

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ของประกันสังคมในเขต อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี และเปรียบเทียบความคิดเห็นโดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และสถานพยาบาลที่ผู้ประกันตนใช้บริการ ซึ่งสรุปผลได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการคือ

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ของประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีต่อการบริการทางการแพทย์ของผู้ประกันตนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม โดยการศึกษา และสร้างแบบสอบถามจากแหล่งแหล่งข้อมูลดังต่อไปนี้

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ โดยการพูดคุย สัมภาษณ์ จากบุคคลทั่วไป
2. แหล่งข้อมูลจากทุติยภูมิ โดยการรวบรวมข้อมูล เอกสาร ตำรา และงานที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ และการบริการทางการแพทย์ของผู้ป่วยนอก เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้เป็นแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอน ได้แก่

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

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการบริการทางการแพทย์ของผู้ป่วยนอก ของผู้ประกันตน โดยใช้เทคนิคการสร้างแบบวัดที่มีลักษณะเป็นมาตราประมาณค่า (Rating scale)

การรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

1. ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับบุคคลทั่วไปตามความสะดวก (Convenience sampling) โดยทำการแจกแบบสอบถามไปในกลุ่มผู้ใช้ประกันสังคม ทั้งสถานพยาบาลรัฐ และเอกชน ที่มารับบริการเป็นผู้ป่วยนอก
2. ได้แบบสอบถามคืน จำนวน 400 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยเครื่องคอมพิวเตอร์จากโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS / PC* (statistical package for the social science / personal computer plus) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาคำตอบในการวิจัย และเพื่อทดสอบสมมติฐาน ได้แก่

1. ค่าสถิติพื้นฐานร้อยละ (Percentage) ใช้ศึกษาจำนวนค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ของสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ประกันตนกับการให้บริการทางการแพทย์
3. การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นอิสระต่อกัน โดยวิธี t-test
4. การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มากกว่า 2 กลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way analysis of variance: ANOVA)

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ประกันตน ที่อยู่ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี จำนวน 400 คน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และสถานพยาบาลที่ผู้ประกันตนใช้บริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ได้ผลสรุป ดังนี้

1.1 เพศ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวนร้อยละ 50.8 และเป็นเพศหญิงจำนวนร้อยละ 49.2

1.2 อายุ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 21-30 ปี มากที่สุด จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 62.5 รองลงมาคืออายุ 31-40 ปี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 และมีอายุ 31-40 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17

1.3 ระดับการศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 ระดับมัธยมศึกษา 219 คนคิดเป็นร้อยละ 54.6 ระดับอาชีวศึกษา/อนุปริญญา 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.9 ระดับปริญญาตรี 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี 34 คนคิดเป็นร้อยละ 8.5

1.4 รายได้

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ระหว่าง 5,001-10,000 บาท มากที่สุด จำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 64.4 รองลงมาคือมีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16 รายได้ 21,001-25,000 บาท จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 รายได้ 10,001-15,000 บาท จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 รายได้ 15,001-20,000 บาท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 และรายได้ 25,001 บาทขึ้นไป จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0

1.5 สถานพยาบาลที่ผู้ประกันตนใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไปใช้บริการที่โรงพยาบาลเอกชนและคลินิกในเครือข่าย จำนวน 286 คน คิดเป็นร้อยละ 71.5 และไปใช้บริการที่โรงพยาบาลรัฐบาลและคลินิกในเครือข่าย 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5

2. การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ของประกันสังคม ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นลำดับ ดังนี้

2.1 ความคิดเห็นของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ของประกันสังคม ในเขต อ.เมือง จังหวัดชลบุรี โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามรายข้อพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ทั้ง 5 ด้าน โดยเรียงค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือด้านอาคารสถานที่ ด้านบริการการจ่ายยา ด้านเวชระเบียน ด้านบริการตรวจรักษาของแพทย์และพยาบาล และด้านข้อมูลข่าวสารและให้คำปรึกษา

2.2 ความคิดเห็นของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ของประกันสังคม ในเขต อ.เมือง จ.ชลบุรี ด้านเวชระเบียนโดยรวม อยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาตามรายข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ พัฒนาระบบการค้นหาค่าตัวผู้ป่วยด้วยความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ห้องบัตรให้คำแนะนำและให้ข้อมูลในการติดต่อ เจ้าหน้าที่ห้องบัตรมีมารยาท ยิ้มแย้ม แจ่มใส

และกระตือรือร้นในการให้บริการ การบริการของเจ้าหน้าที่เวชระเบียนนอกเวลาราชการ เช่น เสาร์ – อาทิตย์ และเวลาพักเที่ยง และผู้ประกันตนมีความคิดเห็นกับการแยกห้องบัตรผู้ป่วยประกันสังคม แยกออกจากห้องบัตรผู้ป่วยทั่วไป

