

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยประกันสังคมต่อการ บริการผู้ป่วยในของโรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์

พยงค์ สายหยุดทอง

อริพร เกิดพุ่ม

กานดา สุทธิพรโอภาส

ฝ่ายการพยาบาล ร.พ. ประจวบคีรีขันธ์

ABSTRACT :

Siyudthong P, Kerdpum A, Suthiporn-opas K. The Study on Satisfaction of Insured Workers Towards In-Patient Services in Prachuapkhirikhan Hospital. (Region 7 Medical Journal 1994 ; 4 : 391-398.)

Nursing Department, Prachuapkhirikhan Hospital, Prachaubkhirikhan, Thailand.

The objectives of this study are to study the level of satisfaction of insured-workers towards in-patient hospital services in the area of convenience, hospital surroundings co-ordination and medical information. The study was carried out by a questionnaire to 65 insured-workers registered at Prachuapkhirikhan hospital, the in-patient group. Results reveal that most of the insured-workers have high level of satisfaction. The area of dissatisfaction in this study were inadequate of health personnels, long waiting-time, cleanliness of hospital surroundings, inadequate information and hospital rules and poor communication about medical information.

บทคัดย่อ :

พยางค์ สายหยุดทอง, อธิพร เกิดพุ่ม, กานดา สุทธิพรโอภาส. การศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยประกันสังคมต่อการบริการผู้ป่วยในของโรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์. (วารสารแพทย์เขต 7 2537 ; 4 : 391-398.)

ฝ่ายการพยาบาล, ร.พ. ประจวบคีรีขันธ์.

การศึกษาค้นครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยประกันสังคม ที่ขึ้นทะเบียนไว้กับโรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ และเข้ารับการรักษาเป็นผู้ป่วยในของโรงพยาบาล จำนวน 65 ราย โดยการใช้แบบสอบถาม ผลการศึกษา พบว่าผู้ป่วยประกันสังคมที่ศึกษา มีความพึงพอใจต่อการบริการผู้ป่วยในของโรงพยาบาล ในด้านการต้อนรับ ด้านความสะดวกรวดเร็วของบริการ ด้านอาหาร สถานที่และสิ่งแวดล้อม และด้านการประสานงานและข้อมูลที่ได้รับในระดับพึงพอใจมาก เรื่องที่ผู้ป่วยประกันสังคมมีความพึงพอใจน้อย ได้แก่ จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีไม่เพียงพอ ความไม่สะดวกในการใช้บริการประกันสังคม ความสะอาดของห้องน้ำห้องส้วมของหอผู้ป่วย และการให้คำแนะนำหรือการอธิบายระเบียบต่าง ๆ ของโรงพยาบาล ขั้นตอนการรักษาพยาบาลรวมทั้งวิธีปฏิบัติตนเมื่อเจ็บป่วย

บทนำ

พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 2 กันยายน 2533 กับสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 20 คนขึ้นไป โดยให้นายจ้าง ลูกจ้าง และรัฐบาล จ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคม ในอัตราร้อยละ 1.5 ของค่าจ้างคุ้มครองผลประโยชน์ ทดแทนกรณีลูกจ้างประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย อันมิใช่เนื่องจากการทำงาน คลอดบุตร ทูพพลภาพ เสียชีวิต รวมทั้งเงินทดแทนการขาดรายได้¹ โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์เป็นสถานพยาบาลคู่สัญญาหลัก รับผิดชอบดูแลผู้ประกันตนที่เป็นลูกจ้างสถานประกอบการ 23 แห่ง ผู้ประกันตนในปี 2535 จำนวน 14,836 ราย มาใช้บริการที่แผนกผู้ป่วยนอก 4,614 ราย และเข้ารับการรักษาเป็นผู้ป่วยใน 219 ราย² ตลอดระยะเวลาที่ดำเนินงานโครงการประกันสังคม โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ได้พัฒนาปรับปรุงระบบบริการให้มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพอยู่เสมอ การศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการผู้ป่วยในครั้งนี้เป็นส่วนหนึ่งในการประเมินประสิทธิภาพของระบบบริการตามโครงการประกันสังคมและยังทราบถึงข้อบกพร่องของบริการ ซึ่งจะนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงงานบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วิธีการ

