

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า (โครงการ 30 บาท) ในโรงพยาบาลสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัยคือ

1. ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทางการแพทย์ตามโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า ของรพ.สันทราย
2. ศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคที่ประชาชนได้รับจากการรับบริการทางการแพทย์

ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชาชนผู้ที่เคยมารับบริการ ของรพ.สันทราย และเป็นผู้ที่มีสิทธิในโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า (โครงการ 30 บาท) ที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 398 คน สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามและวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูปซึ่งผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลจากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีสัดส่วนของเพศชายและเพศหญิงที่ใกล้เคียงกัน คือ เป็นเพศหญิง ร้อยละ 51.0 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 49.0 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 21 – 45 ปี มีระดับการศึกษาคือ เรียนจบระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพรับจ้าง โดยมีรายได้ระหว่าง 4,001 – 6,000 บาทต่อเดือน บริการที่ใช้ของโรงพยาบาลคือ เป็นผู้ป่วยนอก (ไป – กลับ)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทางการแพทย์

ผลจากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการแพทย์ในแต่ละด้านดังนี้

ด้านความเสมอภาค กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทั้งนี้ ในสี่ประเด็นแรกคือ ประเด็นแพทย์ได้มีการนัดและติดตามผลการรักษา ประเด็นได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันกับผู้ที่ไม่ได้ใช้บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า ประเด็นเจ้าหน้าที่ทักทาย ด้วยคำพูด

ที่สุภาพและเป็นกันเอง และประเด็นเจ้าหน้าที่อธิบายและแนะนำขั้นตอนในการรักษาด้วยความเต็มใจ

ด้านประสิทธิภาพ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในห้าประเด็นแรก ดังนี้ ประเด็นเจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ท่านได้อธิบายอาการและปัญหาความเจ็บป่วย ประเด็นเจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมในการคิด ตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล ประเด็นเจ้าหน้าที่ดูแลอย่างรวดเร็ว เมื่อท่านมีปัญหาต้องการความช่วยเหลือหรือมีอาการเปลี่ยนแปลง ประเด็นความพึงพอใจในผลการรักษาอาการเจ็บป่วย และประเด็นอุปกรณ์ที่ใช้ในทางการแพทย์มีคุณภาพ

ด้านทางเลือกในการรับบริการ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในสองประเด็นแรกดังนี้ ประเด็นเจ้าหน้าที่ได้ให้ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติตัวขณะรับการรักษาหรือเมื่อกลับไปอยู่บ้านอย่างชัดเจนและเข้าใจดี และประเด็นเจ้าหน้าที่ให้ความรู้เกี่ยวกับยาที่ได้รับ วิธีรับประทานยา ผลข้างเคียงจากการใช้ยาได้ อย่างชัดเจนและมีความเข้าใจดี

ตอนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการทางด้านการแพทย์

ผลจากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ประเด็นการให้บริการมีความล่าช้า เป็นปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการทางด้านการแพทย์ และกลุ่มตัวอย่างไม่แน่ใจว่าในประเด็นต่อไปนี้ เป็นปัญหาและอุปสรรคหรือไม่ ได้แก่ ประเด็นเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลมักจะให้บริการกับญาติและคนที่รู้จักก่อนบุคคลทั่วไป และประเด็นเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลมักจะให้บริการกับญาติและคนที่รู้จักดีกว่าบุคคลทั่วไป สำหรับประเด็นอื่นๆ กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าไม่ใช่ปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการทางด้านการแพทย์

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

จากสมมติฐานการวิจัยที่ว่า ผู้รับบริการที่มีปัจจัยทางด้านประชากรและสังคมส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยการบริการภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าด้านการให้บริการของโรงพยาบาลสังกัดต่างกัน โดยการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

กลุ่มตัวอย่างเพศชายและหญิง มีความแตกต่างในระดับความพึงพอใจต่อการบริการทางการแพทย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในประเด็นต่อไปนี้

ด้านความเสมอภาค ประเด็นเรื่อง การได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ระหว่างผู้ที่ใช้และผู้ที่ไม่ได้ใช้บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ด้านประสิทธิภาพ ประเด็นเรื่อง การได้รับยาที่มีคุณภาพจากการใช้บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า และ เรื่องอุปกรณ์ที่ใช้ในทางการแพทย์มีคุณภาพ

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน มีความแตกต่างในระดับความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 ในประเด็นต่อไปนี้

