลา วันที่ 12-25 สิงหาคม 2544 จำนวน 100 ราย สถิติที่ใช้โดยการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสหสัมพันธ์ พอยท์ไบซีเรียล ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษา ได้ดังนี้

ผลการศึกษา พบว่า

1. ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 52.0) มีอายุระหว่าง 21-30 ปี (ร้อยละ 40.0) มีระดับการศึกษาประถมศึกษามากที่สุด (ร้อยละ 63.0) มีรายได้ระหว่าง 4,001-5,000 บาทต่อเดือน (ร้อยละ 31.0) มีตำแหน่งเป็นพนักงานมากที่สุด (ร้อยละ 75.0) และมาพักรักษาตัวในโรงพยาบาลเป็นครั้งแรกมากที่สุด (ร้อยละ 58.0)

2. ระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ ของผู้ป่วยประกันสังคม โรงพยาบาลสมุทรสาคร พบว่า ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจในระดับพอใจ โดยกิจกรรมด้านการตรวจรักษาของแพทย์ อยู่ในระดับพอใจ ($\bar{X} = 7.01$) กิจกรรมด้านการให้บริการของพยาบาล อยู่ในระดับพอใจ ($\bar{X} = 7.4$) กิจกรรมการให้บริการของผู้ช่วยเหลือคนไข้ อยู่ในระดับพอใจ ($\bar{X} = 7.1$) กิจกรรมการให้บริการของพนักงานทำความสะอาด อยู่ในระดับพอใจ ($\bar{X} = 7.2$) และกิจกรรมด้านโภชนาการอยู่ในระดับพอใจ ($\bar{X} = 7.1$)

3. สาเหตุแห่งความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ ในหอผู้ป่วยประกันสังคม พบว่า สาเหตุแห่งความพึงพอใจในระดับสูง ได้แก่ 1) ความรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการ 2) ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการที่ให้ 3) ความปลอดภัยของบริการที่ให้ 4) ความทั่วถึงเพียงพอในการบริการ 5) คุณภาพของบริการที่ให้ 6) ความเอาใจใส่ในงานหน้าที่บริการของเจ้าหน้าที่ และ 7) การมีบุคลากรทำที่และมารยาทในการบริการ ส่วนสาเหตุแห่งความพึงพอใจในระดับค่อนข้างสูง ได้แก่ 1) ความสะดวกในขั้นตอนติดต่อขอรับบริการ 2) ความก้าวหน้าและพัฒนา ระบบบริการ และ 3) ความเสมอภาคและเสนอหน้าของบริการ

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สมมติฐานที่ 4 ความปลอดภัยของบริการที่ได้มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ในหอผู้ป่วยประกันสังคม โรงพยาบาลสมุทรสาคร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสมมติฐานที่ 7 คือ ความก้าวหน้าและพัฒนาระบบบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อ บริการทางการแพทย์ในหอผู้ป่วยประกันสังคม โรงพยาบาลสมุทรสาคร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนสาเหตุปัจจัยอื่น ๆ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการบริการทางการแพทย์ในหอผู้ป่วยประกันสังคม

ข้อเสนอแนะ

1. ควรปรับระบบการตรวจเยี่ยมของแพทย์ให้คล่องตัวและรวดเร็วขึ้นเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการตรวจรักษาที่รวดเร็วหรือเพิ่มจำนวนแพทย์ที่มาตรวจรักษาให้มากขึ้น เพื่อให้บริการที่เพียงพอและรวดเร็วขึ้น

2. แพทย์ทุกคนควรตระหนักและให้ความสำคัญต่อการให้คำชี้แจงแนะนำผู้ป่วย อย่างชัดเจนทั่วถึงเพื่อให้ผู้ประกันตนเข้าใจในการปฏิบัติงานได้ถูกต้องเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพตนเองซึ่งเป็นความต้องการที่ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในบริการ

3. ควรปรับปรุงด้านโภชนาการให้มีรสชาติของอาหารที่ดี นำรับประทานอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนจัดโภชนาสำหรับบรรจุกาอาหารที่สะอาด อาหารมีความเหมาะสมถูกต้องกับสภาพโรคของผู้ป่วย เช่น อาหารอ่อน สำหรับผู้ป่วยหลังการผ่าตัด เป็นต้น

4. ความปลอดภัยของการบริการที่ได้รับและความก้าวหน้าการพัฒนาระบบบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกันตน ดังนั้นโรงพยาบาลจึงควรให้ความสำคัญในด้านความปลอดภัยและการพัฒนาระบบบริการให้ดียิ่งขึ้นเพื่อให้ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจสูงขึ้น

5. ควรมีการสำรวจโดยการสอบถามความพึงพอใจของผู้ประกันตนในบริการทางการแพทย์อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมออย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

6. ควรพัฒนาคุณภาพด้านการบริการให้ได้มาตรฐานและได้รับการรับรอง

ABSTRACT

Title of Research Paper : Insurers' Satisfaction with Medical Service in the Ward for Social Welfare Patients at Samutsakorn Hospital
Author : Mrs. Mayuree Kamonrabut
Degree : Master of Arts (Social Development)
Year : 2001

The purposes of the study were 1) to measure the insurers' satisfaction with medical service in the ward for social welfare patients at Samutsakorn Hospital and 2) to find out the causal factors related to their service satisfaction.

A questionnaire was constructed to collect the data from 100 peoples who came for medical service at the ward for social welfare women patients and the common special ward. The data were collected during August 12-15, 2001. Percentage, mean, standard deviation, correlation coefficient and Point Biserial were used for data analysis.

The findings were summed up as follows :

1. General characteristics of the sample. Most of the subjects were female (52.0%). Their ages ranged from 21-30 (40.0%). Most completed primary education (63.0%). They earned a monthly income of 4,001-5,000 baht (31.0%). The majority were workers (75.0%). Also, most become patients at Samutsakorn Hospital for the first time (58.0%).

2. The insurers were found to be satisfied with the medical service at Samutsakorn Hospital. The diagnostic activity was found satisfactory ($\bar{x} = 7.01$). The nurses' service was satisfactory ($\bar{x} = 7.40$). Assistance to the patients was also satisfactory ($\bar{x} = 7.10$). The cleaning workers' service was satisfactory ($\bar{x} = 7.20$). And catering service was found satisfactory ($\bar{x} = 7.10$), too.

3. The factors found to be satisfactory at a high level were 1) service speed in each step, 2) service consistency, 3) safety resulting from service care, 4) adequacy of services, 5) service quality, 6) responsibility of the service officers, and

7) the service officers' personality and manners. The factors found to be satisfactory at a rather high level were 1) convenience in contact for services, 2) the progressive and developed service system, and 3) equal treatment to all patients.

4. When the hypothesis were tested, it was found that service safety had a significant relationship with the insurers' satisfaction relationship with the insurer's satisfaction with medical service in the ward for social welfare patients at Samusakorn Hospital at the 0.05 level. Furthermore, the progressive and developed service system were significantly related to their medical service satisfaction at the 0.01 level. Other factors studied were found to have no relationship with their medical service satisfaction.

Recommendations :

1. The doctor-visit system should be adjusted to make it more flexible and speedy and the member of doctors should be increased to provide enough service with a more rapid speed.

2. All the doctors should give importance to advising patients clearly and thoroughly so that the insurers learned the correct way of looking after their health. This will increase their service satisfaction.

3. Food prepared for the patients should always be consistently palatable. The plates and bowls must be clean. The patients should get the right diet-for example, soft food for post-operation patients.

4. Service safety and the progressive and developed service system were found to be related with the insurers' service satisfaction. Therefore, the hospital should maintain them and even better them to increase the patients' satisfaction.

5. Surveys on service satisfaction should be regularly conducted at least once a year to get feedback from the patients to improve the hospital services.

6. Service quality should be developed to maintain the universal standard.