

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ การสำรวจความพึงพอใจและทัศนคติของผู้มาใช้บริการ
กรณีศึกษา : โรงพยาบาลอ่าวอุดม อำเภอสัตร์ราชา
จังหวัดชลบุรี Out-patient's satisfaction and attitude with
Aou-Udom Hospital services

ชื่อผู้เขียน นางสาวสุนทรียา คำทูล
Ms. Suntareya Kumtool

แผนกวิชา/คณะ การบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ดร.ณัฐชา เพชรดาภูด
ปีการศึกษา 2552

บทสรุป

การสำรวจความพึงพอใจและทัศนคติของผู้มาใช้บริการ กรณีศึกษาโรงพยาบาลอ่าวอุดม อำเภอสัตร์ราชา จังหวัดชลบุรี มุ่งสำรวจความพึงพอใจและทัศนคติของผู้มาใช้บริการด้านการให้บริการทางการแพทย์ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และสภาพแวดล้อม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและทัศนคติของผู้มาใช้บริการ ที่มีต่อโรงพยาบาลอ่าวอุดม และนำผลการวิจัยที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการของโรงพยาบาลอ่าวอุดม ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 404 คน โดยเก็บข้อมูลแบบสัดส่วนตามแผนก ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนาในการอธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและพฤติกรรมการใช้บริการของผู้มารับบริการ ใช้สถิติเชิงอนุมานวัดและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจและทัศนคติของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการทั้ง 3 ส่วน ซึ่งได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 63.4 ชายร้อยละ 36.60 มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดชลบุรี ร้อยละ 58.70 จังหวัดอื่น ๆ ร้อยละ 40.10 และไม่ระบุ ร้อยละ 1.20 พักอาศัยอยู่ในเขตตำบลทุ่งสุขลา ร้อยละ 43.60 ตำบลหนองขาม ร้อยละ 12.60 ตำบลอื่นๆ นอกเขตสัตร์ราชา ร้อยละ 12.1 และตำบลบึง ร้อยละ 10.10 ส่วนใหญ่อยู่ในใกล้โรงพยาบาล

ช่วงอายุของผู้มารับบริการส่วนใหญ่ คือ 21 – 30 ปี ร้อยละ 31.70 31-40 ปี ร้อยละ 22.30 และต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 9.10 ว่างาน ร้อยละ 27.5 ประกอบอาชีพรับจ้าง ร้อยละ 16.1 และเป็นพนักงานบริษัท ร้อยละ 14.9

ส่วนใหญ่มีฐานรายได้น้อยกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 42.8 5,000 -10,000 ร้อยละ 30.7 และ 10,001 – 15,000 ร้อยละ 11.60 เนื่องจากเป็นโรงพยาบาลรัฐบาลจึงมีผู้มาใช้บริการที่มีรายได้ค่อนข้างสูง ร้อยละ 48.3 ใช้สิทธิบัตรทอง (30 บาท) จ่ายเอง ร้อยละ 18.3 และประกันสังคม ร้อยละ 15.6

ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่ ได้รับการให้คำแนะนำจากบุคลากรทางการแพทย์และเข้าใจดี ร้อยละ 67 และได้รับคำแนะนำจากบุคลากรฝ่ายสนับสนุนและเข้าใจดี ร้อยละ 54 จากการศึกษา พบว่า สัดส่วนความเข้าใจของผู้มาใช้บริการจากบุคลากรฝ่ายสนับสนุน น้อยกว่าบุคลากรทางการแพทย์

ในภาพรวมทัศนคติและความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ด้านการให้บริการทางการแพทย์ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล อยู่ในระดับดี แตกต่างกันตามระดับการให้ความสำคัญของผู้มาใช้บริการ และจากการเก็บข้อมูลจากผู้เข้ามาใช้บริการ 404 คน มีผู้ให้ข้อเสนอแนะทั้งหมด 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.18 ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า สิ่งที่ทำนุรู้สึกไม่พอใจและต้องการให้โรงพยาบาลอำนวยความสะดวก ปรับปรุงให้ดีขึ้น ได้แก่ ระยะเวลาในการรอรับการตรวจนาน กระบวนการให้บริการต่อการเข้ารับบริการของผู้มาใช้บริการไม่ได้รับความสะดวก และจำนวนแพทย์มีน้อย ส่วนด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ได้แก่ มารยาทในการพูดและการมีปฏิสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ กับผู้มาใช้บริการ และระยะเวลาในการรอรับการบริการจากห้องบัตรและด้านสภาพแวดล้อมปัญหาที่พบส่วนใหญ่ คือ สถานที่จอดรถ ห้องน้ำไม่เพียงพอและไม่สะอาด ความสะอาดของอาคารสถานที่