2.3 ความคิดเห็นของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ในเขต อ.เมือง จ. ชลบุรี ด้านอาคารสถานที่ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามรายชื่อโดยเรียงค่าเฉลี่ย จากมากไปหาน้อย คือ ห้องตรวจสะอาดเรียบร้อยและมีอุปกรณ์ภายในห้องตรวจครบถ้วน จัดทำป้ายบอกทางแต่ละแผนก การจัดเตรียมยานพาหนะและสถานที่บริการผู้ป่วยฉุกเฉินได้อย่างเหมาะสม และทันทั่วถึง มีห้องน้ำสะอาดและมีจำนวนเพียงพอ และมีที่นั่งพักรอตรวจ ณ จุดให้บริการต่าง ๆ อย่างเพียงพอ

2.4 ความคิดเห็นของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ของประกันสังคมใน เขต อ.เมือง จ.ชลบุรี ด้านบริการตรวจรักษาของแพทย์และพยาบาล โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามรายชื่อโดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะโรค ให้บริการผู้ประกันตน แพทย์สอบถามอาการอย่างละเอียด เครื่องมือที่นำมาใช้มีความทันสมัยในการตรวจรักษา หรือการวินิจฉัยโรคที่แน่นอน ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการรอพบแพทย์ แพทย์ให้การตรวจรักษาด้วยความเสมอภาคเช่นเดียวกับผู้ป่วยทั่วไป แพทย์และพยาบาลเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการ แพทย์และพยาบาลให้ความรู้และคำแนะนำในการปฏิบัติตัวของผู้ป่วยในการดูแลสุขภาพและการป้องกันโรค และ แพทย์และพยาบาลเพิ่มเวลาให้คำแนะนำในการรักษาพยาบาลเกี่ยวกับความเจ็บป่วยของท่าน

2.5 ความคิดเห็นของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ของประกันสังคม ใน เขต อ.เมือง จ.ชลบุรี ด้านการจ่ายยา โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามรายชื่อโดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ มีความคิดเห็นในเรื่องเภสัชกรให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา คุณภาพของยาได้มาตรฐาน และ ความรวดเร็วในการรอรับยา

2.6 ความคิดเห็นของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ของประกันสังคม ใน เขต อ.เมือง จ.ชลบุรี ด้านข้อมูลข่าวสารและให้คำปรึกษา โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามรายชื่อโดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ การจัดบริการให้คำปรึกษาช่วยเหลือผู้ที่มีปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการบริการทางการแพทย์ของผู้ประกันตน การจัดสื่อที่เหมาะสมให้ความรู้ด้านสุขภาพแก่ผู้มารับบริการตามสภาพปัญหาของท้องถิ่น และการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการ และสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ในเขต อ.เมือง จ.ชลบุรี โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และสถานพยาบาลที่ผู้ประกันตนใช้บริการประกันสังคมสรุปผลได้ดังนี้

3.1 ความคิดเห็นของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ในเขต อ.เมือง จ.ชลบุรี จำแนกตามเพศ โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.5$) คือ ด้านตรวจรักษาของแพทย์และพยาบาล และด้านข้อมูลข่าวสารและให้คำปรึกษาซึ่งพบว่าผู้ประกันตนเพศหญิงมีความคิดเห็นทางด้านการตรวจรักษาของแพทย์และพยาบาล กับด้าน บริการข้อมูลข่าวสารและให้คำปรึกษามากกว่าผู้ประกันตนเพศชาย

3.2 ความคิดเห็นของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ในเขต อ.เมือง จ.ชลบุรี จำแนกตามอายุทั้งโดยรวมและรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทุกด้าน โดยพบว่า

- ผู้ประกันตนที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี มีความคิดเห็นที่มีต่อบริการทางการแพทย์ด้านเวชระเบียน มากกว่าผู้ประกันตนที่มีอายุ 21-40 ปี
- ผู้ประกันตนที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี มีความคิดเห็นที่มีต่อบริการทางการแพทย์ ด้านอาคาร สถานที่ มากกว่าผู้ประกันตนที่มีอายุ 21-40 ปี
- ผู้ประกันตนที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี มีความคิดเห็นที่มีต่อบริการทางการแพทย์ ด้านบริการตรวจรักษาของแพทย์และพยาบาล มากกว่าผู้ประกันตนที่มีอายุ 21-40 ปี
- ผู้ประกันตนที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี มีความคิดเห็นที่มีต่อบริการทางการแพทย์ ด้านการจ่ายยา มากกว่าผู้ประกันตนที่มีอายุ 21-40 ปี
- ผู้ประกันตนที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี มีความคิดเห็นที่มีต่อบริการทางการแพทย์ ด้านข้อมูลข่าวสารและให้คำปรึกษา มากกว่าผู้ประกันตนที่มีอายุ 21-40 ปี