การศึกษาในผู้ป่วยประกันสังคม ที่ขึ้นทะเบียนไว้กับโรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ ที่เข้ารับการรักษาในหอผู้ป่วยระหว่างวันที่ 1 ธันวาคม 2535 ถึงวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2536 จำนวน 65 ราย เป็นผู้ป่วยที่มีสติสัมปชัญญะ บริบูรณ์ สามารถตอบแบบสอบถามได้ และให้ตอบแบบสอบถามในวันที่จำหน่ายกลับบ้าน แบบสอบถามมี 2 ส่วน ส่วนแรกเป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ป่วยประกันสังคม ได้แก่ อายุ ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา แผนกที่เข้ารับการรักษาและจำนวนวันที่อยู่รักษาในโรงพยาบาล ส่วนที่สองเป็นคำถามที่สอดคล้องกับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการต้อนรับ ด้านความ

สะดวกรวดเร็วของบริการด้านอาหารสถานที่ และสิ่งแวดล้อม และด้านการประสานงานและข้อมูลที่ได้รับ ด้านละ 10 ข้อ รวม 40 ข้อ โดยให้คำตอบแต่ละข้อมีน้ำหนักเท่ากัน และให้คะแนนตามหลักของ Likert scale คือ 5, 4, 3, 2 และ 1 สำหรับคำตอบ พอใจมากที่สุด, พอใจมาก, พอใจปานกลาง, พอใจน้อย และพอใจน้อยที่สุดตามลำดับ

ผลการศึกษา

ผู้ป่วยประกันสังคมที่ศึกษา ส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นลูกจ้าง อายุระหว่าง 15-24 ปี ระดับการศึกษา เรียนจบชั้นประถมศึกษา เป็นผู้ป่วยด้วยโรคทางศัลยกรรม กระดูกและข้อศัลยกรรมทั่วไป สตรี-นรีเวชกรรม อายุกรรม และจักษุ โสต ศอ นาสิก นอนพักรักษาตัวในโรงพยาบาลนาน 1-3 วัน ผู้ป่วยประกันสังคมส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการผู้ป่วยใน ของโรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ในด้านการต้อนรับ ความสะดวกรวดเร็วของบริการอาหาร สถานที่และสิ่งแวดล้อม และด้านการประสานงาน และข้อมูลที่ได้รับ อยู่ในระดับพอใจมาก(ร้อยละ 42.6) (ตารางที่ 1)

ในด้านการต้อนรับ พบว่าผู้ป่วยประกันสังคมส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.0 ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่เอาใจใส่ต่ออาการเจ็บป่วยของผู้ป่วยประกันสังคมและแพทย์สนใจคำบอกเล่าเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วย มีคะแนนเฉลี่ย 4.2 ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำได้แก่ จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการผู้ป่วย มีคะแนนเฉลี่ย 3.9 (ตารางที่ 2)

ในด้านความสะดวกรวดเร็วของบริการพบว่า ผู้ป่วยประกันสังคมส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.2 ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การที่ผู้ป่วยประกันสังคมมีอาการดีขึ้น หลังจากการรักษาในโรงพยาบาลนี้และการที่แพทย์ให้การรักษาผู้ป่วยด้วยความเต็มใจ มีคะแนนเฉลี่ย 4.4 และ 4.3 ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำ ได้แก่

ตารางที่ 1 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยประกันสังคมต่อบริการผู้ป่วยในด้านต่าง ๆ ของโรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์

บริการผู้ป่วยใน	คะแนนความพึงพอใจ					รวม
	5	4	3	2	1	
1. ด้านการต้อนรับ	209 (32.1)	299 (46.0)	133 (20.5)	9 (1.4)	0	650
2. ด้านความสะดวกรวดเร็ว	243 (37.4)	292 (44.9)	104 (16.0)	10 (1.5)	1 (0.2)	650
3. ด้านอาหารสถานที่และสิ่งแวดล้อม	160 (24.6)	274 (42.2)	170 (26.2)	32 (4.9)	14 (2.1)	650
4. ด้านการประสานงานและข้อมูลที่ได้รับ	216 (37.2)	241 (37.3)	165 (25.2)	20 (3.0)	9 (1.3)	650
รวม	828 (31.8)	1,106 (42.6)	571 (22.0)	71 (2.7)	24 (0.9)	2,600 (100)

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ป่วยประกันสังคมต่อบริการผู้ป่วยใน โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ ในด้านการต้อนรับ จำแนกตามการแจกแจงความถี่

บริการผู้ป่วยใน	คะแนนความพึงพอใจ					รวม
	5	4	3	2	1	
1. เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับท่านด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม	22	25	17	1	0	4.0
2. เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นกันเองกับท่าน	18	29	17	1	0	4.0
3. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นในการช่วยเหลือท่าน	24	23	17	1	0	4.0
4. เจ้าหน้าที่พูดคุยกับท่านด้วยวาจาสุภาพ	25	26	13	1	0	4.1
5. เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามด้วยความเต็มใจ	22	31	12	0	0	4.1
6. เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นของท่าน	17	34	12	2	0	4.0
7. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ต่อการเจ็บป่วยของท่าน	23	32	9	1	0	4.2
8. แพทย์สนใจคำบอกเล่าเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วยของท่าน	20	39	4	2	0	4.2
9. การให้บริการของโรงพยาบาลมีขั้นตอนเป็นระเบียบดี	23	29	13	0	0	4.1
10. เจ้าหน้าที่มีเพียงพต่อการให้บริการผู้ป่วย	15	31	19	0	0	3.9
คะแนนเฉลี่ยรวม						4.0

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ป่วยประกันสังคมต่อบริการผู้ป่วยใน ของโรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ ในด้านความ-
สะดวกรวดเร็วของบริการ จำแนกตามการแจกแจงความถี่

บริการผู้ป่วยใน	คะแนนความพึงพอใจ					รวม
	5	4	3	2	1	
1. ท่านได้รับความสะดวกในการใช้สิทธิผู้ประกันตน	27	23	13	2	0	4.1
2. ท่านได้รับความสะดวกในการมารับบริการที่โรงพยาบาลนี้	22	31	12	0	0	4.1
3. ท่านรู้สึกว่าโรงพยาบาลให้บริการรวดเร็วดี	17	28	17	3	0	3.9
4. ท่านได้รับความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ทันที่เมื่อมีปัญหา ด้านความเจ็บป่วย	29	23	12	0	1	4.2
5. แพทย์เอาใจใส่ต่อการเจ็บป่วยของท่าน	27	28	9	1	0	4.2
6. แพทย์ให้การรักษาท่านด้วยความเต็มใจ	25	33	6	1	0	4.3
7. การตรวจรักษาที่ท่านได้รับเป็นไปด้วยความละเอียดถี่ถ้วน	20	31	12	2	0	4.1
8. โรงพยาบาลมีอุปกรณ์การรักษาร่วมใช้ได้ทันทั่วทั้งที่	23	32	9	1	0	4.2
9. เจ้าหน้าที่มีความสามารถใช้อุปกรณ์การรักษาเป็นอย่างดี	20	37	8	0	0	4.2
10. ท่านมีอาการดีขึ้นหลังจากรักษาในโรงพยาบาลนี้	33	26	6	0	0	4.4
คะแนนเฉลี่ยรวม						4.2

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ป่วยประกันสังคมต่อบริการผู้ป่วยใน ของโรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ ในด้านอาหาร
สถานที่และสิ่งแวดล้อม จำแนกตามการแจกแจงความถี่

บริการผู้ป่วยใน	คะแนนความพึงพอใจ					รวม
	5	4	3	2	1	
1. อาหารของโรงพยาบาลที่ท่านได้รับมีคุณค่าทางโภชนาการ	16	27	18	4	0	3.8
2. อาหารของทางโรงพยาบาลไม่เป็นอันตรายต่ออาการป่วยของท่าน	17	32	14	1	1	4.0
3. ท่านได้รับปริมาณอาหารเพียงพอ	18	36	9	2	1	4.1
4. ภาชนะที่ใส่อาหารสะอาด	18	35	9	1	2	4.0
5. เจ้าหน้าที่สนใจในการรับประทานอาหารของท่าน	13	25	21	6	0	3.7
6. ท่านได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับสถานที่พัก	14	21	22	6	2	3.6
7. บริเวณเตียงและสิ่งแวดล้อมในที่พักของท่านสะอาด	19	27	16	2	1	3.9
8. บริเวณที่พักของท่านมีอากาศถ่ายเทดี	17	28	17	2	1	3.9
9. ห้องส้วมสำหรับผู้ป่วยสะอาด	10	21	27	4	3	3.5
10. เจ้าหน้าที่อธิบายระเบียบการเยี่ยมให้ท่านทราบ	18	22	17	4	4	3.7
คะแนนเฉลี่ยรวม						3.8

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของผู้ป่วยประกันสังคมต่อบริการผู้ป่วยใน ของโรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ ในด้านการประสานงานและข้อมูลที่ได้รับ จำแนกตามการแจกแจงความถี่

บริการผู้ป่วยใน	คะแนนความพึงพอใจ					รวม
	5	4	3	2	1	
1. เจ้าหน้าที่อธิบายระเบียบการเข้าพักโรงพยาบาลให้ท่านทราบ	15	20	22	4	3	3.6
2. เจ้าหน้าที่พร้อมที่จะให้คำแนะนำหรือคำอธิบายแก่ท่าน	19	23	20	3	0	3.9
3. คำอธิบายของเจ้าหน้าที่ฟังเข้าใจง่าย	19	31	14	1	0	4.0
4. เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามของท่านได้ตรงประเด็น	19	26	19	1	0	4.0
5. พยาบาลแจ้งให้ท่านทราบก่อนการพยาบาลทุกครั้ง	17	27	17	4	0	3.9
6. เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือท่านในการใช้สิทธิผู้ป่วยประกันตน	28	26	11	0	0	4.3
7. ท่านได้รับคำแนะนำที่ชัดเจนถึงวิธีปฏิบัติตนขณะเจ็บป่วย	22	22	17	3	1	3.9
8. แพทย์ได้อธิบายถึงขั้นตอนการรักษา	20	24	18	1	2	3.9
9. โรงพยาบาลมีการแจ้งข่าวสารทางการแพทย์โดยการติดโปสเตอร์ โฆษณา ประชาสัมพันธ์	21	19	20	2	3	3.8
10. ท่านได้รับความสะดวกในการขอใบรับรองจากแพทย์	36	23	6	0	0	4.5
คะแนนเฉลี่ยรวม						4.0

ความรวดเร็วของบริการ ความสะดวกในการมารับบริการ ที่โรงพยาบาลนี้ ความสะดวกในการใช้สิทธิผู้ป่วยประกันตน และความละเอียดถี่ถ้วนในการตรวจรักษา ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.9, 4.1, 4.1 และ 4.1 ตามลำดับ (ตารางที่ 3)

ในด้านอาหาร สถานที่ และสิ่งแวดล้อม พบว่าผู้ป่วยประกันสังคมส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในระดับปานกลางถึงพอใจมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.8 ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ปริมาณอาหารที่ได้รับมีปริมาณเพียงพอ อาหารของโรงพยาบาลไม่เป็นอันตรายต่ออาการเจ็บป่วยของผู้ป่วย และความสะอาดของภาชนะที่ใส่อาหาร มีคะแนนเฉลี่ย 4.1, 4.0 และ 4.0 ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำ ได้แก่ ความสะอาดของห้องส้วมสำหรับผู้ป่วย และการได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับสถานที่พัก ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.5 และ 3.6 (ตารางที่ 4)

ด้านการประสานงานและข้อมูลที่ได้รับพบว่า ผู้-

ป่วยประกันสังคมส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับพอใจมากมีคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.0 ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ความสะดวกในการขอใบรับรองการเจ็บป่วยจากแพทย์มีคะแนนเฉลี่ย 4.5 รองลงมาได้แก่ การที่เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลให้ความช่วยเหลือในการใช้สิทธิผู้ป่วยประกันตนส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำ ได้แก่ การอธิบายระเบียบการเข้าพักโรงพยาบาลให้ผู้ป่วยประกันสังคมทราบการแจ้งข่าวสารทางการแพทย์ การให้คำแนะนำ การปฏิบัติตนเมื่อเจ็บป่วย การแจ้งให้ทราบก่อนให้การพยาบาลทุกครั้ง และการอธิบายขั้นตอนการรักษาของแพทย์ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ย 3.6, 3.8, 3.9 และ 3.9 ตามลำดับ (ตารางที่ 5)

สรุปและวิจารณ์

ในการศึกษารั้งนี้ เป็นการศึกษาในกลุ่มของผู้ประกันตน ที่เข้ารับการรักษากลายเป็นผู้ป่วยในของโรงพยาบาล

ประจวบคีรีขันธ์ จำนวนผู้ป่วยที่ศึกษา มีขนาดค่อนข้างเล็กเมื่อเทียบกับจำนวนผู้ประกันตนที่ทางโรงพยาบาล รับผิดชอบดูแล หากได้ทำการศึกษาความพึงพอใจ ของผู้ประกันตน ในส่วนที่มาตรวจรักษาที่แผนกผู้ป่วยนอกด้วย ก็จะทำให้ทราบถึงความคิดเห็นและข้อบกพร่องที่สามารถนำมาปรับปรุงและพัฒนางานบริการผู้ป่วยประกันสังคมของโรงพยาบาลให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ศุภชัย คุณารัตนพฤกษ์ และคณะ ได้ทำการศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ด้านการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไปทั่วประเทศเมื่อปี พ.ศ. 2532 โดยศึกษาถึงความพึงพอใจใน 6 ด้าน ได้แก่ ความสะดวก มนุษยสัมพันธ์ อุปกรณ์การรักษา การประสานงานคุณภาพการบริการ และข้อมูลที่ได้รับโดยใช้คำถามต่าง ๆ เป็นเครื่องวัด ผลการศึกษาพบว่า ผู้ป่วยและผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับไม่แน่ใจ และกลุ่มผู้ป่วยที่มีความพึงพอใจต่ำมีมากกว่ากลุ่มที่มีความพึงพอใจสูง ซึ่งแสดงว่าผู้มารับบริการยังมีความรู้สึกรังเกียจหรือความคิดเห็นว่าการบริการที่โรงพยาบาลทั่วไปให้บริการนั้น ยังอยู่ในระดับที่ไม่น่าพอใจ มีข้อบกพร่องหลายประการ ที่ต้องนำไปแก้ไขปรับปรุง³

ผลการศึกษาครั้งนี้ โดยภาพรวมของผู้ป่วยประกันสังคมส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อบริการผู้ป่วยในของโรงพยาบาล ในระดับพึงพอใจมาก ทั้งนี้เพราะโครงการประกันสังคมเป็นโครงการที่ทางโรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์เห็นความสำคัญ และเตรียมความพร้อมในด้าน การดำเนินงานให้บริการ ทั้งด้านระบบงานและบุคลากร มีการปรับปรุงพัฒนางาน ให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ อย่างไรก็ตามทางโรงพยาบาลเองก็มีปัญหาเรื่องความคับแคบของสถานที่ และจำนวนบุคลากรบางประเภทไม่เพียงพอในการปฏิบัติงานทำให้แพทย์และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มีเวลาอธิบายรายละเอียดต่าง ๆ แก่ผู้ป่วยน้อย เนื่องจากปริมาณงานต่าง ๆ มีมาก ผู้ป่วยบางรายมีความเห็นว่าจะไม่ได้รับคำอธิบาย หรือคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ในเรื่องต่าง ๆ การอธิบายขั้นตอนการรักษาของแพทย์ พยาบาล

ไม่ได้แจ้งให้ทราบก่อนการพยาบาลทุกครั้ง

ในการวิเคราะห์ข้อมูลรายข้อ พบว่ามีบางข้อที่ผู้ป่วยประกันสังคม มีความพึงพอใจ ต่อบริการของโรงพยาบาลในระดับน้อยและน้อยที่สุดได้แก่

1. จำนวนเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์มีน้อย ไม่เพียงพอต่อการให้บริการผู้ป่วย
2. ความสะดวกในการใช้สิทธิผู้ประกันตน
3. ความสะดวกรวดเร็วของการบริการ
4. ความสะอาดของห้องน้ำ ห้องส้วมในหอผู้ป่วย
5. การให้คำแนะนำหรืออธิบาย เกี่ยวกับระเบียบต่าง ๆ ของหอผู้ป่วย
6. การแจ้งข้อมูลข่าวสารทางการแพทย์
7. การให้คำแนะนำวิธีปฏิบัติตนเมื่อเจ็บป่วย
8. การอธิบายขั้นตอนการรักษาของแพทย์
9. การที่พยาบาลไม่ได้แจ้งให้ทราบก่อนให้การพยาบาลทุกครั้ง

แนวทางการดำเนินการพัฒนาปรับปรุง ดังต่อไปนี้

1. การพัฒนาการต้อนรับ การประชาสัมพันธ์ และการให้ข้อมูลข่าวสาร ในส่วนของบริการผู้ป่วยใน
เพิ่มบุคลากรที่จำเป็นให้เพียงพอ ปรับปรุงและจัดระบบงาน มีการแบ่งงาน และมอบหมายงานรับผิดชอบที่ชัดเจน จัดอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรในหอผู้ป่วย เพื่อให้เกิดความเข้าใจถึงงานโครงการประกันสังคม การต้อนรับ และการประชาสัมพันธ์
2. การปรับปรุงงานบริการหอผู้ป่วย
ปรับปรุงและพัฒนางานบริการหอผู้ป่วยให้มีประสิทธิภาพ มีความพร้อมในด้านเครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็น สภาพหอผู้ป่วยมีระเบียบสวยงาม บุคลากรรับผิดชอบงานและปฏิบัติงานถูกต้องตามหลักวิชา มีระบบการตรวจเยี่ยมผู้ป่วยเหมาะสม รายงานอาการเปลี่ยนแปลง และติดตามอาการอย่างสม่ำเสมอ มีการให้สุขภาพศึกษาและให้คำแนะนำแก่ผู้ป่วยทุกราย
3. การปรับปรุงด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม

เพิ่มการดูแลความสะอาดของห้องน้ำ ห้องส้วมของหอผู้ป่วย มีการทำความสะอาดตามเวลาและขอความร่วมมือจากผู้ป่วยและญาติ แนะนำการใช้และรักษาความสะอาด ตั้งแต่แรกรับผู้ป่วย อธิบายถึงระเบียบข้อปฏิบัติต่าง ๆ ของหอผู้ป่วย จัดให้บุคลากรรับผิดชอบตรวจสอบสิ่งที่ชำรุดในหอผู้ป่วยทุกวันและติดตามแผนกซ่อมบำรุงมาซ่อมแซมแก้ไขทันที

กิตติกรรมประกาศ

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณนายแพทย์ชลิต ชัยประสาธน์ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล ประจวบคีรีขันธ์ ที่อนุมัติโครงการและให้คำปรึกษาแนะนำ ดร.ประพิน วัฒนกิต และคณะอาจารย์ฝ่ายมาตรฐานและวิชาการกองการพยาบาล ผู้จัดการสัมมนาเชิงปฏิบัติการเรื่องงานวิจัยทางการพยาบาล ซึ่งให้การสนับสนุนและส่งเสริม ให้ริเริ่มทำการวิจัย และขอขอบพระคุณฝ่ายการพยาบาล ฝ่าย

วิชาการ และบุคลากรหอผู้ป่วยใน ของโรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ที่ให้ความร่วมมือและสนับสนุนการศึกษาค้นคว้าด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

1. สงวน นิตยารัมภ์พงศ์, และคณะ. การจัดการบริการทางการแพทย์ภายใต้พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 วิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบัน. กรุงเทพฯ : กองแผนงานสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข, 2534 : 1.
2. โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์. รายงานประจำปี 2535. ประจวบคีรีขันธ์ : โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์, 2535 : 70.
3. ศุภชัย คุณารัตนพฤกษ์, และคณะ. การศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไป. กรุงเทพฯ : กองโรงพยาบาลภูมิภาคกระทรวงสาธารณสุข, 2532 : 77.