

ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการบริการผู้ป่วยนอก ของโรงพยาบาลสมุทรปราการ

เกรียงศักดิ์ ภูพัฒน์

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ABSTRACT :

Phuphatana K. Satisfaction of Social Security Patients towards Outpatient Department Service at Samutprakarn Hospital. (Region 7 Medical Journal 1998 ; 1 : 1-7).

Office of the Permanent Secretary, Ministry of Public Health, Nontaburi, Thailand.

This study reports the satisfaction of social security patients who visited the Outpatient Department at Samutprakarn hospital. Data obtained from September to October 1997. The sample comprises of 200 patients, were selected by systematic sampling, 54 were male, 146 were female. The patient's satisfaction was divided into three parts : service, health personnel and place. The study showed that the patients were satisfied more than unsatisfied. Social Security Clinic has the highest satisfaction. Drug service had the lowest satisfaction.

บทคัดย่อ :

เกรียงศักดิ์ ภู่วัฒน์. ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการบริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลสมุทรปราการ. (วารสารแพทย์เขต 7 2541 ; 1 : 1-7).

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, กระทรวงสาธารณสุข, นนทบุรี.

รายงานสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการบริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลสมุทรปราการ จำนวน 200 คน เป็นชาย 54 ราย หญิง 146 ราย ระหว่างเดือนกันยายนถึงตุลาคม 2540 โดยสำรวจความพึงพอใจในด้านการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านสถานที่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจมากกว่าความไม่พึงพอใจ โดยเฉพาะห้องตรวจประกันสังคมผู้ประกันตนมีความพึงพอใจสูงสุด แต่จะมีความพึงพอใจต่อการรอรับยาต่ำที่สุด

บทนำ

จังหวัดสมุทรปราการเป็นจังหวัดที่มีจำนวนผู้ประกันตนที่ขึ้นทะเบียนตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 มากเป็นที่สองรองจากกรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ. 2540 โรงพยาบาลที่เป็นคู่สัญญาหลักในจังหวัดสมุทรปราการ มีถึง 12 แห่ง และเป็นจังหวัดในเขตปริมณฑลจึงมีผู้ประกันตนจำนวนหนึ่งเลือกโรงพยาบาลในกรุงเทพมหานครเป็นคู่สัญญาหลัก มีโรงพยาบาลของรัฐเพียงแห่งเดียวในจังหวัด ที่เป็นโรงพยาบาลคู่สัญญาหลักคือโรงพยาบาลสมุทรปราการ ซึ่งเป็นโรงพยาบาลทั่วไปขนาด 325 เตียง สังกัดกองโรงพยาบาลภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

จำนวนผู้ประกันตนที่ขึ้นทะเบียนกับโรงพยาบาลสมุทรปราการลดลงอย่างมากใน 3 ปีแรก ในปีต่อมาจำนวนผู้ประกันตนเพิ่มขึ้นเพียงเล็กน้อย (ดูตารางที่ 1) มีหลายปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบในการเลือกโรงพยาบาลคือ ความสะดวกในการเดินทาง คุณภาพของแพทย์ พยาบาล สถานที่ อุปกรณ์การแพทย์ คุณภาพการรักษาพยาบาล และชื่อเสียงของโรงพยาบาล¹ สภาพทางภูมิศาสตร์ของจังหวัดสมุทรปราการแบ่งเป็น 2 ส่วนโดยแม่น้ำเจ้าพระยาทำให้การเดินทางไม่สะดวก สถานที่และความสะดวกสบายในส่วนโรงพยาบาลของรัฐอาจเป็นข้อด้อยกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับโรงพยาบาลเอกชน แต่ระบบบริการทุกโรงพยาบาลสามารถปรับปรุงและพัฒนาให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ผู้ประกันตนจึงจะเลือกและยินดีมาใช้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อเข้าไปใช้บริการในโรงพยาบาลนั้น ๆ อันเป็นความผสมผสานระหว่างกระบวนการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์ นับตั้งแต่การดำเนินการตรวจรักษา การให้การดูแลช่วยเหลือแนะนำ ความมีมนุษยสัมพันธ์ เห็นอกเห็นใจ ร่วมกับการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ เพื่อเอื้ออำนวยให้ผู้รับบริการเกิดความสะดวกสบาย ตลอดจนความรวดเร็วในการให้บริการ ดังนั้นโรงพยาบาลใดมีความสามารถในการให้