3.3 ความคิดเห็นของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ในเขต อ.เมือง จ.ชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษาทั้งโดยรวมและรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทุกด้าน โดยพบว่า

- ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา มีความคิดเห็นต่อบริการทางการแพทย์ด้านเวชระเบียนน้อยกว่าผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา มีความคิดเห็นต่อบริการทางการแพทย์ด้านเวชระเบียนมากกว่าผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษา อาชีววะ/อนุปริญญา และปริญญาตรี ส่วน

ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษา อาชีวะ/อนุปริญญา มีความคิดเห็นต่อบริการทางการแพทย์ด้านเวช
ระเบียนน้อยกว่าผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

- ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา มีความคิดเห็นในการให้บริการ
ทางการแพทย์ด้านอาคารสถานที่น้อยกว่าผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาและอาชีวะ/
อนุปริญญา ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา มีความคิดเห็นในการให้บริการทาง
การแพทย์ด้านอาคารสถานที่มากกว่าผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญา
ตรี ส่วนผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาอาชีวะ/อนุปริญญา มีความคิดเห็นในการให้บริการทาง
การแพทย์ด้านอาคารสถานที่มากกว่าผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญา
ตรี

- ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา มีความคิดเห็นต่อบริการทาง
การแพทย์ด้านบริการตรวจรักษาของแพทย์และพยาบาลมากกว่าผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษา
ตั้งแต่มัธยมศึกษาขึ้นไป ส่วนผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา มีความคิดเห็นด้านบริการ
ตรวจรักษาของแพทย์และพยาบาลมากกว่าผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษา อาชีวะ/อนุปริญญา
ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาอาชีวะ/อนุปริญญา มีความคิดเห็น
ด้านบริการตรวจรักษาของแพทย์และพยาบาลมากกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่า
ปริญญาตรี

- ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา มีความคิดเห็นต่อบริการทาง
การแพทย์ด้านการจ่ายยามากกว่าผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาขึ้นไป ส่วน
ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา มีความคิดเห็นต่อบริการทางการแพทย์มากกว่า
ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ผู้ที่มีระดับการศึกษาอาชีวะ/
อนุปริญญา มีความคิดเห็นต่อบริการทางการแพทย์ด้านการจ่ายยามากกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษา
ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

- ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา มีความคิดเห็นต่อบริการทาง
การแพทย์ด้านบริการข้อมูลข่าวสารและให้คำปรึกษามากกว่าผู้ประกันตนที่มีวุฒิการศึกษาตั้งแต่
มัธยมศึกษาขึ้นไป และผู้ประกันตนที่มีวุฒิการศึกษามัธยมศึกษา มีความคิดเห็นต่อบริการทาง
การแพทย์ด้านบริการข้อมูลข่าวสารมากกว่าผู้ที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี

3.4 ความคิดเห็นของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ในเขต อ.เมือง จ.
ชลบุรี จำแนกตามรายได้ทั้ง โดยรวมและรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทุกด้าน
โดยพบว่า

- ผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท มีความคิดเห็นทางการแพทย์ด้านเวชระเบียนมากกว่าผู้ประกันตนที่มีรายได้ 5,001-15,000 บาท และรายได้ 20,001-25,001 บาทขึ้นไป ผู้ประกันตนที่มีรายได้ 5,001-10,000 บาทมีความคิดเห็นต่อบริการทางการแพทย์ด้านเวชระเบียนมากกว่าผู้ประกันตนที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท และรายได้ 20,001-25,000 บาท แต่น้อยกว่าผู้ประกันตนที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท ผู้มีรายได้ 10,001-15,000 บาทมีความคิดเห็นทางการแพทย์ด้านเวชระเบียนน้อยกว่าผู้ที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท และ 25,001 บาทขึ้นไป ส่วนผู้ประกันตนที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาทมีความคิดเห็นต่อบริการทางการแพทย์ด้านเวชระเบียนมากกว่าผู้ประกันตนที่มีรายได้ 25,001 บาทขึ้นไป

- ผู้ประกันตนที่มีรายได้ 21,001 – 25,000 บาทมีความคิดเห็นที่มีต่อบริการทางการแพทย์ด้านการบริการ ด้านอาคารสถานที่ น้อยกว่าผู้ประกันตนที่มีรายได้ ต่ำกว่า 5,000-15,000 บาท

