

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล ในครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ได้กำหนดไว้ดังนี้

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกันตนและเปรียบเทียบความแตกต่างจำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการในแผนกผู้ป่วยนอก ของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดสมุทรปราการ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแบ่งเป็น 2 ส่วนได้แก่

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถาม เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Checklist)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการบริการในแผนกผู้ป่วยนอก เพื่อวัดความสำคัญของปัญหา ในการให้บริการ 5 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านอุปกรณ์การรักษาและยา ด้านความสามารถในการรักษาพยาบาล จำนวน 40 ข้อ ดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (จำนวนคำถาม 10 ข้อ)
2. ด้านสถานที่ให้บริการ (จำนวนคำถาม 8 ข้อ)
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ (จำนวนคำถาม 6 ข้อ)
4. ด้านอุปกรณ์การรักษาและยา (จำนวนคำถาม 9 ข้อ)
5. ด้านความสามารถในการรักษาพยาบาล (จำนวนคำถาม 7 ข้อ)

ลักษณะแบบวัด ประกอบด้วยข้อความเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดสมุทรปราการ โดยให้ผู้ตอบได้ 5 ระดับ คือ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย พึงพอใจน้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมและการจัดทำข้อมูล

1. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้
 1. ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับบุคคลทั่วไปตามความสะดวก โดยได้ทำการแจกแบบสอบถามไปในกลุ่มผู้ประกันตน กลุ่มตัวอย่าง โรงพยาบาลเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ ที่มาใช้บริการเป็นผู้ป่วยนอก
 2. ได้แบบสอบถามคืน จำนวน 457 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 92

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ประกันตน โรงพยาบาลเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 457 คน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ได้ผลสรุป ดังนี้
 - 1.1 เพศ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญเป็นผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวนร้อยละ 64.3 และเป็นเพศชายจำนวนร้อยละ 35.7
 - 1.2 อายุ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 21-30 ปี มากที่สุดจำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 46.2 รองลงมามีอายุ 41-50 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 อายุ 31-40 ปี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 17.7 อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 12 และ มากกว่า 51 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 4.6
 - 1.3 ระดับการศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาประถมศึกษา 35 คน คิดเป็นร้อยละ 7.7 ระดับมัธยมศึกษา 136 คน คิดเป็นร้อยละ 29.8 ระดับปวช.-ปวส. อาชีวะ 128 คน คิดเป็นร้อยละ 28 ระดับปริญญาตรี 122 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี 36 คน คิดเป็นร้อยละ 7.9

1.4 รายได้

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ระหว่าง 5,001-10,000 บาท มากที่สุด จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 55.1 รองลงมาคือมี รายได้ 10,001-15,000 บาทจำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 19 รายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 รายได้ 15,001-20,000 บาท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 7.7 รายได้ 21,001-25,000 บาท จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 รายได้ และรายได้มากกว่า 25,001 บาทขึ้นไป จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0

2. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการบริการในแผนกผู้ป่วยนอก ของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดสมุทรปราการ มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นลำดับดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการในแผนกผู้ป่วยนอก ของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดสมุทรปราการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายข้อ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 ด้านอุปกรณ์การรักษายาบาล เป็นลำดับที่ 2 ด้านความสามารถในการรักษายาบาลเป็นลำดับที่ 3 ด้านสถานที่ให้บริการเป็นลำดับที่ 4 และด้านขั้นตอนการให้บริการ เป็นลำดับที่ 5