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานการวิจัย พบว่า การให้ความสำคัญกับการให้บริการทางการแพทย์ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาลที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจ และทัศนคติของผู้มาใช้บริการ โรงพยาบาลอ่าวอุดม อำเภอสัตร์ราชา จังหวัดชลบุรี ที่แตกต่างกันตามระดับการให้ความสำคัญของผู้มาใช้บริการ ดังนั้น หากเพิ่มคุณภาพและมาตรฐานของการให้บริการทางการแพทย์ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล รวมถึงแบ่งกลุ่มของผู้มาใช้บริการตามระดับการให้ความสำคัญแล้ว ก็จะสามารถพัฒนากิจกรรมบริหารจัดการที่ตรงตามความต้องการของผู้มาใช้บริการแต่ละกลุ่ม ซึ่งเป็นการสร้างความพึงพอใจและทัศนคติในทิศทางที่ดีขึ้น ส่งผลให้การให้บริการทางการแพทย์ การให้บริการของเจ้าหน้าที่มีประสิทธิภาพ สภาพแวดล้อมเหมาะสมและเอื้อต่อการเข้ารับบริการ ประหยัดค่าใช้จ่าย เช่น หากเก็บข้อมูลผู้มาใช้บริการทุกคน แล้วแยกระดับกลุ่มผู้ป่วยตามการให้ความสำคัญต่อการให้บริการทางการแพทย์ และมุ่งเน้นงานด้านการ

ให้บริการทางการแพทย์มากขึ้นให้ตรงตามระดับการให้ความสำคัญของผู้มาใช้บริการ การบริหารจัดการการให้บริการของห้องบัตรให้สะดวกและรวดเร็วขึ้น การมีป้ายบอกทาง ความสะอาดของอาคารสถานที่

จากข้อมูลเชิงประชากรศาสตร์ พบว่า ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่มีรายได้น้อย ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าหากจะพัฒนากระบวนการทำงานและสร้างรายได้ให้กับโรงพยาบาลในส่วนของผู้ใช้บริการที่จ่ายค่ารักษาพยาบาลเอง มีสิทธิเบิกได้จากต้นสังกัด หรือสิทธิการประกันสุขภาพนั้น โรงพยาบาลจะต้องจัดสัดส่วนและพื้นที่ในการให้บริการใหม่ เพื่อแยกสัดส่วนของกลุ่มผู้ป่วย ได้แก่ ผู้ป่วยกลุ่มประกันสังคม ผู้ป่วยกลุ่มที่จ่ายค่าบริการเองหรือมีสิทธิในการเบิกค่ารักษาพยาบาลจากการประกันสุขภาพหรือต้นสังกัด

ด้านการให้คำปรึกษา การแนะนำผู้ป่วย พบว่า สัดส่วนการให้คำแนะนำจากบุคลากรฝ่ายสนับสนุนน้อยกว่าบุคลากรทางการแพทย์ ฝ่ายงานสนับสนุนควรมีการจัดอบรมบุคลากรด้านนี้เพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะบุคลากรฝ่ายที่เป็นด้านหน้า เช่น เจ้าหน้าที่ห้องบัตร เจ้าหน้าที่หน้าห้องตรวจ เป็นต้น และควรมีการพัฒนาการให้บริการทางการแพทย์ อันมิได้อยู่ภายใต้ข้อจำกัดภาครัฐ ได้แก่ ความพร้อมของแพทย์และพยาบาลในการปฏิบัติงาน การเปิดให้บริการนอกเวลาราชการ การดูแลเอาใจใส่จากแพทย์และพยาบาล ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร และความเสมอภาคในการรักษา

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ควรจัดอบรมทักษะกระบวนการให้บริการ ได้แก่ การแสดงออกถึงการให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเป็นมิตร มารยาท การปรับเปลี่ยนระบบการทำงานให้ขั้นตอนการให้บริการสะดวกต่อการเข้าใช้บริการ และมีความเสมอภาคในการรับบริการจากห้องบัตรและห้องการเงิน อาจทำในรูปแบบของการให้บัตรคิวและแจ้งระยะเวลาในการรอรับบริการ