- ผู้ประกันตนที่มีรายได้ 20,001-25,000 บาท มีความคิดเห็นต่อบริการทางการแพทย์ด้านตรวจรักษาของแพทย์และพยาบาลน้อยกว่าผู้ที่มีรายได้ ต่ำกว่า 5,000-20,000 บาท ส่วนผู้ประกันตนที่มีรายได้ 25,001 บาท ขึ้นไปมีความคิดเห็นต่อบริการทางการแพทย์ด้านแพทย์และพยาบาลน้อยกว่าผู้ประกันตนที่มีรายได้ 5,001-15,000 บาท และ ผู้ประกันตนที่มีรายได้ 5,001-10,000บาท มีความคิดเห็นต่อบริการทางการแพทย์ด้านแพทย์และพยาบาลมากกว่าผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท

- ผู้ประกันตนที่มี รายได้ 25,001 บาทขึ้นไปมีความคิดเห็นต่อบริการทางการแพทย์ด้านการจ่ายยาน้อยกว่าผู้ประกันตนที่มีรายได้ 5,001-20,000 บาท และผู้ประกันตนที่มีรายได้ 20,001-25,000 มีความคิดเห็นต่อบริการทางการแพทย์ด้านการจ่ายยาน้อยกว่าผู้ประกันตนที่มีรายได้ ต่ำกว่า 5,000-20,000 บาท ส่วนผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาทมีความคิดเห็นต่อบริการทางการแพทย์ด้านการจ่ายยาน้อยกว่าผู้ประกันตนที่มีรายได้ 5,001-15,000 บาท

- ผู้ประกันตนที่มีรายได้ 20,001 – 25,000 บาท มีความคิดเห็นต่อบริการทางการแพทย์ด้านข้อมูลข่าวสารและให้คำปรึกษาน้อยกว่ากลุ่มผู้ประกันตนที่มีรายได้ 5,001-20,000 บาท และผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท มีความคิดเห็นทางการด้านข้อมูลข่าวสารและให้คำปรึกษาน้อยกว่าผู้ประกันตนที่มีรายได้ 5,001-15,000 บาท

3.5 ความคิดเห็นของผู้ประกันตนกับการให้บริการทางการแพทย์ในเขต อ.เมือง จ. ชลบุรี จำแนกตามสถานพยาบาล โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญแต่เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านเวชระเบียน และด้านข้อมูลข่าวสารและให้คำปรึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ คือผู้ประกันตนที่ใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐบาลและคลินิกในเครือข่ายมีความคิดเห็นต่อบริการทาง

การแพทย์ด้านเวชระเบียนมากกว่าโรงพยาบาลเอกชนและคลินิกในเครือข่าย ส่วนผู้ประกันตนที่ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนมีความคิดเห็นต่อบริการทางการแพทย์ด้านข้อมูลข่าวสารและให้คำปรึกษามากกว่าโรงพยาบาลรัฐบาลและคลินิกในเครือข่าย

อภิปรายผล

จากการศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ในเขต อ.เมือง จังหวัดชลบุรี มีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผลดังนี้

1. จากการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตนพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาครั้งนี้มีเพศชายและเพศหญิงในอัตราเฉลี่ยที่ไม่แตกต่างกันมากนัก โดยมีอัตราเฉลี่ยเพศชายอยู่ที่ร้อยละ 50.8 และเพศหญิงร้อยละ 49.3 และช่วงอายุ 21-30 ปีเป็นช่วงที่มาใช้บริการประกันสังคมมากที่สุด คือ ร้อยละ 62.5 โดยอยู่ในช่วงระดับการศึกษามัธยมศึกษามากที่สุดถึงร้อยละ 54.8 โดยมีรายได้ระหว่าง 5,001-10,000 บาท ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ประกันตนที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นผู้ประกันตนที่อยู่ในช่วงวัยทำงาน ทำให้มีโอกาสเจ็บป่วย และมีปัญหาด้านสุขภาพอนามัย และมีรายได้ที่ค่อนข้างจำกัดในขณะเดียวกันพบว่าผู้ประกันตนส่วนใหญ่หันมาใช้บริการของสถานพยาบาลของเอกชนมากขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 71.5 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าสถานพยาบาลเอกชนให้ความสำคัญกับผู้ประกันตนมากขึ้นและให้บริการที่ผู้ประกันตนพอใจมากกว่าเดิม