2.2 ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการบริการในแผนกผู้ป่วยนอก ของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดสมุทรปราการ ด้านปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายข้อ คือ พยาบาลเอาใจใส่ต่ออาการเจ็บป่วยของท่านเป็นลำดับที่ 1 พยาบาลให้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มเป็นกันเองกับท่านเป็นลำดับที่ 2 แพทย์สนใจฟังคำบอกเล่าเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วยของท่านเป็นอย่างดี เป็นลำดับที่ 3 คำอธิบายของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล เกี่ยวกับการใช้และการรับประทานยา มีความชัดเจนพอที่จะปฏิบัติได้เป็นลำดับที่ 4 แพทย์ได้แนะนำวิธีการปฏิบัติตัวระหว่างการเจ็บป่วยให้ท่านทราบเป็นลำดับที่ 5 แพทย์อธิบายเกี่ยวกับโรคที่ท่านเป็นให้ท่านและญาติฟังอย่างละเอียด เป็นลำดับที่ 6 เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลพร้อมที่จะให้คำแนะนำหรืออธิบายแก่ผู้มาใช้บริการเป็นลำดับที่ 7 แพทย์ผู้ตรวจได้แจ้งขั้นตอนการรักษาให้ท่านทราบทุกครั้งเป็นลำดับที่ 8 ท่านทราบชื่อแพทย์ที่ให้การรักษาท่านเป็นลำดับที่ 9 พยาบาลให้คำแนะนำหรือตอบข้อสงสัยต่างๆ เป็นอย่างดี เป็นลำดับที่ 10

2.3 ความความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการบริการในแผนกผู้ป่วยนอก ของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดสมุทรปราการมีระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ใน ระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายข้อ คือ บริเวณโรงพยาบาลมีความสะอาดเรียบร้อย เป็นลำดับที่ 1 โรงพยาบาลมีสื่อและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้ความรู้แก่ท่าน เช่น เสียงตามสาย ทีวีทัศน์เป็นลำดับที่ 2 แสงสว่างในโรงพยาบาลมีความเหมาะสม สมอากาศถ่ายเทดี เป็นลำดับที่ 3 สถานที่จอดรถมีเพียงพอและเป็นระเบียบ เป็นลำดับที่ 4 โรงพยาบาลมีป้ายหรือเครื่องหมายบอก

ห้องต่างๆ ให้บริการแก่ผู้ป่วยได้อ่านง่าย ชัดเจน เป็นลำดับที่ 5 เก้าอี้นั่งพักสำหรับผู้ป่วยและญาติ เพียงพอเป็นลำดับที่ 6 ห้องน้ำอยู่ในสภาพสะอาดเป็นลำดับที่ 7 มีตู้บริการน้ำดื่มที่สะอาดถูกสุขลักษณะ เป็นลำดับที่ 8

2.4 ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการบริการในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดสมุทรปราการ มีระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ คือ ห้องทำบัตร ห้องตรวจเลือด ห้องเอกซเรย์ ห้องยา ห้องจ่ายเงิน อยู่ในบริเวณใกล้เคียงกัน เพื่อความสะดวกในการรับบริการเป็นลำดับที่ 1 การจัดคิวผู้ป่วยเข้ารับการรักษาเป็นไปตามลำดับ เป็นลำดับที่ 2 ระยะเวลาในการรอรับบริการในแต่ละจุดมีความเหมาะสม เป็นลำดับที่ 3 การบริการกรณีผู้ป่วยฉุกเฉินเป็นไปอย่างรวดเร็ว เป็นลำดับที่ 4 ระยะเวลาในการตรวจรักษาโรคเพียงพอที่ผู้ป่วยจะได้ปรึกษากับแพทย์ผู้ให้การรักษา เป็นลำดับที่ 5 การจัดการขั้นตอนของบริการต่างๆ มีความสะดวกคล่องตัวเป็นลำดับที่ 6

2.5 ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการบริการในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดสมุทรปราการมีระดับความพึงพอใจปัจจัย ด้านอุปกรณ์การรักษาและยา โดยรวมอยู่ใน ระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ คือ มีป้ายผลลากยา แก้อาการและวิธีการรับประทานหน้าซองยา เป็นลำดับที่ 1 อุปกรณ์เครื่องมือใช้ในการบริการมีการเตรียมความพร้อมสามารถใช้ได้ทันที เป็นลำดับที่ 2 โรงพยาบาลมีอุปกรณ์การรักษาที่ทันสมัยและเพียงพอ เป็นลำดับที่ 3 โรงพยาบาลมีอุปกรณ์การรักษาพยาบาลที่สะอาด เป็นลำดับที่ 4 ยารักษาโรคได้รับครบถ้วนตามที่แพทย์สั่งตามชนิดของโรคที่ป่วย เป็นลำดับที่ 5 เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลมีความสามารถใช้อุปกรณ์ที่ใช้ในการรักษาพยาบาลได้เป็นอย่างดี เป็นลำดับที่ 6 ความพร้อมของอุปกรณ์การรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลสามารถช่วยรักษาพยาบาลได้รวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ในกรณีของผู้ป่วยฉุกเฉิน เป็นลำดับที่ 7 ท่านคิดว่าท่านได้รับยาที่มีคุณภาพดี เป็นลำดับที่ 8