ด้านความเสมอภาค ประเด็นเรื่อง การได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ระหว่างผู้ที่ไม่ได้ใช้บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ด้านประสิทธิภาพ ประเด็นเรื่อง เจ้าหน้าที่ห้องตรวจให้คำแนะนำเกี่ยวกับระยะเวลาการทราบผลตรวจอย่างชัดเจน และประเด็นอุปกรณ์ที่ใช้ในทางการแพทย์มีคุณภาพ

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความแตกต่างในระดับความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 ในประเด็นต่อไปนี้

ด้านความเสมอภาค ประเด็นเรื่อง เจ้าหน้าที่ปลอบโยนและให้กำลังใจแก่ผู้ป่วย และ ประเด็นแพทย์ได้มีการนัดและติดตามผลการรักษาของท่าน

ด้านประสิทธิภาพ ประเด็นเรื่อง เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล ประเด็นเจ้าหน้าที่ดูแลอย่างรวดเร็ว เมื่อท่านมีปัญหาด้านการความช่วยเหลือหรือมีอาการเปลี่ยนแปลง ประเด็นท่านได้รับยาที่มีคุณภาพจากการใช้บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า ประเด็นระยะเวลารอคอยเมื่อรับบริการ เช่น การจัดคิวเพื่อรับบริการ ขั้นตอนการรับบริการมีความเหมาะสม ประเด็นเจ้าหน้าที่อธิบายและให้ความรู้เกี่ยวกับโรคและการรักษาพยาบาลอย่างชัดเจน และประเด็นอุปกรณ์ที่ใช้ในทางการแพทย์มีคุณภาพ

ด้านทางเลือกในการรับบริการ ประเด็นเรื่อง เจ้าหน้าที่ได้ให้ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติตัวขณะรับการรักษาหรือเมื่อกลับไปอยู่บ้านอย่างชัดเจนและเข้าใจดี ประเด็นเจ้าหน้าที่ได้ให้ข้อมูลสาเหตุการเจ็บป่วยของท่านอย่างชัดเจน และเจ้าหน้าที่ให้โอกาสในการเลือกแพทย์ที่ทำการตรวจรักษา

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความแตกต่างในระดับความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 ในประเด็นต่อไปนี้

ด้านความเสมอภาค ประเด็นเรื่อง เจ้าหน้าที่ปลอบโยนและให้กำลังใจแก่ผู้ป่วย

ด้านประสิทธิภาพ ประเด็นเรื่อง เจ้าหน้าที่ดูแลอย่างรวดเร็ว เมื่อท่านมีปัญหาด้านการความช่วยเหลือหรือมีอาการเปลี่ยนแปลง ประเด็นท่านได้รับยาที่มีคุณภาพจากการใช้บัตร

ประกันสุขภาพถ้วนหน้า ประเด็นระยะเวลาารอคอยเมื่อรับบริการ เช่นการจัดคิวเพื่อรับบริการ ขั้นตอนการรับบริการมีความเหมาะสม ประเด็นเจ้าหน้าที่อธิบายและให้ความรู้เกี่ยวกับโรคและการรักษาพยาบาลอย่างชัดเจน ประเด็นอุปกรณ์ที่ใช้ในทางการแพทย์มีคุณภาพ และ ประเด็นความพึงพอใจในผลการรักษาอาการเจ็บป่วย

ด้านทางเลือกในการรับบริการ ประเด็นเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้โอกาสในการเลือกแพทย์ที่ทำการตรวจรักษา

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความแตกต่างในระดับความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 ในประเด็นต่อไปนี้

ด้านความเสมอภาค ประเด็นเรื่อง การต้อนรับของเจ้าหน้าที่เมื่อท่านแสดงบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า ประเด็นเจ้าหน้าที่ปลอบโยนและให้กำลังใจแก่ท่าน ประเด็นวิธีการปฏิบัติตัวของแพทย์ขณะตรวจรักษา และประเด็นแพทย์ได้มีการนัดและติดตามผลการรักษาของท่าน

ด้านประสิทธิภาพ ประเด็นเรื่อง ท่านได้รับยาที่มีคุณภาพจากการใช้บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า ประเด็นระยะเวลาารอคอยเมื่อรับบริการ เช่นการจัดคิวเพื่อรับบริการ ขั้นตอนการรับบริการมีความเหมาะสม ประเด็นเจ้าหน้าที่อธิบายและให้ความรู้เกี่ยวกับโรคและการรักษาพยาบาลอย่างชัดเจน และประเด็นอุปกรณ์ที่ใช้ในทางการแพทย์มีคุณภาพ

