

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการทางการแพทย์ ของผู้ประกันตน โรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา

วิณา กุศลสมบูรณ์ สม.*

โศภนา น้อยนิวรรณ์ สม.**

วันเพ็ญ สุขสง พยม.**

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการทางการแพทย์ของผู้ประกันตนโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ประกันตนที่เข้ารับการรักษาตัวที่หอผู้ป่วยประกันสังคม ระหว่าง 1 มิถุนายน 2551 ถึง 30 มิถุนายน 2551 จำนวน 320 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการทางการแพทย์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยใช้แนวคิดของเดย์และแอนเดอร์สัน คุณภาพการให้บริการทางการแพทย์ ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ด้านความสะดวกที่ให้บริการ ด้านการประสานบริการ ด้านอ้อยาคัยและความสนใจของผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และด้านคุณภาพของบริการพยาบาล เครื่องมือที่ใช้ได้รับการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาและมีความเที่ยงเท่ากับ 0.82 วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบ t-test และ one-way ANOVA

ผลการวิจัยที่สำคัญ สรุปได้ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการทางการแพทย์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.17$, S.D. = 0.51) และเมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่าระดับความพึงพอใจในด้านอ้อยาคัยและความสนใจของผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.37$, S.D. = 0.58) รองลงมาเป็นด้านคุณภาพบริการ ($\bar{x} = 4.26$, S.D. = 0.57) และด้านความสะดวกในการใช้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.11$, S.D. = 0.59) ตามลำดับ

2. ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการทางการแพทย์จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา และจำนวนครั้งที่มารับบริการ พบว่า ผู้ประกันตนที่มีความแตกต่างกันในเพศ รายได้ และระดับการศึกษา มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพยาบาลไม่แตกต่างกัน และผู้ประกันตนที่มีอายุ อาชีพ และจำนวนครั้งที่มารับบริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการทางการแพทย์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p = 0.01, 0.03, 0.00$) ตามลำดับ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจในการรับบริการพยาบาล, คุณภาพการบริการพยาบาล, ระบบประกันสังคม

* หัวหน้าพยาบาล โรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา

** ผู้อำนวยการพิเศษ พยาบาล 7 ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา

The Satisfaction of the Nursing Service of Social Insurance In-Patients at Queen Savang Vadhana Memorial Hospital

Vena Kusolsomboon M.P.H.*

Sopana Noinnivorn M.P.H.**

Wanphen Suksong M.N.S.**

Abstract

The research conducted a survey (survey research) to study the satisfaction with the service quality of nursing patient insured for Queen Savang Vadhana Memorial Hospital. Samples were insured through the social security system for the treatment. The nurses, social security between June 1, 2008 to June 30, 2008. The data was collected from 320 persons. Satisfaction with the quality of nursing services were created by using the concept of Aday & Andersen. The quality of nursing services comprised five factors: the integration of services, the hospitality and the attention of the carer, the information obtained from the services, and the quality of nursing services. The tools used to determine content validity gave a reliability of 0.82 and were analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation, and the t-test and one-way ANOVA

Results showed that:

1. Levels of satisfaction with service quality in nursing were at a high level ($\bar{x} = 4.17$, S.D. = 0.51) and the separation also found that the level of satisfaction with the hospitality and attention to service was the highest ($\bar{x} = 4.37$, S.D. = 0.58), followed by quality service ($\bar{x} = 4.26$, S.D. = 0.57) and the ease of use at a high level ($\bar{x} = 4.11$, S.D. = 0.59).