การบริการทางการแพทย์ในภาพรวมและรายด้านโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางซึ่งตรงกับทฤษฎี ความต้องการของมนุษย์ ของ Maslow (1960) กล่าวได้ว่า “มนุษย์ทุกคนมีความต้องการและความต้องการนั้นไม่สิ้นสุด” ซึ่งความต้องการด้านสุขภาพอนามัยจะอยู่ในความต้องการขั้นที่ 2 ของ Maslow ที่กล่าวถึงความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety and security needs) ซึ่งรวมถึงความปลอดภัยในชีวิต ร่างกาย และความปลอดภัยจากโรคร้ายไข้เจ็บ (สมรึก สิมะโรจน์, 2536) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 5 ด้าน โดยเรียงจากคะแนนมากไปหาน้อย คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านการจ่ายยา ด้านเวชระเบียน ด้านตรวจรักษาของแพทย์และพยาบาล และด้านข้อมูลข่าวสารและให้คำปรึกษา ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุไร วิพุธบุตร (2542, หน้า 37) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลยโสธรที่แผนกผู้ป่วยนอก โดยใช้ปัจจัยในการชี้วัดความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ประกอบด้วย 6 ด้านคือ ด้านความสะดวกที่ได้รับจากสถานพยาบาล ความหลากหลายของบริการ อรรถาศัยความสนใจของเจ้าหน้าที่ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับความเจ็บป่วยจากเจ้าหน้าที่ การยอมรับคุณภาพของการบริการ ความคุ้มค่าของค่าใช้จ่ายในการประกันตน ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ทั้ง 6 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง อเคย์ และ

แอนเดอร์เซน (Aday & Andersen, 1975, p.28) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการรักษาพยาบาลในสหรัฐอเมริกาในปี ค.ศ. 1970-1975 และเสนอถึงความสำคัญพื้นฐาน 6 ประการ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึของผู้รับบริการกับความพึงพอใจต่อบริการรักษาพยาบาล เป็นสิ่งสำคัญ ที่จะช่วยประเมินระบบบริการทางการแพทย์ และการสาธารณสุขว่าสามารถเข้าถึงประชาชน คือความพึงพอใจ 6 ประเภท ดังนี้ ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ (Convenience) ความพึงพอใจต่อการประสานงานของบริการ (Coordination) ความพึงพอใจต่ออخصย ความสนใจของผู้ให้บริการ (Courtesy) ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ (Medical Information) ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ (Quality of care) และ ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Out-of-pocket cost)

บริการทางการแพทย์ที่ผู้ประกันตนมีความคิดเห็นมากที่สุดคือ ด้านอาคารสถานที่ ซึ่งผู้ประกันตนให้ระดับความคิดเห็นในเรื่องห้องตรวจสะอาด เรียบร้อยและมีอุปกรณ์ภายในห้องตรวจครบถ้วน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ประกันตนพอใจกับอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัยที่สถานพยาบาลจัดเตรียมไว้ให้

ส่วนความคิดเห็นที่ผู้ประกันตนมีความคิดเห็นรองลงมาคือ ด้านการจ่ายยา และด้านตรวจรักษาของแพทย์และพยาบาล ซึ่งมีค่าเฉลี่ยที่ใกล้เคียงกัน โดยด้านการจ่ายยาข้อที่ผู้ประกันตนให้ความคิดเห็นมากที่สุดคือ เกษขกรให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา และด้านตรวจรักษาของแพทย์และพยาบาล ข้อที่ผู้ประกันตนให้ความคิดเห็นมากที่สุดคือมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะ โรคให้บริการผู้ประกันตน ซึ่งตรงกับแนวคิดเกี่ยวกับการรับบริการทางการแพทย์ของ Spitzer (1988, p.12-13) ว่า สิ่งที่สำคัญที่สุด ได้แก่คุณภาพของการรักษา ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยทางด้านกายภาพและจิตใจ โดยมีตัวชี้วัดของ คุณภาพคือ

1. ความเป็นมิตร เป็นกันเอง และอخصยที่ดี
2. การได้รับการดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดีจากทีมการพยาบาล
3. การได้รับการดูแลอย่างเป็นส่วนตัว
4. มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย
5. มีทีมแพทย์ที่มีชื่อเสียง และได้รับการยอมรับ
6. มีบริการที่ครบทุกแผนก
7. สถานที่สะดวกสบาย

ส่วนด้านเวชระเบียน กับด้านข้อมูลข่าวสารและให้คำปรึกษาข้อที่ผู้ประกันตนให้ความคิดเห็นรองลงมา โดยผู้ประกันตนให้ความคิดเห็นด้านเวชระเบียนในเรื่องการพัฒนาระบบการค้นหาค้นคว้าด้วยคอมพิวเตอร์มา มากที่สุดซึ่งชี้ให้เห็นว่าสถานพยาบาลนำเทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์มา

ใช้ในการค้นหาประวัติผู้ป่วยเพื่อตอบสนองความต้องการในการให้บริการที่รวดเร็วและรองรับผู้ประกันตนที่มีจำนวนมากขึ้น ส่วนด้านข้อมูลข่าวสารและให้คำปรึกษา เป็นด้านที่ผู้ประกันตนมีความคิดเห็นน้อยที่สุด โดยเฉพาะการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการและสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนซึ่งผู้ประกันตนคิดว่าควรมีการประชาสัมพันธ์ หรือมีการบริการที่ช่วยแก้ปัญหาในกรณีที่ผู้ประกันตนเกิดความไม่เข้าใจในการใช้บริการ หรือสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับจากประกันสังคมนั่นเอง

