

บทคัดย่อ

ชื่อภาคินพนธ์ : ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ในหอผู้ป่วยประกันสังคม โรงพยาบาลสมุทรสาคร
 ชื่อผู้เขียน : นางมยุรี กมลบุตร
 ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)
 ปี : 2544

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ในหอผู้ป่วยประกันสังคม 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. สาเหตุแห่งความพึงพอใจต่อการบริการทางการแพทย์ ในหอผู้ป่วยประกันสังคม พบว่า สาเหตุแห่งความพึงพอใจในระดับสูง ได้แก่ 1) ความรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการ 2) ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการที่ให้ 3) ความปลอดภัยของบริการที่ให้ 4) ความทั่วถึงเพียงพอในการบริการ 5) คุณภาพของบริการที่ให้ 6) ความเอาใจใส่ในงานหน้าที่บริการของเจ้าหน้าที่ และ 7) การมีบุคลิกท่าทีและมารยาทในการบริการ ส่วนสาเหตุแห่งความพึงพอใจในระดับค่อนข้างสูง ได้แก่ 1) ความสะดวกในขั้นตอนติดต่อขอรับบริการ 2) ความก้าวหน้าและพัฒนาระบบบริการ และ 3) ความเสมอภาคและเสนอหน้าของบริการ

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สมมติฐานที่ 4 ความปลอดภัยของบริการที่ได้มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการบริการทางการแพทย์ในหอผู้ป่วยประกันสังคม โรงพยาบาลสมุทรสาคร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสมมติฐานที่ 7 คือ ความก้าวหน้าและพัฒนาระบบบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการบริการทางการแพทย์ในหอผู้ป่วยประกันสังคม โรงพยาบาลสมุทรสาคร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนสาเหตุปัจจัยอื่น ๆ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการบริการทางการแพทย์ในหอผู้ป่วยประกันสังคม

ข้อเสนอแนะ

1. ควรปรับระบบการตรวจเยี่ยมของแพทย์ให้คล่องตัวและรวดเร็วขึ้นเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการตรวจรักษาที่รวดเร็วหรือเพิ่มจำนวนแพทย์ที่มาตรวจรักษาให้มากขึ้น เพื่อให้บริการที่เพียงพอและรวดเร็วขึ้น
2. แพทย์ทุกคนควรตระหนักและให้ความสำคัญต่อการให้คำชี้แจงแนะนำผู้ป่วยอย่างชัดเจนทั่วถึงเพื่อให้ผู้ประกันตนเข้าใจในการปฏิบัติงานได้ถูกต้องเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพตนเองซึ่งเป็นการต้องการที่ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการบริการ
3. ควรปรับปรุงด้านโภชนาการให้มีรสชาติของอาหารที่ดี นำรับประทานอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนจัดโภชนาการสำหรับบรรจุอาหารที่สะอาด อาหารมีความเหมาะสมถูกต้องกับสภาพโรคของผู้ป่วย เช่น อาหารอ่อน สำหรับผู้ป่วยหลังการผ่าตัด เป็นต้น
4. ความปลอดภัยของการบริการที่ได้รับและความก้าวหน้าการพัฒนาระบบบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกันตน ดังนั้นโรงพยาบาลจึงควรให้ความสำคัญในด้านความปลอดภัยและการพัฒนาระบบบริการให้ดียิ่งขึ้นเพื่อให้ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจสูงขึ้น
5. ควรมีการสำรวจโดยการสอบถามความพึงพอใจของผู้ประกันตนในการบริการทางการแพทย์อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมออย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
6. ควรพัฒนาคุณภาพด้านการบริการให้ได้มาตรฐานและได้รับการรับรอง