2. Level of satisfaction with the quality of nursing service were compared by sex, age occupation, income, level of education, and the number of service usage. The results showed that level of satisfaction with the quality of nursing service were no difference in insured gender, income, and level of education. Whereas, the level of satisfaction with the quality of nursing service were statistically significant difference in insured's age, occupation, and the number of service usage at 0.05 ($p=0.01$, 0.03, 0.00)

Keywords: nursing service quality, satisfaction of the quality of nursing service, social security system patient

* Director of Nursing Division, Queen Savang Vadhana Memorial Hospital

** Nurse Specialists, Nursing Department, Queen Savang Vadhana Memorial Hospital

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ระบบประกันสังคมเป็นสวัสดิการสังคม ในลักษณะการช่วยเหลือกันของคนในสังคม กำหนดให้มีการประกันสุขภาพเพื่อคุ้มครองแรงงานจากเหตุการณ์ไม่แน่นอนหรือความทุกข์ยาก ซึ่งจะทำให้ขาดรายได้ อันเนื่องจากการบาดเจ็บ การเจ็บป่วย มิใช่เนื่องจากการทำงาน ตลอดจนการคลอดบุตร ภาวะทุพพลภาพ เสียชีวิต โดยมีพระราชบัญญัติประกันสังคม⁽¹⁾ เกิดขึ้นในปีพ.ศ.2533 มีผลบังคับใช้กับสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 10 คน ขึ้นไป และสถานประกอบกิจการที่ลูกจ้างตั้งแต่ 1 คนขึ้นไปเริ่มมีผลบังคับใช้ตั้งแต่ 1 เมษายน 2545 ส่วนบุคคลอื่นๆ การสมัครเป็นผู้ประกันตนถือเป็นเรื่องสมัครใจในการจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคมเก็บเงินจากบุคคล 3 ฝ่าย ผู้ทำหน้าที่จ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคม คือ ฝ่ายนายจ้าง รัฐบาล และลูกจ้าง โดยจ่ายฝ่ายละเท่าๆ กัน จำนวนร้อยละ 3 ของค่าจ้าง ซึ่งลูกจ้างที่จ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนเรียกว่า ผู้ประกันตน จะได้รับสิทธิประโยชน์ทดแทน 4 กรณี เมื่อต้องประสบอันตรายเจ็บป่วย ทุพพลภาพ หรือตาย อันมิใช่เนื่องจากการทำงานรวมทั้งกรณีคลอดบุตร และจะได้รับสิทธิ 2 อย่างคือ การได้รับบริการทางการแพทย์และการได้รับเงินทดแทนการขาดรายได้ สถานพยาบาล ได้แก่ สถานพยาบาลของภาครัฐและเอกชนที่มีมาตรฐานเข้าร่วมเป็นโครงการคู่สัญญาโดยจ่ายค่าบริการแบบเหมาจ่ายให้แก่สถานพยาบาล ในอัตรา 1,404 บาทต่อผู้ประกันตน 1 คนต่อปี ตามจำนวนผู้ประกันตนจ่ายเพิ่มไว้ในสถานพยาบาลที่ได้รับการรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital

Accreditation-HA)⁽²⁾ ไม่ว่าผู้ประกันตนจะมารับบริการทางการแพทย์หรือไม่ก็ตาม ซึ่งผู้ประกันตนมีสิทธิเลือกสถานพยาบาลเองโดยต้องเป็นโรงพยาบาลที่เป็นคู่สัญญากับสำนักงานประกันสังคม

ในส่วนของการบริการทางการแพทย์นั้น สำนักงานประกันสังคมต้องใช้บริการสถานพยาบาลทั้งภาครัฐและเอกชน เนื่องจากไม่มีสถานพยาบาลเป็นของตนเองประกอบกับนโยบายของประกันสังคมเป็นนโยบายของรัฐบาล จึงต้องการความร่วมมือจากสถานพยาบาลที่การกระจายครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ สถานพยาบาลที่ปฏิบัติตามกำหนดมาตรฐานของสำนักงานประกันสังคมจึงเป็นคู่สัญญากับสำนักงานประกันสังคม การใช้บริการทางการแพทย์ของผู้ประกันตน ในปัจจุบันพบว่า มีข้อร้องเรียนของผู้ประกันตนที่ไม่พอใจในด้านการรักษาพยาบาล และการบริการของเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล ดังนั้นจึงควรเร่งดำเนินการแก้ไขในเรื่องของการจัดบริการแนวใหม่ ซึ่งถือว่าผู้ป่วยเป็นลูกค้าที่สำคัญของโรงพยาบาล ความคิดเห็นของผู้ป่วยเปรียบเสมือนกระจกส่องให้เห็นถึงคุณภาพของงานบริการและชี้ให้เห็นปัญหาของงานบริการและจำเป็นต้องมีการแก้ไขเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของผู้ป่วยอย่างเร่งด่วน ทั้งนี้งานด้านการบริการเปรียบเสมือนหัวใจของการจัดบริการทางด้านสาธารณสุข ซึ่งมีผลสะท้อนออกมาทั้งเชิงบวกและลบ

โรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา อยู่ในเขตอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ซึ่งอยู่ในพื้นที่พัฒนาชายฝั่งทะเลตะวันออกมีโรงงานอุตสาหกรรมหนาแน่น ภารกิจของโรงพยาบาลคือ

ให้การตรวจรักษาพยาบาลผู้ป่วยทุกสาขา ให้บริการ โดยนำระบบการประกันคุณภาพมาใช้เพื่อ ความพึงพอใจสูงสุดของผู้มารับบริการ อีกทั้งพัฒนา ศักยภาพของโรงพยาบาลและบุคลากรด้านความรู้ ความก้าวหน้า ความทันสมัย และมาตรฐานบริการ ตรวจวินิจฉัย และรักษาผู้ป่วยให้มีประสิทธิภาพ เพิ่มมากขึ้น โรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา ได้เข้าร่วมเป็นสถานพยาบาลคู่สัญญา หลักตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ตั้งแต่ปี 2534 เป็นต้นมา โดยมีการจัดองค์ กรภายในโรงพยาบาลเพื่อรองรับผู้มารับบริการให้ ได้ รับความสะดวกรวดเร็ว มีหอผู้ป่วยเฉพาะสำหรับ ผู้ป่วยในที่มีสิทธิประกันสังคม ซึ่งในแต่ละเดือน มียอดผู้ป่วยประกันสังคมเฉลี่ยร้อยละ 10 ของ ผู้ป่วยในทั้งหมดของโรงพยาบาล⁽³⁾ การรับผู้ป่วย ประกันสังคมนี้อยู่ในแผนปฏิบัติการของโรงพยาบาล จำเป็นต้องใช้กลยุทธ์ต่างๆ ในการแข่งขันด้านการ ให้บริการ โดยเน้นการบริการที่มีคุณภาพสามารถ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเพื่อให้เกิด ความพึงพอใจสูงสุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในผู้ป่วย ในที่มีสิทธิประกันสังคมเป็นกลุ่มผู้รับบริการที่ได้รับ การดูแลอย่างใกล้ชิดจากทางโรงพยาบาล

ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพ การให้บริการทางการแพทย์ของผู้ประกันตน โรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา เพื่อเป็นการประเมินคุณภาพบริการ เชิงผลลัพธ์ และนำผลที่ได้จากการศึกษามาเป็นข้อมูลในการ พัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาลเพื่อให้ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการทางการแพทย์ของผู้ประกันตน โรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการทางการแพทย์ของผู้ประกันตน โรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา จำนวนครั้งที่ได้รับการรักษาอยู่ในโรงพยาบาล

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ทางทางการแพทย์ของผู้ประกันตนโรงพยาบาล สมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความสะดวกในการใช้บริการ ด้านการประสานบริการ ด้านอรรถาธิบายและความ สนใจของผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการ บริการ และด้านคุณภาพบริการพยาบาล

ประชากร คือ ผู้ประกันตนที่ขึ้นทะเบียนไว้ กับสำนักงานประกันสังคมและเลือกโรงพยาบาล สมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา เป็นสถาน พยาบาลประกันสังคม

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกันตนที่เข้ารับ การรักษาในหอผู้ป่วยประกันสังคม ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2551 ถึง 30 มิถุนายน 2551 และ รักษาพยาบาลในโรงพยาบาลตั้งแต่ 3 วันนอนขึ้นไป มีระดับความรู้สึที่ดี ถามตอบรู้เรื่อง ยินดีให้ความ ร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ รายได้ และจำนวนครั้งที่มาใช้บริการที่โรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา

ส่วนที่ 2 แบบประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการทางการแพทย์ ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยการศึกษา ตำราและเอกสารตามแนวคิดของอเดย์และแอนเดอร์สัน จำนวน 20 ข้อ แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความสะดวกในการใช้บริการ จำนวน 3 ข้อ ด้านการประสานบริการ จำนวน 2 ข้อ ด้านอภัยภัยและความสนใจของผู้ให้บริการ จำนวน 5 ข้อ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ จำนวน 7 ข้อ และด้านคุณภาพบริการทางการแพทย์จำนวน 3 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นแบบ Rating Scale 5 ระดับ คือ มากที่สุด มากปานกลาง น้อย น้อยที่สุด มีการแปลความหมายค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการแพทย์ ดังนี้⁽⁴⁾

ค่าคะแนนเฉลี่ย	การแปลความหมาย
4.24-5.00	ความพึงพอใจมากที่สุด
3.43-4.23	ความพึงพอใจมาก
2.62-3.42	ความพึงพอใจปานกลาง
1.81-2.61	ความพึงพอใจน้อย
1.00-1.80	ความพึงพอใจน้อยที่สุด

การหาคุณภาพเครื่องมือ ผู้วิจัยนำแบบประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการทางการแพทย์ที่สร้างขึ้นไปหาความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) และนำแบบทดสอบไปใช้กับผู้ป่วยที่มีลักษณะคล้ายกลุ่มตัวอย่างที่

ต้องการศึกษาจำนวน 30 คน ค่าความเชื่อมั่น 0.82

การพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ผ่านการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์จากคณะกรรมการคัดกรองและพิจารณาจริยธรรมสำหรับงานวิจัยของโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา ผู้วิจัยได้ชี้แจงวัตถุประสงค์ วิธีการวิจัย วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม รวมทั้งชี้แจงให้ทราบว่ากลุ่มตัวอย่างมีสิทธิที่จะถอนตัวจากโครงการได้โดยไม่สูญเสียสิทธิใดๆ ที่พึงมีพึงได้จากการปฏิบัติงาน คำตอบหรือข้อมูลที่ได้จะนำเสนอโดยใช้รหัสข้อมูลที่เป็นการใช้เฉพาะในการวิจัยครั้งนี้และเป็นข้อเท็จจริงที่ได้รับการตรวจสอบแล้วเท่านั้น

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และสถิติในการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ใช้สถิติการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ
2. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจผู้ประกันตนต่อคุณภาพการให้บริการทางการแพทย์ โดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. เปรียบเทียบความแตกต่างกันของเพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา จำนวนครั้งที่เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลกับความพึงพอใจต่อการบริการทางการแพทย์แต่ละด้าน โดยสถิติ t-test และ one-way ANOVA

ผลการศึ๑ษา

1. ผู้ประ๑ันตนที่เข้ารับการร๑ษาในหอผู้ป่วย
ประ๑ันล๑งค๑ม ร๑งพยา๑าลส๑มเด๑จพระ๑ร๑ราชเท๑
ณ ศร๑ราช๑า ในระหว๑งวันที 1-30 มิถ๑นา๑น 2551
จ๑นวน 320 ราย ส่ว๑นใหญ่เป๑นเพ๑ศหญิงร๑ยละ
72.50 อ๑ยุเฉล๑ย 33.01 ปี (S.D. = 8.755)
มีอ๑ชีพล๑กจ๑งร๑งงาน๑ุตสาห๑กร๑มร๑ยละ 65.60
มีรายได๑อยู่ใ๑ช๑วง 5,000-10,000 บาท คิ๑ดเป๑น
ร๑ยละ 71.90 การศึ๑ษาส่ว๑นใหญ่อยู่ทีระ๑ดับ
มัธ๑มศึ๑ษ๑าตอนด๑นร๑ยละ 31.3 ร๑งล๑งมาระ๑ดับ

ประ๑ณศึ๑ษ๑าร๑ยละ 25.6 และจ๑นวนคร๑งของ
การ๑าใช้๑ร๑การเฉล๑ย 2.67 คร๑ง/ปี (S.D. = 3.650)