บริการสูง ย่อมทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงด้วย ซึ่งวัดได้จากความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อมารับบริการ²

แม้ว่าโรงพยาบาลสมุทรปราการได้เตรียมการรองรับผู้ประกันตน เพื่อให้บริการที่รวดเร็ว ตั้งแต่แรกเริ่มการประกาศใช้พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 เช่น จัดคลินิกพิเศษเฉพาะผู้ประกันตนที่เป็นผู้ป่วยนอก การจัดช่องทำบัตรผู้ป่วยเฉพาะ การแยกใบสั่งยาเฉพาะ เป็นต้น จำนวนผู้ประกันตนก็ยังลดลงเป็นอย่างมาก รัชยา กุลวานิชไชยนันท์³ ศึกษาพบว่า ผู้ประกันตนที่ไปใช้บริการทางการแพทย์ในสถานพยาบาลของรัฐบาล ได้รับความพึงพอใจ ด้านบริการที่มีความรวดเร็วทันเวลา ด้านความเพียงพอของอุปกรณ์ เจ้าหน้าที่ เวลาเปิดบริการ และด้านความสะอาด มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่ำกว่าผู้ประกันตนที่ไปใช้บริการทางการแพทย์ในสถานพยาบาลเอกชน โรงพยาบาลตระหนักว่าระบบบริการน่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อจำนวนผู้ประกันตน ตั้งแต่ปี 2538 ได้มีการปรับปรุงบริการใหม่ เช่น เน้นบริการที่สะดวก และรวดเร็ว ปรับปรุงห้องตรวจให้สบายขึ้น คัดเลือกแพทย์ที่ออกตรวจในคลินิกประกันสังคม ร่วมกับการพัฒนาโรงพยาบาลทั้งระบบ เช่น จัดทำระบบพัฒนาบริการด้านหน้า เป็นต้น หวังว่าผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจมากขึ้น

รายงานนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อโรงพยาบาลสมุทรปราการเมื่อมารับบริการตรวจรักษา เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ปรับปรุงงานบริการทั้งในส่วนประกันสังคมและโรงพยาบาลทั้งหมด

วัตถุประสงค์และวิธีการ

ให้ผู้ประกันตนที่มารับการตรวจรักษาที่คลินิกประกันสังคมที่ให้ความร่วมมือกรอกแบบสอบถาม ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ (systematic sampling) ช่วงเวลาเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนกันยายนถึงตุลาคม 2540 เวลา 8.00-16.00 น. เฉพาะวันราชการ รวมทั้งหมด 200 ราย

ผลการศึกษา**ข้อมูลส่วนตัว**

เพศหญิง 146 ราย (ร้อยละ 73) เพศชาย 54 ราย (ร้อยละ 27) ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี (ตารางที่ 2) ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาชั้นประถมศึกษา (ตารางที่

3) มีรายได้ประมาณ 4,000-6,000 บาทต่อเดือน (ตารางที่ 4) ผู้ประกันตนไม่เคยประกันสังคมกับโรงพยาบาลอื่น 70 ราย (ร้อยละ 35) เคยประกันสังคมกับโรงพยาบาลอื่นในปีที่ผ่านมา 130 ราย (ร้อยละ 65)

ตารางที่ 1 จำนวนผู้ประกันตนของโรงพยาบาลสมุทรปราการ

เดือน/ปี	2534	2535	2536	2537	2538	2539	2540
มกราคม (มิ.ย.)	124,553	35,188	6,788	15,554	8,654	16,618	13,335
ธันวาคม	172,225	40,356	19,053	22,030	13,948	20,612	17,149

ตารางที่ 2 อายุของผู้ประกันตน

อายุ (ปี)	จำนวน (ร้อยละ)
16-20	12 (6)
21-25	57 (28.5)
26-30	54 (27)
31-35	21 (10.5)
36-40	28 (14)
41-45	9 (9)
46-50	6 (3)
51-55	2 (1)

ตารางที่ 3 การศึกษาของผู้ประกันตน

ระดับการศึกษา	จำนวน (ร้อยละ)
ประถมศึกษา	115 (57.5)
มัธยมศึกษา	59 (29.5)
อาชีวะ/อนุปริญญา	20 (10)
ปริญญาตรี	6 (3)