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ของประกันสังคมในเขต อ.เมือง จ.ชลบุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. จากการศึกษาพบว่าบริการด้านข้อมูลข่าวสารและให้คำปรึกษา เป็นด้านที่ผู้ประกันตนมีความคิดเห็นน้อยที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการและสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนเป็นข้อที่มีความคิดเห็นน้อยที่สุดดังนั้นสถานพยาบาลที่ให้บริการแก่ผู้ประกันตนควรมีการประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคม สิทธิประโยชน์ที่ผู้ประกันจะได้รับ รวมถึงขั้นตอนต่าง ๆ ในการดำเนินการขอรับสิทธิประโยชน์ในแต่ละด้านด้วย

2. ส่วนบริการด้านเวชระเบียนและด้านตรวจรักษาของแพทย์และพยาบาลผู้ประกันตนมีความคิดเห็นรองลงมา โดยด้านเวชระเบียนข้อที่ห้องบัตรผู้ป่วยประกันสังคมแยกออกจากห้องบัตรผู้ป่วยทั่วไปมีความคิดเห็นน้อยที่สุด เพราะผู้ประกันตนคิดว่าเป็นการให้บริการที่ไม่เท่าเทียมกับผู้ป่วยทั่วไป ซึ่งจำกัดทั้งเวลา สถานที่ และบุคลากรที่ให้บริการ และทางด้านตรวจรักษาของแพทย์และพยาบาลข้อที่ผู้ประกันตนให้ความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ แพทย์และพยาบาลเพิ่มเวลาให้คำแนะนำในการรักษาพยาบาลเกี่ยวกับความเจ็บป่วยของท่าน ซึ่งอาจจะเป็นเพราะจำนวนของผู้ประกันตนที่เพิ่มมากขึ้นในขณะที่ บุคลากรที่จะให้บริการมีไม่เพียงพออย่างเช่น แพทย์ และพยาบาล ซึ่งทางสถานพยาบาลควรตระหนักถึงข้อนี้ให้มากด้วย ซึ่งควรจะรับผู้ประกันตนให้พอกับจำนวนบุคลากรของสถานพยาบาลและสถานที่ที่รองรับการตรวจรักษาของผู้ประกันตนด้วย และปรับทัศนคติของผู้ให้บริการมีความรู้สึกที่ผู้ป่วยประกันสังคมได้จ่ายค่าบริการล่วงหน้าไปแล้ว จึงมีความคาดหวังสูงที่จะได้รับบริการที่ดีกว่า หรือเท่าเทียมกับผู้ป่วยทั่วไป และเพิ่มจำนวนแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะ โรคมาให้บริการผู้ประกันตน

3. เมื่อวิเคราะห์ทางด้านรายได้และระดับการศึกษาพบว่าผู้ที่มีรายได้มาก และมีการศึกษาในระดับที่สูง จะมีความคิดเห็นทางการบริการทางการแพทย์ของประกันสังคมน้อยกว่า ผู้ที่มีรายได้น้อยและระดับการศึกษาที่ไม่สูง จากผลดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยขอเสนอแนะว่าควรมีการจัดระดับของการบริการและการตรวจรักษาให้กับกลุ่มผู้ประกันตนที่มีรายได้และการศึกษาสูง เพื่อให้คุ้มค่ากับจำนวนเงินที่ผู้ประกันตนได้สูญเสียไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรทำการวิจัยเชิงคุณภาพในเรื่องนี้ โดยสัมภาษณ์ เจาะลึกเพื่อให้ทราบถึงความต้องการบริการทางการแพทย์ในด้านอื่น ๆ ที่แท้จริง ของผู้ประกันตน ทั้งผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยในว่าเป็นไปตามที่สำนักงานประกันสังคมได้กำหนดมาตรฐานไว้หรือไม่

2. การศึกษาเรื่องของความคิดเห็นของผู้ประกันตนเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์ ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง และพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งเท่านั้น ซึ่งความคิดเห็นของผู้ประกันตนในแต่ละเวลาและพื้นที่ย่อมแตกต่างกันออกไปแล้วแต่การบริการที่ได้รับจากสถานพยาบาลที่ผู้ประกันตนได้เลือกไว้ ดังนั้นจึงควรมีการศึกษาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ทราบความคิดเห็นของผู้ประกันตนอยู่ตลอดเพื่อพัฒนาและปรับปรุงการบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ประกันตนแต่ละพื้นที่ และแต่ละช่วงเวลา