2. ระ๑ดับความพึง๑อใจของผู้อ๑ระ๑ันตน
พ๑ว๑า ระ๑ดับความพึง๑อใจของผู้อ๑ระ๑ันตน
ใ๑ภาพร๑วมอยู่ใ๑ระ๑ดับ๑าก ($\bar{x}$ = 4.17, S.D. = 0.51)
เม๑ื่อพึ๑จ๑ร๑นาเป๑นรายด๑นพ๑ว๑าด๑นอ๑ย๑าศ๑ยและ
ความส๑นใจของ ผู้ใ๑้๑ร๑การและด๑นค๑ณภาพ๑ร๑การ
มีระ๑ดับความพึง๑อใจ๑ากทีส๑ด ($\bar{x}$ = 4.37, S.D. =
0.58) และ ($\bar{x}$ = 4.26, S.D. = 0.57) ตามล๑ำด๑บ
ด๑งต๑าร๑งที 1

ต๑าร๑งที 1 ค๑าเฉล๑ย ส่ว๑นเบ๑ยงเบ๑น๑าต๑รฐ๑าน และระ๑ดับความพึง๑อใจใ๑ค๑ณภาพการใ๑้๑ร๑การทาง
การพยา๑าลของผู้อ๑ระ๑ันตนร๑งพยา๑าลส๑มเด๑จพระ๑ร๑ราชเท๑ ณ ศร๑ราช๑า (N=320)

ความพึง๑อใจ	$\bar{x}$	S.D.	ระ๑ดับ ความพึง๑อใจ
1. ด๑นความส๑ะด๑กใ๑การใ๑้๑ร๑การ	4.11	0.59	๑าก
2. ด๑นการ๑ร๑สาน๑ร๑การ	3.95	0.63	๑าก
3. ด๑นอ๑ย๑าศ๑ยและความส๑นใจของผู้อ๑้๑ร๑การ	4.37	0.58	๑ากทีส๑ด
4. ด๑นค๑อ๑ูลทีไ๑้ร๑จ๑จากการ๑ร๑การ	4.09	0.56	๑าก
5. ด๑นค๑ณภาพ๑ร๑การ	4.26	0.57	๑ากทีส๑ด
ค๑าเฉล๑ยร๑วม	4.17	0.51	๑าก

เม๑ื่อพึ๑จ๑ร๑นาเป๑นรายค๑อใ๑ด๑นอ๑ย๑าศ๑ย
และความส๑นใจของผู้อ๑้๑ร๑การพ๑ว๑ามีระ๑ดับความ
พึง๑อใจ๑ากทีส๑ดทุกค๑อ ไ๑้แ๑กั พยา๑าลใ๑้การ
ด๑อ๑รับอ๑ย๑งส๑ุ๑าพ ยั๑มแย๑มแจ๑มใส พ๑ดค๑ยด๑ว
ท๑าทีเ๑าใจใส มีค๑ม๑กระตือรือร๑นใ๑การใ๑้๑ร๑การ
ทาง๑ร๑การพยา๑าล และพยา๑าลใ๑้การพยา๑าล
ด๑วความเต๑็มใจและพ๑ร๑อมใ๑้ความช๑ว๑เหลือ
ตลอดเว๑ลา และด๑นค๑ณภาพ๑ร๑การเม๑ื่อพึ๑จ๑ร๑นา
เป๑นรายค๑อพ๑ว๑า ใ๑ค๑อไ๑้ร๑การดูแลทีดีและมี