แม้ว่าผู้มาใช้บริการพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมเพียงความสะดวกของทำเล การเป็นสถานที่ปลอดภัยและรณรงค์การลด/เลิกสูบบุหรี่ แต่โรงพยาบาลควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมอีกหลายส่วน ได้แก่

- การแยกบริเวณการรับบริการตรวจโรคติดต่อเฉพาะทางอย่างเป็นสัดส่วน และมีจุดคัดกรองผู้ป่วยที่เป็นโรคติดต่อ
- การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ มีป้ายแสดงข้อความหรืออธิบายตามจุดบริการ ป้ายบอกทาง/ป้ายคลินิก และแผนผังการให้บริการอย่างชัดเจน เช่น ชีตเส้นแยกตามสีต่าง ๆ ที่พื้น

- การจัดให้มีเอกสาร แผ่นพับที่ให้ความรู้เกี่ยวกับสุขภาพ กล่องรับความคิดเห็น
 - ความสะอาดและเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ ร้านค้า ร้านอาหาร และสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน เช่น บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์
 - ระบบการถ่ายเทอากาศและแสงสว่างภายในอาคาร
 - สภาพแวดล้อมภายนอกอาคารที่ร่มรื่น รวมถึงบรรยากาศภายในโรงพยาบาลที่เป็นมิตร เป็นกันเอง และสะดวกสบาย
 - การจัดการด้านระบบความปลอดภัยด้านทรัพย์สินหรืออันตรายที่ส่งผลกระทบต่อชีวิต
 - การมีแผนผัง และป้ายบอกทางหนีไฟที่ชัดเจน สังกะต่ง่าย
- หนึ่งในงานวิจัยนี้มีข้อจำกัดในการวิจัย และข้อพึงระวังในการนำผลการวิจัยไปใช้

หลายประการ ได้แก่ ผู้มาใช้บริการอยู่ในภาวะเจ็บป่วย บางรายไม่สะดวกในการตอบแบบสอบถาม จึงมีผลทำให้ขาดข้อมูลบางส่วนในการการศึกษาครั้งนี้, ผู้มาใช้บริการบางรายไม่สามารถตอบแบบสอบถามได้ เพราะกระบวนการในการรับบริการไม่ครอบคลุม เช่น ผู้มาใช้บริการมาขอใบรับรองแพทย์ไปประกอบการทำใบขับขี่ ซึ่งมักจะพบบ่อยในแต่ละวัน เนื่องจากโรงพยาบาลอยู่ใกล้สถานีขนส่ง, ความยุ่งยากในการคัดกรองผู้มาใช้บริการ เพราะช่วงเวลาที่เก็บข้อมูล มีผู้มาใช้บริการที่เป็นชาวต่างดาวค่อนข้างมากมาตรวจสุขภาพ และมีจำนวนเกินกึ่งหนึ่งของผู้มาใช้บริการ ณ วันนั้น, ความเสี่ยงในการติดโรคไข้หวัด 2009 ของผู้วิจัย เนื่องด้วยทางโรงพยาบาลจะทำการคัดกรองผู้ป่วยที่มีอาการของโรคไข้หวัด แล้วแยกตรวจในบริเวณที่จัดเตรียมไว้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงจำเป็นต้องทำการเก็บข้อมูลเฉพาะพื้นที่ในส่วนที่ให้บริการผู้ป่วยนอก จึงอาจทำให้ผู้วิจัยเก็บข้อมูลได้ไม่ครอบคลุมผู้มาใช้บริการทั้งหมด ทั้งยังมีผู้มาใช้บริการส่วนหนึ่งในเขตพื้นที่ให้บริการผู้ป่วยนอก ที่มาฟังผลการตรวจโรคไข้หวัด 2009 และจากงานวิจัยนี้ หากจะนำผลการวิจัยไปปรับใช้กับโรงพยาบาลรัฐบาลอื่น ควรเป็นโรงพยาบาลที่มีจำนวนเตียงใกล้เคียงกัน (90 - 100 เตียง) เป็นโรงพยาบาลชุมชน เช่นเดียวกับโรงพยาบาลอ่าวอุดม ซึ่งมีตัวอย่างจากโรงพยาบาลบ้านตากที่มีการพัฒนาจากโรงพยาบาลชุมชนเป็นโรงพยาบาลศูนย์ที่มีศักยภาพทัดเทียมโรงพยาบาลเอกชน ด้วยกลยุทธ์ของการจัดการความรู้สู่สุขภาพพอเพียง