2.6 ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการบริการในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดสมุทรปราการ ปัจจัยด้าน ความสามารถในการรักษาพยาบาลโดยรวม มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้ประกันตนมีความพึงพอใจในแพทย์ของโรงพยาบาลช่วยดูแลการเจ็บป่วยของท่านได้เป็นอย่างดีระดับมาก ลำดับแรก แพทย์มีความชำนาญในการรักษาพยาบาลเป็นอย่างดี ลำดับ 2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบในหน้าที่ ลำดับที่ 3 แพทย์ได้ตรวจร่างกายท่านอย่างละเอียด เป็นลำดับที่ 4 พยาบาลมีความชำนาญในการพยาบาลเป็นอย่างดี เป็นลำดับที่ 5 พยาบาลมีความชำนาญในการรักษาพยาบาลเป็นอย่างดี เป็นลำดับที่ 6 และ พยาบาลสามารถประเมินสภาพผู้ป่วยจำแนกประเภทและความรุนแรงของอาการเจ็บป่วยเบื้องต้นได้เป็นอย่างดี เป็นลำดับที่ 7

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการบริการในแผนกผู้ป่วยนอก ของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดสมุทรปราการ โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน

3.1 ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการบริการในแผนกผู้ป่วยนอก ของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามเพศ พบว่าการเปรียบเทียบความพึงพอใจ ปรากฏในภาพรวม ทั้งเพศชาย และหญิง มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.2 ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการบริการในแผนกผู้ป่วยนอก ของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดสมุทรปราการ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ยกเว้น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวม จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ประกันตนที่มีอายุ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ประกันตนที่มีอายุ 21-30 ปี และผู้ประกันตนที่มีอายุ 31-40 ปี และ 41-50 ปี มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ประกันตนที่มีอายุ 21-30 ปี ด้านขั้นตอนการให้บริการพบว่า ผู้ประกันตน ที่มีอายุ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ประกันตนที่มีอายุ 21-30 ปี และผู้ประกันตนที่มีอายุ 31-40 ปี, 41-50 ปี และ มากกว่า 51 ปี มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ประกันตนที่มีอายุ 21-30 ปี ด้านอุปกรณ์การรักษา และยา พบว่าผู้ประกันตนที่มีอายุ 31-40 ปี และ 41-50 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ประกันตนที่มีอายุ 21-30 ปี ด้านความสามารถในการรักษาพยาบาลพบว่า ผู้ประกันตนที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี มีความพึงพอใจ มากกว่า ผู้ประกันตนที่มีอายุ 21-30 ปี และ ผู้ประกันตนที่มีอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ประกันตนที่มีอายุ 21-30 ปี, 31-40 ปี

3.3 ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการบริการในแผนกผู้ป่วยนอก ของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดสมุทรปราการ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ยกเว้น ด้านความสามารถในการรักษาพยาบาล โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา, ปวช.-ปวส. อาชีวะ, ปริญญาตรี และผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษา ปวช.-ปวส. อาชีวะ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความพึงพอใจ มากกว่า ผู้ประกันตนที่มี ระดับการศึกษา, ปวช.-ปวส. อาชีวะ และผู้ประกันตน ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษา ปวช.-ปวส. อาชีวะ และ ผู้ประกันตน ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาปวช.- ปวส. อาชีวะ ด้านสถานที่ให้บริการ พบว่า ผู้ประกันตน ที่มีระดับการศึกษา

มัธยมศึกษา มีความพึงพอใจ มากกว่า ผู้ประกันตนที่มี ระดับการศึกษาประถมศึกษา และ ผู้ประกันตน ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ประกันตนที่มี ระดับการศึกษาปวช.- ปวส. อาชีวะ และ ผู้ประกันตน ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี,สูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ประกันตนที่มี ระดับการศึกษา ปวช.- ปวส. อาชีวะ และผู้ประกันตน ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ประกันตนที่มี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ประกันตน ที่มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา และผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษา ปวช.-ปวส. อาชีวะ และ ผู้ประกันตน ที่มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษา, ปวช.-ปวส. อาชีวะ, ปริญญาตรี ด้านอุปกรณ์การรักษาและยา พบว่า ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา, ปวช.-ปวส., ปริญญาตรี

3.4 ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการบริการในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลเอกชน ในจังหวัดสมุทรปราการ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ ยกเว้น ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่าผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท, 20,001-25,000 บาท มีความพึงพอใจในด้านอุปกรณ์การรักษาและยามากกว่าผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่อเดือน 5,001-10,000 บาท

อภิปรายผล

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการบริการในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดสมุทรปราการ มีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผลดังนี้

1. จากการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตนพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษารั้งนี้ มีเพศหญิงในอัตราสูง โดยมีอัตราเฉลี่ยเพศหญิงร้อยละ 64.3 เพศชายอยู่ที่ร้อยละ 35.7 และช่วงอายุ 21-30 ปีเป็นช่วงที่มาใช้บริการประกันสังคมมากที่สุด คือ ร้อยละ 46.2 โดยอยู่ในช่วงระดับการศึกษามัธยมศึกษามากที่สุดถึงร้อยละ 29.8 โดยมีรายได้ระหว่าง 5,001-10,000 บาท ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ประกันตนที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นผู้ประกันตนที่อยู่ในช่วงวัยทำงาน ทำให้มีโอกาสเจ็บป่วย และมีปัญหาด้านสุขภาพอนามัย และมีรายได้ที่ค่อนข้างจำกัด ซึ่งแสดงให้เห็นว่าสถานพยาบาลเอกชนให้ความสำคัญกับผู้ประกันตนมากและให้บริการที่ผู้ประกันตนพอใจมากกว่าเดิม

2. การเปรียบเทียบความแตกต่าง ระหว่างปัจจัยที่มีความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการบริการในแผนกผู้ป่วยนอก ของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามเพศ โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ สรุปได้ว่า เพศของผู้ประกันตนทั้งชายและหญิง มีระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการในแผนกผู้ป่วยนอก ของโรงพยาบาลเอกชน ในจังหวัดสมุทรปราการ ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากทางโรงพยาบาลได้ให้บริการในการรักษาพยาบาล ผู้ประกันตนทั้งชายและหญิงอย่างเท่าเทียมกัน จึงส่งผลให้ ผู้ประกันตนทั้งชายและหญิง มีระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการบริการในแผนกผู้ป่วยนอก ของโรงพยาบาลเอกชน ในจังหวัดสมุทรปราการ ไม่แตกต่างกัน

3. การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยที่มีความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการบริการในแผนกผู้ป่วยนอก ของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามอายุ โดยรวมมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ยกเว้น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่ให้บริการ พบว่า ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจในเรื่องนี้คือ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลในแผนกต่างๆ ที่ให้บริการแก่ผู้ประกันตน ให้ผู้ประกันตนได้รับการรักษาพยาบาลได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และในส่วนสถานที่ให้บริการของโรงพยาบาลก็สะดวก และห้องรับการรักษาพยาบาลก็กว้างขวาง สบาย และมีการจัดสัดส่วนได้อย่างเหมาะสม ทำให้ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจ ส่วนในด้านที่พึงพอใจแตกต่างกันคือ การให้บริการที่ล่าช้า และไม่พึงพอใจในเรื่องการรักษาพยาบาลที่ต้องรอการรักษาพยาบาลที่นานซึ่งในเรื่องต่างๆ นี้ ทำให้ผู้ประกันตนอาจจะได้รับการบริการจากโรงพยาบาล ยังไม่เป็นที่พึงพอใจในแต่ละโรงพยาบาล และแต่ละคน แต่ละระดับอายุของผู้ประกันตนอาจคิดว่าได้รับการให้บริการในการรักษาพยาบาลต่างกัน จึงทำให้ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจแตกต่างกัน และโดยรวมผู้ประกันตนที่มีอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจมากที่สุด และผู้ประกันตนที่มีอายุ มากกว่า 51 ปี เป็นอันดับสอง ผู้ประกันตนที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี เป็นอันดับสาม ผู้ประกันตนที่มีอายุ 31-40 ปี เป็นอันดับสี่ และผู้ประกันตนที่มีอายุ 21-30 ปี มีความพึงพอใจน้อยสุดเป็นอันดับสุดท้าย

4. การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยที่มีความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการบริการในแผนกผู้ป่วยนอก ของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามระดับการศึกษาของ ผู้ประกันตน โดยรวม มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ยกเว้น ด้านความสามารถในการรักษาพยาบาล พบว่า ผู้ประกันตนในระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันในเรื่อง ขั้นตอนในการให้บริการอาจจะมีความช้า ไม่รวดเร็วในการให้บริการ ด้านสถานที่ โรงพยาบาลผู้ประกันตนหาแผนกที่ติดต่อได้ไม่สะดวกและ ผู้ประกันตนคงไม่พอใจในยาที่ได้รับมา ซึ่งอาจคิดว่ามีคุณภาพที่ไม่ดีพอ แต่ในด้านความสามารถในการรักษาพยาบาล

ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจ ซึ่งแพทย์มีการวินิจฉัยโรคที่ถูกต้อง และผู้ประกันตนได้รับการให้คำปรึกษาในอาการที่เจ็บป่วยได้อย่างเข้าใจจากแพทย์และพยาบาล ซึ่งในด้านระดับการศึกษาทำให้แต่ละคนคิดไม่เหมือนกันและการไปรักษาผู้ประกันตนอาจพบเหตุการณ์ที่โรงพยาบาลในการรักษาพยาบาลต่างกันทำให้ผู้ประกันตนรู้สึกและคิดว่าได้รับบริการจากโรงพยาบาล ยังไม่เป็นที่พึงพอใจ จึงทำให้ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจแตกต่างกัน และโดยรวมผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา เป็นอันดับสอง ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี เป็นอันดับสาม ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษา ปวช.-ปวส. อาชีวะ เป็นอันดับสี่ และ ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษามีความพึงพอใจน้อยสุดเป็นลำดับสุดท้าย

5. การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยที่มีความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการบริการในแผนกผู้ป่วยนอก ของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยรวมมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ ยกเว้นด้านขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งผู้ประกันที่มีรายได้ต่างกันก็มีข้อจำกัดต่างกัน ในการที่มารับการรักษาพยาบาล คือในการเดินทางมาโรงพยาบาลซึ่งมีค่าใช้จ่ายมาก จึงทำให้ผู้ประกันตนมีความคิดและความพึงพอใจต่างกัน และอาจจะเดินทางมารับการรักษาพยาบาลในวันที่มีคนไข้เยอะและทำให้ได้รับการรอคอยตรวจเป็นเวลานาน และแพทย์มีเวลาน้อยในการอธิบายวิธีการดูแลตัวเองในอาการเจ็บป่วย ให้ผู้ประกันตนทราบและเข้าใจ เนื่องจากมีคนไข้รอตรวจเป็นจำนวนมากจึงทำให้ผู้ประกันตนรู้สึกว่าได้รับขั้นตอนการให้บริการ จากโรงพยาบาลมีความล่าช้าและไม่ได้ตามที่คาดหวังไว้จึงยังไม่เป็นที่พึงพอใจ จึงทำให้ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ในส่วนที่ผู้ประกันตนพึงพอใจ คือการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับและดูแล ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี ให้การรักษาพยาบาลได้อย่างรวดเร็ว สถานที่โรงพยาบาลที่ให้บริการ สะดวก การคมนาคมเดินทางได้รวดเร็ว ยาที่ได้รับเหมาะสม จึงทำให้ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจ และโดยรวม ผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่อเดือนเท่ากับ 20,001-25,000 บาท มีความพึงพอใจมากที่สุดเป็นอันดับแรก โดยที่ผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่อเดือนเท่ากับ 10,001-15,000 บาท เป็นอันดับที่สอง ผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่อเดือนเท่ากับ มากกว่า 25,000 บาท เป็นอันดับที่สาม ผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่อเดือนเท่ากับ 15,001-20,000 บาท และ ผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่อเดือนเท่ากับ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท 5,001-10,000 เป็นลำดับสุดท้าย

การบริการในแผนกผู้ป่วยนอก ของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดสมุทรปราการโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากซึ่งตรงกับทฤษฎี ความต้องการของมนุษย์ ของมาสโลว์ กล่าวไว้ว่า “มนุษย์ทุกคนมีความต้องการและความต้องการนั้นไม่มีสิ้นสุด” ซึ่งความต้องการด้านสุขภาพอนามัยจะอยู่ในความต้องการขั้นที่ 2 ของมาสโลว์ ที่กล่าวถึงความต้องการความมั่นคงปลอดภัย ซึ่ง

รวมถึงความปลอดภัยในชีวิต ร่างกาย และความปลอดภัยจากโรคร้ายไข้เจ็บ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับปานกลางทั้งด้าน 5 ด้าน โดยเรียงจากจากคะแนนมากไปหาน้อย คือด้านอาคารสถานที่ ด้านการจ่ายยา ด้านเวชระเบียน ด้านตรวจรักษาของแพทย์และพยาบาล และด้านข้อมูลข่าวสารและให้คำปรึกษา ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุไร วิบุรบุตร ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ประกอบด้วย 6 ด้าน คือ ด้านความสะดวกที่รับจากสถานพยาบาล ความหลากหลายของบริการอรรถาธิบายความสนใจของเจ้าหน้าที่ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับความเจ็บป่วยจากเจ้าหน้าที่ การยอมรับคุณภาพของการบริการ ความคุ้มค่าของค่าใช้จ่ายในการประกันตน ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ทั้ง 6 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง (อุไร วิบุรบุตร, 2542, หน้า37)

อดีย์ และแอนเดอร์เซน ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการรักษาพยาบาลในสหรัฐอเมริกาในปี ค.ศ.1970-1975 และเสนอถึงความสำคัญพื้นฐาน 6 ประการ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกรับบริการกับความพึงพอใจต่อบริการรักษาพยาบาล เป็นสิ่งสำคัญ ที่จะช่วยประเมินระบบบริการทางการแพทย์ และการสาธารณสุขว่าสามารถเข้าถึงประชาชน คือความพึงพอใจ 6 ประเภท ดังนี้ ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่รับจากบริการ ความพึงพอใจต่อการประสานงานของบริการ ความพึงพอใจต่ออรรถาธิบาย ความสนใจของผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ และความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Aday, Andersen & Robert, 1975, p.28)

ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการบริการในแผนกผู้ป่วยนอก ของโรงพยาบาลเอกชน ในจังหวัดสมุทรปราการ ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งผู้ประกันตนให้ระดับความความพึงพอใจในเรื่องพยาบาลเอาใจใส่ต่ออาการเจ็บป่วยของท่าน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ประกันตนพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้ประกันตนส่วนรองลงมาคือ ด้านสถานที่ให้บริการ โดยข้อที่ผู้ประกันตนให้ความคิดเห็นมากที่สุดคือบริเวณโรงพยาบาลมีความสะอาดเรียบร้อย ส่วนด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านอุปกรณ์การรักษาให้ความพึงพอใจรองลงมา โดยผู้ประกันตนให้ความพึงพอใจ ด้านอุปกรณ์การรักษาและยา ผู้ประกันตนให้ความพึงพอใจในเรื่องมีป้ายฉลากยา แก้วอาการและวิธีการรับประทานหน้าซองยามากที่สุด และด้านความสามารถในการรักษาพยาบาลในเรื่องแพทย์ของโรงพยาบาลช่วยดูแลการเจ็บป่วยของท่านได้เป็นอย่างดี ส่วนด้านขั้นตอนการให้บริการ ในเรื่องห้องทำบัตร ห้องตรวจเลือด ห้องเอกซเรย์ ห้องยา ห้องจ่ายเงิน อยู่ในบริเวณใกล้เคียงกัน เพื่อความสะดวกในการรับบริการผู้ป่วยด้วยความรวดเร็ว เป็นด้านที่ผู้ประกันตนมีความความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยเฉพาะระยะเวลาในการตรวจรักษาโรคเพียงพอที่ผู้ป่วยจะได้อ

ปรึกษากับแพทย์ผู้ให้การรักษา ควรมีการบริการที่ช่วยแก้ปัญหาในกรณีที่ผู้ประกันตนเกิดความไม่เข้าใจในการใช้บริการ หรือสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับจากประกันสังคมนั่นเอง

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการบริการในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลเอกชน ในจังหวัดสมุทรปราการ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. จากการศึกษาพบว่าบริการด้าน ขั้นตอนการให้บริการ เป็นด้านที่ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าในเรื่องระยะเวลาในการตรวจรักษาโรคเพียงพอที่ผู้ป่วยจะได้ปรึกษากับแพทย์ผู้ให้การรักษา คือแพทย์และพยาบาลควรเพิ่มเวลาในการให้คำแนะนำในการรักษาพยาบาลเกี่ยวกับความเจ็บป่วยของผู้ประกันตนมากขึ้น

2. ส่วนด้านสถานที่ให้บริการผู้ประกันตนมีความคิดเห็นรองลงมา โดยด้านสถานที่ให้บริการในเรื่องบริเวณโรงพยาบาลมีความสะอาดเรียบร้อย ส่วนความพึงพอใจน้อยที่สุด คือการจัดการขั้นตอนของบริการต่างๆ ซึ่งอาจจะเป็นเพราะจำนวนของผู้ประกันตนที่เพิ่มมากขึ้น ในขณะที่บุคลากรที่จะให้บริการมีไม่เพียงพอ อย่างเช่น แพทย์ และพยาบาล ซึ่งทางสถานพยาบาลควรตระหนักถึงข้อนี้ให้มากขึ้น ซึ่งควรจะรับผู้ประกันตนให้เพียงพอกับจำนวนบุคลากรของสถานพยาบาลและสถานที่ที่รองรับการตรวจรักษาของผู้ประกันตนด้วยและปรับทัศนคติของผู้ให้บริการมีความรู้สึกที่ผู้ป่วยประกันสังคมได้จ่ายค่าบริการล่วงหน้าไปแล้วจึงมีความคาดหวังสูงที่จะได้รับบริการที่ดีกว่า หรือเท่าเทียมกับผู้ป่วยทั่วไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

1. ควรทำการวิจัยเชิงคุณภาพในเรื่องนี้ โดยสัมภาษณ์ เจาะลึกเพื่อให้ทราบถึงความต้องการบริการทางการแพทย์ พยาบาล และสถานพยาบาล ในด้านอื่นๆ ที่แท้จริง ของผู้ประกันตน ผู้ป่วยในว่าเป็นไปตามที่สำนักงานประกันสังคมได้กำหนดมาตรฐานไว้หรือไม่

2. การศึกษาเรื่องของความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการบริการในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลเอกชน ในจังหวัดสมุทรปราการ ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูล ในช่วงเวลาหนึ่ง และพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งเท่านั้น ซึ่งความคิดเห็นของผู้ประกันตนในแต่ละเวลาและพื้นที่ย่อมแตกต่างกันออกไป แล้วแต่การบริการที่ได้รับจากสถานพยาบาลที่ผู้ประกันตนได้เลือกไว้ ดังนั้นจึงควรมีการศึกษาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ได้ทราบถึงความความพึงพอใจของผู้ประกันตนอยู่ตลอดเวลา เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการบริการให้ตรงกับความต้องการของบรรดาผู้ประกันตนแต่ละพื้นที่ และแต่ละช่วงเวลา