ความ๑ล๑ดก๑ย๑ณะเข้ารับการร๑ษาในหอผู้ป่วย
และความพึง๑อใจใ๑ภาพร๑วมด๑อง๑น๑ร๑การ
ทาง๑ร๑การพยา๑าลทีไ๑้ร๑รับ อยู่ใ๑ระ๑ดับ๑ากทีส๑ด
($\bar{x}$ = 4.27, S.D. = 0.64) และ ($\bar{x}$ = 4.41, S.D. =
0.67) ตามล๑ำด๑บ และใ๑ค๑อช๑ว๑แ๑กั๑ญ๑หาความไ๑
ส๑ขส๑บายจ๑กการเจ็บ๑ว๑ อยู่ใ๑ระ๑ดับ๑าก ($\bar{x}$ = 4.13,
S.D. = 0.69) ระ๑ดับความพึง๑อจ๑รายด๑นที๑น๑ยทีส๑ด
ค๑ือ ด๑นการ๑ร๑สาน๑ร๑การ ($\bar{x}$ = 3.95, S.D. =
0.63) ด๑งต๑าร๑งที 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจรายข้อในคุณภาพการให้บริการทางการแพทย์ของพยาบาลของผู้นักเรียนโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา (N=320)

ความพึงพอใจ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านความสะดวกในการใช้บริการ			
- สามารถติดต่อพยาบาลได้ทันทีที่ท่านต้องการความช่วยเหลือ	4.13	0.67	มาก
- ความเพียงพอของพยาบาลที่ให้การดูแลท่าน	4.10	0.70	มาก
- ความรวดเร็วในการให้บริการทางการแพทย์	3.97	0.74	มาก
2. ด้านการประสานบริการ			
- ความรวดเร็วในการประสานงานของพยาบาล	3.96	0.72	มาก
- มีการประสานงานกับหน่วยงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อระหว่างท่านกับหน่วยงานของท่าน	3.95	0.70	มาก
3. ด้านอรรถยาศัยและความสนใจของผู้ให้บริการ			
- พยาบาลให้การต้อนรับอย่างสุภาพอ่อนโยน	4.39	0.69	มากที่สุด
- พยาบาลยิ้มแย้มแจ่มใส	4.45	0.70	มากที่สุด
- พยาบาลพูดคุยกับท่านด้วยท่าทีเอาใจใส่	4.45	0.65	มากที่สุด
- มีความกระตือรือร้นในการให้บริการทางการแพทย์	4.24	0.67	มากที่สุด
- พยาบาลให้การพยาบาลด้วยความเต็มใจและพร้อมให้ความช่วยเหลือตลอดเวลา	4.32	0.67	มากที่สุด
ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ			
- พยาบาลให้ข้อมูลเกี่ยวกับกฎระเบียบการพักรักษาตัว	4.10	0.67	มาก
- ความชัดเจนในการให้คำแนะนำของพยาบาลเกี่ยวกับขั้นตอนการตรวจรักษา	4.02	0.67	มาก
- พยาบาลให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตนขณะเจ็บป่วย	4.14	0.71	มาก

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจรายชื่อในคุณภาพการให้บริการ
ทางการพยาบาลของผู้ประกันตนโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา (N=320) (ต่อ)

ความพึงพอใจ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
- ท่านได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เจ็บป่วยจากพยาบาล	4.03	0.75	มาก
- พยาบาลแจ้งให้ทราบทุกครั้งก่อนที่จะให้การพยาบาล แก่ท่าน	4.30	0.67	มากที่สุด
- ท่านได้รับความรู้และคำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตน และการดูแลต่อเนื่องที่บ้าน	4.02	0.73	มาก
- ท่านมีโอกาสซักถามข้อมูลหรือสิ่งที่สงสัยจากพยาบาล ได้ตลอดเวลา	4.06	0.75	มาก
ด้านคุณภาพบริการ			
- ท่านได้รับการดูแลที่ดีและมีความปลอดภัยขณะเข้ารับ การรักษาในหอผู้ป่วย	4.27	0.64	มากที่สุด
- พยาบาลช่วยแก้ปัญหาความไม่สุขสบายจากการ เจ็บป่วยของท่าน	4.13	0.69	มาก
- ท่านมีความพึงพอใจในภาพรวมต่องานบริการ ทางการพยาบาลที่ได้รับ	4.41	0.67	มากที่สุด

3. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของ
ผู้ประกันตนจำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ รายได้
การศึกษาและจำนวนครั้งของการมารับบริการ
พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
พยาบาลของผู้ประกันตนกับเพศ รายได้ และระดับ