ตารางที่ 4 รายได้ของผู้ประกันตน

รายได้ (บาท/เดือน)	จำนวน (ร้อยละ)
< 4,000	57 (28.5)
4,000-6,000	92 (46)
6,000-8,000	41 (20.5)
> 8,000	10 (5)

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของผู้ประกันตนในด้านการให้บริการ

ความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความรวดเร็วในการทำบัตร	35 (17.5%)	61 (30.5%)	102 (51%)	-	2 (1%)
2. ความรวดเร็วในการรอตตรวจ	42 (21%)	71 (35.5%)	74 (37%)	10 (5%)	3 (1.5%)
3. ความรวดเร็วในการรอยา	10 (5%)	46 (23%)	92 (46%)	42 (21%)	10 (5%)
4. การใช้เวลาในการมารพ. แต่ละครั้ง	20 (10%)	24 (12%)	85 (42.5%)	61 (30.5%)	10 (5%)
5. เอกสารหรือสื่อที่เผยแพร่เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ	27 (13.5%)	61 (30.5%)	61 (30.5%)	35 (17.5%)	16 (8%)
6. เอกสารหรือสื่อที่เผยแพร่เกี่ยวกับการประกันสังคม	17 (8.5%)	70 (35%)	60 (30%)	43 (21.8%)	10 (5%)
7. ความพึงพอใจในภาพรวมการให้บริการ	44 (22%)	83 (41.5%)	57 (28.5%)	10 (5%)	6 (3%)

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบุคลากร

ความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความสุภาพของเจ้าหน้าที่	33 (16.5%)	116 (58%)	47 (23.5%)	-	4 (2%)
2. การให้คำแนะนำปรึกษา	51 (25.5%)	75 (37.5%)	61 (30.5%)	10 (5%)	3 (1.5%)
3. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	34 (17%)	95 (47.5%)	68 (34%)	-	3 (1.5%)
4. การมีอัธยาศัยและความสนใจ	41 (20.5%)	100 (50%)	48 (24%)	7 (3.5%)	4 (2%)
5. ความพึงพอใจต่อบุคลากรในภาพรวมทั้งหมด	23 (11.5%)	96 (48%)	76 (38%)	-	5 (2.5%)

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อสถานที่

ความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. บรรยากาศในโรงพยาบาล	66 (33%)	72 (36%)	59 (29.5%)	-	3 (1.5%)
2. แสงสว่างและอุณหภูมิ	51 (25.5%)	71 (35.5%)	75 (37.5%)	-	3 (1.5%)
3. คลินิกประกันสังคม	74 (37%)	88 (44%)	35 (17.5%)	-	3 (1.5%)
4. ห้องสุขา	31 (15.5%)	55 (27.5%)	103 (50.5%)	7 (3.5%)	4 (2%)

วิจารณ์

จากการศึกษานี้พบว่า ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการจากสถานที่ต่าง ๆ คือห้องทำบัตร ห้องรอตรวจ และห้องยามิดังนี้ ห้องยาหรือการรอรับยา ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจน้อยและน้อยที่สุดรวมกันถึง 52 ราย (26%) หรือผู้ประกันตนมีความพึงพอใจในการรอรับยาต่ำที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับ การรอบัตรและรอตรวจ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ รัชยา กุลวานิชไชยนันท์³ ที่พบว่า ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจต่อบริการของแผนกยาต่ำสุด การศึกษานี้พบว่า ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจต่อการรอตรวจมากและมากที่สุดรวมกันถึง 113 ราย (56.5%) ซึ่งนับว่ามากที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับ การรอบัตรและรอรับยา น่าจะเป็นผลจากการเปิดห้องตรวจประกันสังคมแยกโดยเฉพาะ และเริ่มตรวจตั้งแต่ 8.00 น. แต่เมื่อศึกษาความพึงพอใจของการใช้เวลาในการมาโรงพยาบาลแต่ละครั้งพบว่า มีความพึงพอใจมากและมากที่สุดลดลงเหลือเพียง 44 ราย (22%) และความพึงพอใจน้อยและน้อยที่สุดเพิ่มขึ้นเป็น 71 ราย (35.5%) ดังนั้นจึงควรได้รับการปรับปรุงความสะดวกรวดเร็วโดยเฉพาะการรอรับยา จะช่วยให้ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นได้มาก

ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจต่อบุคลากรและสถานที่ใกล้เคียงกัน คือส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากและมากที่สุด รองลงมา คือความพึงพอใจปานกลาง ความพึงพอใจน้อย และน้อยที่สุด ตามลำดับ ความพึงพอใจต่อสถานที่เฉพาะ ห้องตรวจประกันสังคม พบว่า ได้รับความพึงพอใจมากและมากที่สุดรวมถึง 162 ราย (81%) นำเป็นจากการจัดแยกห้องตรวจ ห้องรอตรวจเป็นสัดส่วน การติดตั้งเครื่องปรับอากาศ การให้บริการทำแผล ฉีดยา และเจาะเลือด ในบริเวณเดียวกัน ส่วนห้องสุขาได้รับความพึงพอใจน้อยกว่าส่วนอื่น

จากการศึกษานี้พบว่า มีความพึงพอใจปานกลางเกิดขึ้นทุกคำถามความพึงพอใจ และในบางสวนสูงถึง 50% แสดงว่าการให้บริการของโรงพยาบาลยังไม่สามารถสร้างความพึงพอใจได้สูงสุด แม้ว่าความไม่พึงพอใจที่เกิดขึ้นจะไม่มากก็ตาม ดังนั้นการบริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลควรได้รับการปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น

ความพึงพอใจของผู้มารับบริการแบ่งได้เป็น 6 ประเภท⁴ การศึกษานี้ทำการศึกษาคความพึงพอใจ ในบางสวนเท่านั้น เช่น ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ เป็นต้น การศึกษาเพิ่มเติมในอนาคตจะช่วยให้ได้

ข้อมูลความพึงพอใจครบถ้วน เพื่อนำมาใช้ปรับปรุงงาน
บริการได้

สรุป

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการ
บริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลสมุทรปราการ พบว่ามี
ความพึงพอใจมากกว่าไม่พึงพอใจ แต่ก็ยังมีผู้ประกันตน
อีกจำนวนหนึ่งมีความรู้สึกปานกลาง การปรับปรุงการให้
บริการโดยเฉพาะความรวดเร็วในการทำบัตร รอตรวจ
และการรอยา จะช่วยทำให้เกิดความประทับใจ และความ
พึงพอใจเพิ่มขึ้น จากตารางที่ 6 ถือเป็นหัวใจของความ
พึงพอใจของผู้มารับบริการต่อบุคลากร ถ้าโรงพยาบาล
รักษาระดับคุณภาพของบุคลากรไว้ได้ หรือพัฒนาบุคลากร
ให้ดียิ่งขึ้นไป จะทำให้ชื่อเสียงของโรงพยาบาลดีขึ้น ผู้
ประกันตนจะเพิ่มขึ้นในอนาคต

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณ นายแพทย์ดาวฤกษ์ สิ้นธุณิษฐ์
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมุทรปราการ ที่อนุญาตให้ทำ
วิจัยและนำเสนอรายงานนี้ ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่คลินิก
ประกันสังคมที่ช่วยรวบรวมข้อมูล

เอกสารอ้างอิง

1. เสาวภา พรศิริพงษ์, อภิญญา บัวสรวง, ดวงพร
คำนูนวัฒน์, วชิราภรณ์ วรรณดี. ประกันสังคม :
ความพร้อมของสถานพยาบาลของรัฐและเอกชนใน
เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. รายงานการ
วิจัย, 2535 : 4-14.
2. อัคร เดชก้อง, คณิงนิจ อนุโรจน์, กาญจนา คำชาติ.
ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ห้องตรวจผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช กรมแพทย์ทหารอากาศ.
แพทยสารทหารอากาศ 2540 ; 43 (3) : 29-36.
3. รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. ความพึงพอใจของผู้ประกัน
ตน ต่อบริการทางการแพทย์ ศึกษาเฉพาะกรณี
ผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.
รายงานการวิจัย, 2535.
4. สงบ เสนีย์วงศ์ ณ อยุธยา, สมพร สิ้นสมบุญรณ์,
จินตนา เจริญสุข. การประเมินความรู้ และการใช้
บริการของผู้ประกันตนในกองทุนประกันสังคม โรง-
พยาบาลพระนั่งเกล้า นนทบุรี ในรอบ 6 เดือนที่
ผ่านมา (มิถุนายน-พฤศจิกายน) 2534. รายงาน
การวิจัย, 2535 : 10-1.