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กระทรวงสาธารณสุข. (2534). **คู่มือการจัดบริการประกันสุขภาพตามพระราชบัญญัติประกันสังคม**. พ.ศ.2533. กรุงเทพฯ: กระทรวงสาธารณสุข.
- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์. (2538). **เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จิรวรรณ เสวกวรรณ. (2544). **ความต้องการบริการการแพทย์ของผู้ประกันตนที่มีต่อโรงพยาบาลของรัฐ กรณีศึกษา โรงพยาบาลราชวิถี**. ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จิรนาฏ สงวนทรัพย์. (2542). **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการมารับบริการทางการแพทย์ของผู้ประกันตนที่คลินิกทางด่วนโรงพยาบาลสมุทรสาคร**. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2541). **เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย**. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: เทพเนรมิตการพิมพ์.
- มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี. (2546). **คู่มือการเรียบเรียงบทนิพนธ์**. ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). **การวิจัยเบื้องต้น** (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- นวลจันทร์ เภาประเสริฐ. (2540). **ความพึงพอใจในการบริการของผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์คนชราบางแค**. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์.
- สมรัก สิมะโรจน์. (2536). **การบริการพยาบาลที่ต้องการและที่ได้รับจริงของผู้ประกันตน: กรณีศึกษาโรงพยาบาลตำรวจ**. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานประกันสังคม. (2546). **รายงานประจำปี**, (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก <http://www.Socialwaming.net/knowledge/database-population-45-47.xls> [15 กรกฎาคม 2549]
- อุไร วิบุรบุตร. (2542) **ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลโยธธา**. ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

- Aday, L. A. & Andersen, R. (1975). *Development of inducers to medical care*. Michigan: Ann Arbor Health Administration Press.
- Cronbach, L.J. (1990). *Essentials of psychological testing*. (5th ed.). New York: Harper & Row. pp. 202-204.
- Loudon, D. L. & Bitta, A. J. (1993). *Consumer behavior*. (4th ed.). New York: McGraw - Hill
- McGibony, J. R. (1969). *Principle of hospital administration*. (2nd ed.). New York: G.P. Putnom's Sons.
- Mullins, L. J. (1985). *Management and organisational behaviour*. London: Pitman Publishing Limited.
- Naumann, E. & Giel, K. (1995). *Customer satisfaction measurement and management*. Ohio: Thomson Executive Press.
- Penchansky, R. & Thomas, W. J. (1981). The concept of access definition and relationship To consumer satisfaction. *Medical Care*, *19*(2), pp. 127-140.
- Spitzer, R. B. (1988). Meeting consumer expectations. *Nursing Administration*, *12*(3), pp. 31-39.
- Tiffin, J. & McCormick, E.J. (1965). *Industrial psychology* (5th ed.). New York: Prentice Hall.
- Yamane, T. (1970). *Statistics an introductory analysis*. (2nd ed.). Tokyo: John Weather Hill.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามในการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

ความคิดเห็นของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ของประกันสังคม
ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง เพียงข้อเดียว

1. เพศ

() ชาย () หญิง

2. อายุ

() ไม่เกิน 20 ปี () 21 - 30 ปี

() 31 - 40 ปี () 40 - 50 ปี

() มากกว่า 51 ปี

3. ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่ามัธยมศึกษา () มัธยมศึกษา

() อาชีววะ/อนุปริญญา () ปริญญาตรี

() สูงกว่าปริญญาตรี

4. รายได้ต่อเดือน

() ต่ำกว่า 5,000 บาท () 5,001-10,000 บาท

() 10,000-15,000 บาท () 15,001-20,000 บาท

() 21,000-25,000 บาท () 25,001 บาทขึ้นไป

5. ท่านใช้บริการประกันสังคมกับสถานพยาบาลใด

() โรงพยาบาลรัฐบาลและคลินิกในเครือข่าย

() โรงพยาบาลเอกชนและคลินิกในเครือข่าย

ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นในการให้บริการทางการแพทย์แก่ผู้ประกันตน

คำชี้แจง โปรดตอบคำถามโดยพิจารณาว่าท่านมีความคิดเห็นที่มีต่อบริการด้านการแพทย์มาก น้อยเพียงใดแล้ว ใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านเลือก

- 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นในการบริการในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นในการบริการในระดับมาก
- 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นในการบริการในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นในการบริการในระดับน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นในการบริการในระดับน้อยที่สุด