การศึกษาไม่ต่างกัน และระดับความพึงพอใจต่อ
คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลกับอายุ
อาชีพและจำนวนครั้งที่มารับบริการแตกต่างกัน
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p = 0.01$,
0.03, 0.00) ตามลำดับ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในภาพรวม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา จำนวนครั้งที่มารับบริการ (N = 320)

ข้อมูลทั่วไป	N	$\bar{x}$	S.D.	t	p
เพศ				0.73	0.78
- ชาย	88	4.05	0.61		
- หญิง	232	4.06	0.53		
อายุ				6.65	0.00*
- < 20 ปี	10	4.70	0.22		
- 21-30 ปี	146	4.20	0.47		
- 31-40 ปี	102	4.08	0.56		
- 41-50 ปี	46	4.22	0.47		
- > 50 ปี	16	3.96	0.52		
อาชีพ				1.46	0.03*
- ลูกจ้างชั่วคราวในส่วนราชการ	12	4.15	0.47		
- ลูกจ้างเอกชน	98	4.25	0.47		
- ลูกจ้างโรงงานอุตสาหกรรม	210	4.13	0.51		
รายได้				1.03	0.12
- ต่ำกว่า 5,000 บาท	46	4.01	0.61		
- 5,000-10,000 บาท	230	4.05	0.52		
- มากกว่า 10,000 บาท	44	4.17	0.59		
ระดับการศึกษา				1.27	0.27
- ประถมศึกษา	82	4.12	0.56		
- มัธยมศึกษาตอนต้น	100	4.05	0.15		
- มัธยมศึกษาตอนปลาย	72	4.01	0.56		
- ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	10	4.05	0.15		
- ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวส.)	32	3.94	0.52		
- อนุปริญญา	2	4.90	0.00		
- ปริญญาตรีขึ้นไป	22	4.01	0.62		
จำนวนครั้งที่มารับบริการ				9.65	0.00*
- 1-5 ครั้ง	296	4.07	0.54		
- 5-10 ครั้ง	22	3.65	0.47		
- มากกว่า 10 ครั้ง	2	2.80	0.00		

Significant at $p\text{-value} < 0.05$

อภิปรายผล

ความพึงพอใจของผู้ประกันตนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านอรรถาศัยของผู้ให้บริการ พยาบาลพูดจาสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส ซึ่งสอดคล้องกับจันทรังาม ศิริวัน⁽⁵⁾ และอำไพรัตน์ พูลสวัสดิ์⁽⁶⁾ ที่ศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพบริการพยาบาลของผู้รับบริการคลินิกปฐมภูมิในโรงพยาบาลเมืองฉะเชิงเทรา และโรงพยาบาลตากสินจันทบุรี พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมของผู้มาใช้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจในระดับมากคือ ด้านอรรถาศัยของผู้ให้บริการ คือ พยาบาลพูดจาสุภาพและเป็นกันเอง ข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ พยาบาลมีความกระตือรือร้นสนใจผู้ป่วย สอดคล้องกับการศึกษาของเพชรจอมงาม⁽⁷⁾ ที่ศึกษาความพึงพอใจในการบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลนานา พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านพฤติกรรมบริการวิชาชีพของผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการวิจัยของณิรชา สมหมาย⁽⁸⁾ ที่ศึกษาภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา สภาภาษาชาดไทย พบว่า ผู้มารับบริการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชามีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ด้านมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ในด้านการพูดจาไพเราะเอาใจใส่ และจริงใจ โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 3.94$) ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากพยาบาลได้รับการปลูกฝังให้มีหัวใจในการให้บริการ (Service Mind) มีการจัดกิจกรรมกระตุ้นเตือน เป็นระยะทำให้บริการที่ได้รับทำด้วย

ใจรักการบริการและการบริการที่ยึดผู้มารับบริการเป็นศูนย์กลาง โดยการให้เกียรติและตามหลักจรรยาบรรณวิชาชีพ ประกอบกับบริบทของพยาบาลของโรงพยาบาลได้รับการปลูกฝังถึงการเอาใจใส่ให้การดูแลผู้ป่วยด้วยใจจากสภาภาษาชาดไทยและระบบการประกันคุณภาพก็มีส่วนให้การบริการทางการพยาบาลมีคุณภาพตามมาตรฐานวิชาชีพ

ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลของผู้ประกันตนรายด้าน จำแนกตามอายุ พบว่าระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันเนื่องจากไม่ว่าจะเป็นเพศหญิงหรือเพศชายเมื่อเจ็บป่วยย่อมต้องการมาโรงพยาบาลเหมือนกันในเรื่องของอาชีพที่ต่างกันนั้นมีผลต่อระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน เนื่องจากความจำเป็นเร่งรีบในแต่ละอาชีพต่างกัน เช่น ผู้ประกันตนที่อยู่ในส่วนของเอกชนเมื่อต้องเข้ารับการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลอาจส่งผลถึงรายได้เงินเดือนหรือโบนัสที่จะได้รับในขณะที่ผู้ประกันตนในส่วนของราชการเป็นผู้ที่มีเงินเดือนประจำสามารถมารักษาตัวได้โดยไม่กระทบต่อเงินเดือนหรือโบนัสที่จะได้รับ และจำนวนครั้งที่มารับบริการต่างก็มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับอำไพรัตน์ พูลสวัสดิ์⁽⁶⁾ ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของโรงพยาบาลตากสินจันทบุรี พบว่า ประสพการณ์การใช้บริการโดยภาพรวมในการใช้บริการที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการภายในโรงพยาบาลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ลูกค้าที่ใช้บริการมากกว่า 3 ครั้งขึ้นไปมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ใช้บริการในครั้งแรก อาจเนื่องมาจากการมาใช้บริการของผู้ป่วยจะเกิดความประทับใจ

ด้านความสะดวกในการใช้บริการ ด้านการประสานบริการ และด้านอรรถาธิบายและความสนใจของผู้ให้บริการในครั้งแรกแล้วจะส่งผลที่ดีต่อการมาใช้บริการในครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะ

ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านความสะดวกในการใช้บริการ ด้านการประสาน

บริการ และด้านอรรถาธิบายและความสนใจของผู้ให้บริการ ดังนั้นควรนำเรื่อง พฤติกรรมการบริการที่เป็นเลิศมาใช้ในงานพัฒนาบุคลากร มาใช้ในการปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ทุกระดับเป็นหัวข้อหลัก ซึ่งจะส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการของผู้ป่วย และการเลือกโรงพยาบาลเป็นสถานพยาบาลตามสิทธิประกันสังคม

เอกสารอ้างอิง

1. สำนักงานประกันสังคม. พระราชบัญญัติประกันสังคม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2537. กรุงเทพมหานคร: ศรีเอทีพี มาร์เก็ตติ้ง แอนด์ วัพพลีเมนต์; 2537.
2. คณะกรรมการอำนวยการจัดทำแผนพัฒนาสุขภาพฉบับที่ 9 (2544). แผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 พ.ศ. 2545-2549. นนทบุรี: กระทรวงสาธารณสุข; 2544.
3. รายงานกิจการประจำปี 2550. ชลบุรี: โรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา; 2551.
4. ประคอง กรรณสูต. สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: เจริญผล; 2542.
5. จันทรัมย์ ศิริวัน. ความพึงพอใจในคุณภาพบริการพยาบาลของผู้รับบริการคลินิกปฐมภูมิในโรงพยาบาลเมืองฉะเชิงเทรา [งานนิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต] ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา; 2545.
6. อำไพรัตน์ พูลสวัสดิ์. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของโรงพยาบาลตากสิน จันทบุรี [งานนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตสาขานโยบายสาธารณะ]. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา; 2545.
7. เพชร จอมงาม. เวลาที่ใช้และความพึงพอใจในการรับบริการแผนกผู้ป่วยนอกของผู้รับบริการโรงพยาบาลน่าน [วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล] เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่; 2543.
8. นิรชา สมหมาย. ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา สภากาชาดไทย [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์]. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช; 2548.