ด้านทางเลือกในการรับบริการ ประเด็นเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้ความรู้เกี่ยวกับยาที่ได้รับวิธีรับประทานยา ผลข้างเคียงจากการใช้ยาได้อย่างชัดเจนและมีความเข้าใจดี ประเด็นเจ้าหน้าที่ได้ให้ข้อมูลสาเหตุการเจ็บป่วยของท่านอย่างชัดเจน และประเด็นเจ้าหน้าที่ได้ให้ข้อมูลสาเหตุการเจ็บป่วยของท่านอย่างชัดเจน

อภิปรายผล

จากแนวคิดเกี่ยวกับหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ที่คณะกรรมการทำงานพัฒนาคุณภาพนโยบายหลักประกันสุขภาพ (2544: 1) ได้ให้ความหมายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า หมายถึง สิทธิของประชาชนไทยทุกคนที่จะได้รับบริการ สุขภาพที่มีมาตรฐานอย่างเสมอหน้า ด้วยเกียรติ และศักดิ์ศรีที่เท่าเทียมกัน โดยที่ภาระค่าใช้จ่ายในการใช้บริการไม่เป็นอุปสรรค ประชาชนจะได้รับสิทธินั้น โดยมีวัตถุประสงค์ของหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า คือ

1. ความเสมอภาค (Equity) ซึ่งคำนึงถึงด้านสังคมที่เป็นธรรม การกระจายภาระค่าใช้จ่ายในลักษณะก้าวหน้า และโอกาสการเข้าถึงบริการที่ได้คุณภาพมาตรฐานเพียงพอเหมือนกัน

ได้รับการรักษาอย่างเหมาะสมมีคุณภาพ และได้มาตรฐานการรักษาที่เสมอภาคไม่มีการแบ่งแยก
 ดังที่ ผลจากการวิจัยปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากในความเสมอภาคในการรักษาของ
 แพทย์ การได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันกับผู้ที่ไม่ได้ใช้บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า ซึ่ง
 แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการรักษาพยาบาลหรือการให้บริการของโรงพยาบาลสันทราย อำเภอสัน
 ทราย จังหวัดเชียงใหม่ได้มีการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหลักประกันสุขภาพถ้วน
 หน้าในการให้บริการที่เสมอภาคและเป็นธรรมนั่นเอง และยังมีความสอดคล้องกับแนวคิดความพึง
 พอใจของ อเดย์และคณะ (Aday et al., 1980: 96-99) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
 การรักษาพยาบาล เป็นความรู้สึก หรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ ของคนที่เกิดจาก
 ประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปในสถานบริการนั้น ๆ และประสบการณ์นั้นได้เป็นไปตามความ
 คาดหวังของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด โดยความพึงพอใจของผู้รับบริการกับการรักษาพยาบาล
 และความรู้สึกที่ผู้ป่วยได้รับจากการบริการที่เป็นพื้นฐานนั้น ได้กล่าวถึง การประสานงานของการ
 บริการ (Coordination) ที่แพทย์ให้ความสนใจสุขภาพทั้งหมดของผู้ป่วยทั้งร่างกายและจิตใจ และ
 แพทย์ได้มีการติดตามผลการรักษา แต่มีความแตกต่างจากการวิจัยของ ณัฐนันท์ ธนะสาร (2547)
 ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า
 ด้านการให้บริการโรงพยาบาลพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ด้านความเสมอภาค
 ผู้รับบริการมีความรู้สึกไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการให้บริการของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการลดคิว
 ให้กับผู้ที่ตนสนิทสนม

2. ทางเลือกในการรับบริการ (Choice) คือ ประชาชนควรมีสิทธิเลือกใช้บริการ
 หลากหลายจากผู้ให้บริการประเภทต่าง ๆ ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่าย จากผลการวิจัยที่พบว่า
 ทางเลือกในการรับบริการของโรงพยาบาลสันทราย อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างมี
 ความพึงพอใจมากในการให้ความรู้ของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการปฏิบัติตัวขณะรับการรักษาหรือเมื่อ
 กลับไปอยู่บ้าน รวมถึงการให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้ยาที่มีความชัดเจนและทำให้มีความเข้าใจ แสดง
 ว่าเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลสันทรายมีแนวทางในการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของ
 หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดความพึงพอใจของ อเดย์และคณะ (Aday et
 al., 1980: 96-99) ที่ได้กล่าวถึง พื้นฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการกับการรักษาพยาบาลและ
 ความรู้สึกที่ผู้ป่วยได้รับจากการบริการ คือการได้รับข้อมูล ได้แก่ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุการ
 เจ็บป่วย และข้อมูลเกี่ยวกับการให้การรักษา เช่น การปฏิบัติตนของผู้ป่วย การใช้ยา แต่มีความ
 ต่างจากงานวิจัยของ วิจิตร ระวิวงศ์ และคณะ (2543) ได้ศึกษาลักษณะปัญหาการรับบริการ
 สุขภาพภายใต้ระบบประกันสุขภาพต่าง ๆ พบว่า ในด้านความพึงพอใจเมื่อไปรับบริการนั้น กลุ่ม
 ตัวอย่างมีความพอใจในระดับ ปานกลางโดยมีความไม่พึงพอใจในประเด็นผู้ให้บริการขาดการ

กระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ และต้องรอแพทย์นาน ทำให้เสียเวลาแต่พอได้ตรวจแพทย์ใช้เวลาเพียงนิดเดียว ทำให้คิดว่าแพทย์อาจไม่พบโรคภัยไข้เจ็บที่แท้จริง เสียเวลาในการรอและได้รับข้อมูลน้อยเกี่ยวกับโรคที่เป็นและวิธีปฏิบัติตัว อาจจะเนื่องจากว่างงานวิจัยของวิจิตร ระวีวงศ์ และคณะได้ทำการศึกษาจากโรงพยาบาลจำนวนมาก ในขณะที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเพียงแค่โรงพยาบาลเดียว ดังนั้นผลของการวิจัยจึงมีความแตกต่างกันนั่นเอง

3. ประสิทธิภาพ หมายถึง ระบบการใช้ทรัพยากรด้านสุขภาพอย่างประหยัด และคุ้มค่าที่สุด มีระบบบริหารจัดการที่เคร่งครัด โดยเน้นการบริการผ่านสถานบริการปฐมภูมิ จากการวิจัยที่พบว่าประสิทธิภาพของโรงพยาบาลสันทราย อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมาก ในการสอบถามถึงอาการเจ็บป่วยของตนเอง มีส่วนร่วมในการคัดัดสินใจรักษา และพึงพอใจกับอุปกรณ์ที่ใช้ทางการแพทย์ แสดงว่าเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลสันทรายมีแนวทางในการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในข้อนี้เช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ มิลเลต์ (Millet, 1954) ที่ได้ให้ข้อสรุปว่าผู้รับบริการจะตัดสินใจว่าเขapingพอใจบริการ นั้นหรือไม่ จะพิจารณาได้จากการให้บริการที่มีความก้าวหน้า คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. จัดอบรมและพัฒนาเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลอย่างสม่ำเสมอเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้เกิดมาตรฐานในการให้บริการ ปลุกฝังให้เจ้าหน้าที่มีจิตสำนึกที่เป็นผู้ให้บริการและเปี่ยมไปด้วยความมีมนุษยสัมพันธ์
2. พัฒนาระบบการให้บริการให้มีคุณภาพและมาตรฐานให้มีความรวดเร็วขึ้น และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ให้บริการ เช่น นำเอาระบบ HA มาใช้ในการให้บริการ เป็นต้น
3. จัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่สิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากโรงพยาบาลในการใช้หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า
4. จัดทำกล่องรับข้อร้องเรียนกรณีที่ใช้บริการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ไม่ได้รับความเป็นธรรมในการใช้บริการ เพื่อให้ผู้ให้บริการเห็นถึงความตั้งใจในการให้บริการกับผู้ที่ใช้หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า
5. เผยแพร่ผลการศึกษารายให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดของโรงพยาบาลได้รับทราบ และหาวิธีการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาบริการร่วมกัน

6. พัฒนาตัวชี้วัดความพึงพอใจจากการให้บริการ ให้เป็นมาตรฐานสามารถใช้เป็นตัวกำหนดประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรของโรงพยาบาลในแต่ละระดับได้เมื่อมีการวัดผลงานประจำปี

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ในการทำวิจัยครั้งต่อไปผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของกลุ่มผู้ใช้บริการสวัสดิการประกันสังคม
2. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ของบุคลากรผู้ให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขให้สอดคล้องกัน