ที่	การบริการทางการแพทย์แก่ผู้ประกันตน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
บริการด้านเวชระเบียน						
1.	เจ้าหน้าที่ห้องบัตรมีมารยาท ยิ้มแย้ม แจ่มใสและกระตือรือร้นในการให้บริการ
2.	เจ้าหน้าที่ห้องบัตรให้คำแนะนำและให้ข้อมูลในการติดต่อ
3.	ห้องบัตรผู้ป่วยประกันสังคมแยกออกจากห้องบัตรผู้ป่วยทั่วไป
4.	มีการพัฒนาระบบการค้นหาบัตรผู้ป่วยด้วยความรวดเร็ว
5.	การบริการของเจ้าหน้าที่เวชระเบียนนอกเวลาราชการ เช่น เสาร์-อาทิตย์ และเวลาพักเที่ยง
บริการด้านอาคารสถานที่						
6.	จัดทำป้ายบอกทางแต่ละแผนก
7.	มีที่นั่งพักรอตรวจ ณ จุดให้บริการต่าง ๆ อย่างเพียงพอ
8.	ห้องตรวจสะอาด เรียบร้อยและมีอุปกรณ์ภายในห้องตรวจครบถ้วน
9.	มีห้องน้ำสะอาดและมีจำนวนเพียงพอ
10.	มีการจัดเตรียมยานพาหนะและสถานที่บริการผู้ป่วยฉุกเฉินได้อย่างเหมาะสมและทันท่วงที

ที่	การบริการทางการแพทย์แก่ผู้ป่วยกันตน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
	บริการตรวจรักษาของแพทย์และพยาบาล					
11.	ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการ รอพบแพทย์
12.	แพทย์และพยาบาลเพิ่มเวลาให้คำแนะนำในการ รักษาพยาบาลเกี่ยวกับความเจ็บป่วยของท่าน
13.	แพทย์สอบถามอาการอย่างละเอียด
14.	เครื่องมือที่นำมาใช้มีความทันสมัยในการตรวจ รักษา หรือการวินิจฉัยโรคที่แน่นอน
15.	มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะ โรคให้บริการ ผู้ป่วยกันตน
16.	แพทย์ให้การตรวจรักษาด้วยความเสมอภาค เช่นเดียวกับผู้ป่วยทั่วไป
17.	แพทย์และพยาบาลเอาใจใส่กระตือรือร้นในการ ให้บริการ
18.	แพทย์และพยาบาลให้ความรู้และคำแนะนำในการ ปฏิบัติตัวของผู้ป่วยในการดูแลสุขภาพและการ ป้องกันโรค
	บริการด้านการจ่ายยา					
19.	ความรวดเร็วในการรอรับยา
20.	เภสัชกรให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา
21.	คุณภาพของยาได้มาตรฐาน

ที่	การบริการทางการแพทย์แก่ผู้ประกันตน	ระดับความความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
22.	การบริการด้านข้อมูลข่าวสารและให้คำปรึกษา มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการ และสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน
23.	มีการจัดบริการให้คำปรึกษาช่วยเหลือผู้ที่มีปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการบริการทางการแพทย์ของผู้ประกันตน
24.	มีการจัดสื่อที่เหมาะสมให้ความรู้ด้านสุขภาพแก่ผู้มารับบริการตามสภาพปัญหาของท้องถิ่น

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

คำอธิบายจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายชื่อ

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

N of Cases = 30

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	Variables
Scale	79.7750	177.0771	13.3070	24

Item-total Statistics

	Scale
	Mean
	Alpha
	if Item
	Deleted
REGIS1	.9402
REGIS2	.9415
REGIS3	.9383
REGIS4	.9369
REGIS5	.9339
PLACE1	.9346
PLACE2	.9354
PLACE3	.9339
PLACE4	.9344
PLACE5	.9322
DOCTOR1	.9330
DOCTOR2	.9310
DOCTOR3	.9323
DOCTOR4	.9314
DOCTOR5	.9311
DOCTOR6	.9328
DOCTOR7	.9313
DOCTOR8	.9321
MEDIC1	.9315
MEDIC2	.9327
MEDIC3	.9312
INFOR1	.9320
INFOR2	.9305
INFOR3	.9307

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients 24 items

Alpha = .9362 Standardized item alpha = .9354

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-ชื่อสกุล	นางสาวพัชรา สันทอง
วัน เดือน ปีเกิด	วันที่ 7 สิงหาคม 2521
สถานที่เกิด	จังหวัดสมุทรสาคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	12/5 หมู่ 3 ตำบลชัยมงคล อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร

ตำแหน่งและประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2542-2544	หัวหน้าฝ่ายส่งเสริมการศึกษาสายสามัญ ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร
พ.ศ. 2544-2545	เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ - ประสานงาน โครงการพิเศษการศึกษาชุมชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร
พ.ศ. 2545	เลขานุการบริษัทเอกชน
พ.ศ. 2546-2548	ธุรการบริษัทเอกชน

ระดับการศึกษา

พ.ศ.2542	ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป (บริหารทรัพยากรมนุษย์) คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง จังหวัดราชบุรี
พ.ศ.2549	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี