

ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการในศูนย์แพทย์ชุมชน: กรณีศึกษาศูนย์แพทย์ชุมชนหนองหิน จังหวัดเลย

คมสัน จารุจินดา*

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเลย

Corresponding author: k_charuchinda@hotmail.com

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์: เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการทางการแพทย์ ศูนย์แพทย์ชุมชนหนองหิน จังหวัดเลย และปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการในการปรับปรุงการบริการ **วิธีการศึกษา:** เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 ด้าน คือ กระบวนการให้บริการ ทีมผู้ให้บริการ คุณภาพบริการ และสภาพโดยทั่วไป สุ่มตัวอย่างแบบสะดวกจากผู้รับบริการระหว่างเดือนกันยายน-พฤศจิกายน 2551 **ผลการศึกษา:** มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 246 ราย จากทั้งสิ้น 394 ราย ผู้รับบริการพึงพอใจต่อการบริการทางการแพทย์ในภาพรวมในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย 3.91จากคะแนนเต็ม 5) ส่วนรายด้านพบว่าสำหรับกระบวนการให้บริการ, ทีมผู้ให้บริการ และคุณภาพบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.72, 4.38 และ 4.18 ตามลำดับ ส่วนสภาพโดยทั่วไปของสถานบริการ ผู้รับบริการพึงพอใจในระดับปานกลาง (คะแนนเฉลี่ย 3.49) โดยมีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงเร่งด่วนในด้านบริเวณรอรับบริการควรมีให้เพียงพอและสะดวกมากขึ้น ควรมีห้องน้ำมากขึ้นและใกล้บริเวณรอรับบริการ การรอตรวจควรให้เร็วขึ้น และควรมีเครื่องเอกซเรย์ประจำที่ศูนย์ด้วย **สรุป:** ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมในระดับมาก แต่ควรปรับปรุงด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง รวมถึงด้านค่าใช้จ่ายในการรับบริการ และเวลารอรับบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, ศูนย์แพทย์ชุมชน

Thai Pharm Health Sci J 2009;4(3):334-340[§]

บทนำ

โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้านับเป็นมิติใหม่ของงานบริการสุขภาพ โดยเน้นการปฏิรูประบบการเงินการคลังของระบบบริการสาธารณสุข เพื่อให้เกิดการกระจายทรัพยากรตามประชากรเป้าหมายของการบริการ¹ ซึ่งปรับกลไกการจ่ายเงินให้แก่สถานพยาบาล เพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการให้บริการให้มีศักยภาพเพิ่มขึ้น ทั้งในด้านการบริการ การบริหารจัดการ การเงินการคลัง โดยยึดหลักการสร้างหลักประกันให้ประชาชนได้รับบริการสุขภาพที่มีคุณภาพทั้งทางการแพทย์ เช่น ความเที่ยงตรงในการวินิจฉัย ความมั่นใจในการรักษา และคุณภาพทางสังคม เช่น ความเอาใจใส่ดูแลและความสุภาพ จากการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการบริการของสถานพยาบาลภายใต้หลักประกัน

สุขภาพถ้วนหน้าจังหวัดพิษณุโลก ของอรทัย เขียวเจริญ และปริดา เต๋ออรักษ์ พบว่าผู้ป่วยนอกพึงพอใจต่อการบริการของสถานพยาบาลโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้โดยมีค่าเฉลี่ย 3.60 และเมื่อพิจารณารายด้านของการบริการ พบว่า ผู้ป่วยนอกมีความพึงพอใจต่อคุณภาพยาที่ได้รับในระดับปานกลาง ต่อคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยาและอาการข้างเคียงของยาในระดับมาก² นอกจากนี้ จากผลการสำรวจของเอแบคโพลล์ เกี่ยวกับความเห็นของประชาชนต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า พบว่าประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจต่อแพทย์ พยาบาล ยา และความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 69.7, 62.7, 55.0 และ 59.5 ตามลำดับ³

จังหวัดเลยเข้าร่วมโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในระยะแรกพร้อมกับจังหวัดอื่น ตามนโยบายของรัฐบาลและ

[§] 14th year of Srinakharinwirot Journal of Pharmaceutical Science

กระทรวงสาธารณสุข การเข้าร่วมโครงการดังกล่าว สถานพยาบาลในจังหวัดต้องเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินงานอย่างมากโดยเฉพาะระบบการบริการสุขภาพ ซึ่งตามวัตถุประสงค์ของโครงการ ประชาชนต้องได้รับการอย่างมีคุณภาพ ได้มาตรฐาน มีประสิทธิภาพ มีความเป็นธรรม ตลอดจนมีการจัดช่องทางรับเรื่องราวร้องทุกข์จากการบริการ

โรงพยาบาลภูกระดึง เป็นโรงพยาบาลชุมชนขนาด 30 เตียง มีขอบเขตความรับผิดชอบใน 2 อำเภอ คืออำเภอภูกระดึง และอำเภอหนองหิน มีประชาชนใช้สิทธิเข้าถึงหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำนวน 50,000 คน โดยเฉลี่ยมีผู้ป่วยมารับบริการที่โรงพยาบาลวันละ 200 - 250 คน

ศูนย์แพทย์ชุมชนหนองหิน ตั้งอยู่ที่อำเภอหนองหิน โดยปรับปรุงสถานที่จากสถานีอนามัยหนองหินเดิมมาเป็นศูนย์สุขภาพชุมชน เพื่อให้บริการผู้ป่วยในเขตอำเภอหนองหินและอำเภอใกล้เคียง ผู้ป่วยสามารถมารับบริการได้โดยไม่ต้องไปรพ.ภูกระดึงซึ่งอยู่ไกลและเสียค่าเดินทางมาก โดยในช่วงแรกมีเจ้าหน้าที่จาก รพ.ภูกระดึงหมุนเวียนมาปฏิบัติงานในช่วงเวลา 8.00 - 16.00 น. ทุกวัน ต่อมาได้เปลี่ยนจากศูนย์สุขภาพชุมชนเป็นศูนย์แพทย์ชุมชน มีบริการทางการแพทย์คล้ายกับโรงพยาบาลขนาด 10 เตียง โดยมีแพทย์ประจำตลอดเวลา 2 คน เภสัชกรและเจ้าพนักงานเภสัชกรรมประจำอย่างละ 1 คน นักเทคนิคการแพทย์ 1 คน และพยาบาลวิชาชีพประจำทั้งหมด 20 คน ซึ่งให้บริการตรวจรักษาตั้งแต่เวลา 8.00 - 20.00 น. ส่วนงานด้านอื่น เช่น งานทันตกรรม งานกายภาพบำบัด จะใช้เจ้าหน้าที่จากโรงพยาบาลหมุนเวียนกันมาปฏิบัติงานตั้งแต่เวลา 8.00 - 16.00 น. โดยในแต่ละวันมีผู้มารับบริการเฉลี่ยประมาณ 150 - 200 คน

เนื่องจากศูนย์แพทย์ชุมชนเป็นหน่วยบริการสุขภาพรูปแบบใหม่ มีลักษณะบริการหลายส่วนคล้ายโรงพยาบาล แต่ลักษณะการดำเนินการอาจแตกต่าง และความพร้อมของบุคลากรยังไม่เท่าเทียมกับโรงพยาบาล ดังนั้นการพัฒนาบริการเพื่อให้ประชาชนพึงพอใจจึงเป็นสิ่งจำเป็น การศึกษานี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มีต่อการบริการทางการแพทย์ และศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ป่วยในการปรับปรุงการบริการ

วิธีการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยเก็บข้อมูลจากผู้ป่วยที่มารับบริการในระหว่างเดือนกันยายน - พฤศจิกายน พ.ศ. 2551 ที่สามารถอ่านออกเขียนได้ และมีที่อยู่ในใบ

ระเบียบประวัติผู้ป่วย (OPD card) ของศูนย์แพทย์ชุมชนหนองหิน เลือกตัวอย่างตามสะดวก (convenience sampling) โดยแจกแบบสอบถามผู้ป่วยที่นั่งรอตรวจและเก็บคืนหลังจากได้รับยาแล้ว

วิธีการเก็บข้อมูล

การวิจัยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้น โดยแบบสอบถามมี 3 ส่วน คือ ส่วนที่หนึ่ง เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ป่วย ส่วนที่สอง เป็นคำถามประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มีต่อการบริการทางการแพทย์ ซึ่งประกอบด้วยคำถามด้านกระบวนการให้บริการจำนวน 6 ข้อ ด้านทีมผู้ให้บริการ (เจ้าหน้าที่/บุคลากร) 8 ข้อ ด้านคุณภาพบริการ (ผลการให้บริการ) 3 ข้อ และด้านสภาพโดยทั่วไป 8 ข้อ โดยตัวอย่างคำถามในแต่ละด้านดังแสดงในตารางที่ 3 สำหรับการให้คำตอบสำหรับแต่ละข้อนั้นใช้มาตรวัดอัตราส่วนของลิเกิร์ต (Likert-type rating scale) โดยใช้คะแนน 5 ระดับคือ 5-พึงพอใจมากที่สุด 4-พึงพอใจมาก 3-พึงพอใจปานกลาง 2-พึงพอใจน้อย และ 1-พึงพอใจน้อยที่สุด โดยใช้มาตรฐานงานบริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลภูกระดึงซึ่งเป็นโรงพยาบาลแม่ข่ายเป็นหลักในการสร้างคำถาม ประกอบกับการคาดคะเนถึงความคาดหวังของผู้มารับบริการ โดยการตัดสินระดับความพึงพอใจจากคะแนนเฉลี่ย จะยึดการปิดทศนิยม หากน้อยกว่าน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.5 จะปัดลง และปัดขึ้นถ้ามากกว่า 0.5 (เช่น คะแนนเฉลี่ย 4.5 จะถือว่าเป็นระดับ 4 พึงพอใจมาก) และส่วนที่สาม เป็นคำถามปลายเปิดให้ตัวอย่างระบุปัญหาและข้อเสนอแนะที่มีต่อการบริการ

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา เช่น ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยพร้อมส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้านนั้น เฉลี่ยคะแนนแต่ละด้าน โดยมีคะแนนเฉลี่ยเต็ม 5 คะแนน ส่วนความพึงพอใจโดยรวมนั้นเป็นคะแนนเฉลี่ยจากทุกด้านรวมกัน

ผลการศึกษา

จากผู้รับบริการที่แจกแบบสอบถามจำนวน 394 ราย มี 246 รายที่ตอบแบบสอบถาม คิดเป็นอัตราการตอบกลับร้อยละ 62.4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการส่วนมากเป็นเพศหญิง (ร้อยละ 57.72) มากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วง 51 - 60 ปี (ร้อยละ 35.37) มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 59.35) ส่วนใหญ่ศึกษาระดับประถมศึกษาหรือไม่ได้เรียน (ร้อยละ 39.43) มีอาชีพเกษตรกร (ร้อยละ 24.79) และรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 8,000 บาท (ร้อยละ 60.16) (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้รับบริการ

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	ความถี่	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	104	42.28
หญิง	142	57.72
อายุ (ปี)		
20 - 30	10	4.06
31 - 40	23	9.35
41 - 50	79	32.11
51 - 60	87	35.37
61 - 70	38	15.45
> 70	9	3.66
สถานภาพสมรส		
โสด	64	26.02
สมรส	146	59.35
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	36	14.63
การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	97	39.43
มัธยมศึกษาตอนต้น	58	23.58
มัธยมศึกษาตอนปลาย	26	10.57
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	16	6.50
ปริญญาตรี	49	19.92
อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	21	8.54
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	16	6.50
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	8	3.25
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	38	15.45
รับจ้างทั่วไป	49	19.92
เกษตรกร	61	24.79
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	42	17.08
นักเรียน/นักศึกษา	11	4.47
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)		
< 8,000	148	60.16
8,000 - 15,000	54	21.95
> 15,000	44	17.89

ความพึงพอใจต่อบริการ

สำหรับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม และในด้านต่าง ๆ (ตารางที่ 2) พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมทั้งหมดมีความพอใจระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.91) และเมื่อพิจารณาด้านต่าง ๆ พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจด้านทีมผู้ให้บริการมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.38) และพึงพอใจด้านสภาพโดยทั่วไปน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.49)

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน ระดับความ	
		มาตรฐาน	พึงพอใจ
ความพึงพอใจในภาพรวม	3.91	0.75	มาก
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.72	0.57	มาก
ด้านทีมผู้ให้บริการ	4.38	0.54	มาก
ด้านคุณภาพบริการ	4.18	0.52	มาก
ด้านสภาพโดยทั่วไป	3.49	0.81	ปานกลาง

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจเป็นรายข้อ (ตารางที่ 3) พบว่าด้านกระบวนการให้บริการ ซึ่งมีทั้งหมด 6 ข้อ ทุกข้อ มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก โดยข้อที่ผู้ป่วยมีความพึงพอใจสูงสุดอันดับแรกได้แก่ ความเป็นธรรมชาติของขั้นตอนวิธีการให้การรักษ (เรียงลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) (คะแนนเฉลี่ย 4.05 คะแนน) ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจต่ำสุดในด้านนี้ คือ ระยะเวลาในการรอพบแพทย์เพื่อเข้ารับการรักษาที่มีความเหมาะสม (3.30 คะแนน)

ด้านทีมผู้ให้บริการ ซึ่งมีทั้งหมด 8 ข้อนั้น มี 4 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจระดับมากที่สุด และ 4 ข้อในระดับมาก โดยข้อที่ผู้ป่วยมีความพึงพอใจสูงสุดอันดับแรก ได้แก่ การที่บุคลากรให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ (เฉลี่ย 4.85 คะแนน) ส่วนสิ่งที่ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุดในด้านนี้ คือ ประเด็น เจ้าหน้าที่ (ทั่วไป) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามและชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหา มีข้อแนะนำเรื่องต่าง ๆ เช่น สิทธิการรักษาพยาบาล (เฉลี่ย 4.00 คะแนน)

สำหรับด้านคุณภาพบริการจำนวน 3 ข้อนั้น ทุกข้อมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก โดยข้อที่ผู้ป่วยมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ผลที่ได้จากการรักษาพยาบาลตรงตามความต้องการ (รักษาหาย หรือ อาการเจ็บป่วยดีขึ้น) (เฉลี่ย 4.35 คะแนน) ส่วนที่พึงพอใจต่ำที่สุด คือ ได้รับการรักษาที่คุ้มค่าคุ้มประโยชน์ (เฉลี่ย 4.08 คะแนน)

ท้ายที่สุด ด้านสภาพโดยทั่วไป (จำนวน 8 ข้อ) ซึ่งโดยรวมผู้ป่วยพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อมี 1 ข้อที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ สถานที่ตั้งที่สะดวกในการเดินทางมารับบริการ (เฉลี่ย 4.81 คะแนน) ส่วนประเด็นที่ผู้ป่วยพึงพอใจในระดับมาก คือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการรอตรวจโรค/รอรับยา (เฉลี่ย 3.85 คะแนน) ส่วนข้ออื่น ๆ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 3 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มารับบริการจำแนกเป็น 4 ด้าน

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.72	0.57	มาก
1. ขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าใจง่าย	3.87	0.92	มาก
2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการบริการตรวจรักษา	3.68	0.56	มาก
3. ระยะเวลาในการรอพบแพทย์เพื่อเข้ารับการรักษา	3.30	0.84	มาก
4. ระยะเวลาที่แพทย์ทำการตรวจรักษา	3.60	0.54	มาก
5. ระยะเวลาในการรอรับยามีความเหมาะสม	3.80	0.43	มาก
6. ความเป็นธรรมชาติของขั้นตอน วิธีการให้การรักษา (เรียงตามลำดับ ก่อนหลัง เสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.05	0.33	มาก
ด้านทีมผู้ให้บริการ (เจ้าหน้าที่/บุคลากร)	4.38	0.54	มาก
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส นุ่มนวล ไม่แสดงกิริยารังเกียจ	4.82	0.35	มากที่สุด
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.52	0.46	มากที่สุด
3. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่สะอาด เรียบร้อยเหมาะสมกับสภาพงาน	4.64	0.50	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่(ทั่วไป)มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม และชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหา มีข้อเสนอแนะเรื่องต่างๆ เช่น สิทธิการรักษาพยาบาล	4.00	0.33	มาก
5. แพทย์ / พยาบาล / เจ้าหน้าที่ ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.85	0.04	มากที่สุด
6. แพทย์ / พยาบาล / สามารถอธิบายอาการป่วยของคนไข้ได้อย่างละเอียด ชัดเจน	4.23	0.46	มาก
7. แพทย์ / พยาบาล มีความเชี่ยวชาญ และมีความรู้ความชำนาญในการตรวจรักษา	4.20	0.36	มาก
8. เกล็ดกร / เจ้าพนักงานเภสัชกรรม อธิบายการใช้ยาและตอบข้อสงสัยเกี่ยวกับการใช้ยา	4.51	0.46	มากที่สุด
ด้านคุณภาพบริการ (ผลการให้บริการ)	4.18	0.52	มาก
1. ผลที่ได้จากการรักษาพยาบาลตรงตามความต้องการ (รักษาหายหรืออาการเจ็บป่วยดีขึ้น)	4.35	0.55	มาก
2. ได้รับการรักษาที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	4.08	0.54	มาก
3. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการรักษาพยาบาล	4.11	0.41	มาก
ด้านสภาพโดยทั่วไป	3.49	0.81	ปานกลาง
1. สถานที่ตั้งของสถานพยาบาลสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.81	0.76	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก*	2.90	0.47	ปานกลาง
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ อาคารตรวจโรค / รอรับยา	3.85	0.44	มาก
4. ความสะอาดของห้องน้ำ	3.42	0.59	ปานกลาง
5. มีจำนวนแพทย์ พยาบาลและบุคลากรด้านอื่น ๆ เพียงพอกับความต้องการ	3.33	0.83	ปานกลาง
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	2.89	0.64	ปานกลาง
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.11	0.61	ปานกลาง
8. ความเพียงพอของ อุปกรณ์ / เครื่องมือแพทย์ที่ใช้ในการรักษาพยาบาล	3.53	0.55	ปานกลาง

* เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการการรักษา

ปัญหาในการมารับบริการ

ตัวอย่างเห็นว่าสิ่งที่เป็นปัญหามาก คือ สภาพโดยทั่วไปของศูนย์แพทย์มากกว่าปัญหาด้านอื่น ๆ (ตารางที่ 4) คือ พบปัญหาเรื่องสถานที่นั่งคอยรับบริการไม่เพียงพอมากที่สุด (ร้อยละ 27.24) ส่วนปัญหาที่อาจสะท้อนความพร้อมในการบริการด้วย เช่น การไม่มีห้องเอกซเรย์ หรือไม่มีเครื่องอัลตราซาวด์นั้น พบว่ามีผู้เห็นว่าเป็นปัญเช่นกัน แม้จะพบในจำนวนน้อย (ร้อยละ 7.32 และ 1.22 ตามลำดับ) ส่วนการรอนานนั้นพบในจำนวนน้อยเช่นกัน (ร้อยละ 4.88)

ตารางที่ 4 ปัญหาในการมารับบริการของผู้ป่วย

หัวข้อ	ความถี่	ร้อยละ
สถานที่นั่งคอยรับบริการไม่เพียงพอ	67	27.24
ห้องน้ำมีจำนวนน้อยและอยู่ไกลจากที่รอรับบริการ	56	22.76
ไม่มีป้ายชี้ทางไปห้องชันสูตร	21	8.54
ไม่มีห้องเอกซเรย์ ต้องไปที่โรงพยาบาลภูกระดึง	18	7.32
รอรับบริการนานเกินไป (วันที่มีแพทย์ 1 คน)	12	4.88
ไม่มีเครื่องอัลตราซาวด์ ต้องไปที่โรงพยาบาล	3	1.22

อภิปรายผลการศึกษา

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มีต่อการบริการทางการแพทย์ของศูนย์แพทย์ชุมชนหนองหิน โรงพยาบาลภูกระดึง จังหวัดเลย พบว่า ผู้ป่วยมีความพึงพอใจต่อการบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการให้บริการ ผลการศึกษา พบว่าผู้ป่วยมีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ซึ่งจากข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับที่สุวัจน์ ปรสิษฐวิมุติกร ได้กล่าวถึงการประเมินกระบวนการให้บริการ ว่าเป็นการประเมินกิจกรรมให้บริการของผู้ให้บริการโดยยึดเอาการบริการตามมาตรฐานที่ตั้งไว้เป็นเกณฑ์ในการประเมิน โดยการประเมินตั้งอยู่บนสมมุติฐานว่า กระบวนการให้บริการที่ดีจะนำไปสู่ผลการรักษาที่ดี เกณฑ์การชี้วัดกระบวนการที่ดีจะนำไปสู่ผลการรักษาที่ดี ซึ่งเกณฑ์ชี้วัดกระบวนการได้แก่กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับผู้ป่วยโดยตรง⁴

ด้านทีมผู้ให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ป่วยมีความพึงพอใจต่อการบริการทางการแพทย์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ป่วยมีความพึงพอใจสูงสุดต่อการให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ รองลงมาคือ การให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพยิ้มแย้ม แจ่มใส นุ่มนวล ไม่แสดงกิริยารังเกียจ ซึ่งข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ ผู้ให้บริการ ผู้ปฏิบัติงานการบริการมีความสำคัญต่อความสำเร็จในการดำเนินงานบริการ คุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานการบริการมีบุคลิกลักษณะที่เหมาะสม คือ มีสุขภาพแข็งแรงสมบูรณ์ มีอธยาศัยที่ดี มีจิตสำนึกของการบริการ มีทักษะทางมนุษยสัมพันธ์⁵ ในทำนองเดียวกัน ข้อค้นพบดังกล่าวคล้ายกันกับการศึกษาของอรทัย เขียวเจริญ และปรีดา แต่อารักษ์ ที่ศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการบริการของสถานพยาบาล ภายใต้หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าจังหวัดพิษณุโลก ซึ่งพบว่าผู้ป่วยนอกมีความพึงพอใจต่อโรงพยาบาลในระดับมาก ด้านอธยาศัยและการเอาใจใส่ของผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า อธยาศัย คำพูด กิริยาท่าทางการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ป่วยนอกมีความพึงพอใจในระดับมาก ในขณะที่เดียวกัน ความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการผู้ป่วยนอกก็มีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน⁶ ซึ่งสอดคล้องกับมาตรฐานการให้บริการผู้ป่วยในส่วนของการบริการด้านหน้า ที่เน้นความพึงพอใจของผู้มารับบริการตั้งแต่ก้าวแรกที่เข้ามา อันจะสร้างความรู้สึกที่ดีในเบื้องต้น ซึ่งอาจจะมิ

ผลลดความตึงเครียดในการรับบริการที่อาจเกิดขึ้นได้ เช่น การรอนาน หรือไม่พอใจกับผลการรักษา ซึ่งต้องมีการศึกษาในอันดับต่อไป

ด้านคุณภาพบริการ พบว่าผู้ป่วยมีความพึงพอใจในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ป่วยมีความพึงพอใจสูงสุดระดับมากในเรื่องผลที่ได้จากการรักษาพยาบาลตรงตามความต้องการ (รักษาหายหรืออาการเจ็บป่วยดีขึ้น) ผลการวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ โยธิน แสงดี และคณะ ที่พบว่า ผู้ป่วยที่ใช้บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาท รักษาทุกโรค จังหวัดอุดรดิตถ์ มีความกังวลใจว่า คุณภาพบริการที่ได้รับจะไม่ดี ยาไม่มีคุณภาพ ราคาถูก⁷ เนื่องจากทั้งศูนย์แพทย์ชุมชนหนองหิน และโรงพยาบาลภูกระดึงที่เป็นแม่ข่าย ไม่มีการแยกระดับผู้ป่วยตามสิทธิการรักษาพยาบาลแต่อย่างใด ไม่ว่าจะเป็นสิทธิเบิกได้ จ่ายเงินเอง ประกันสังคมหรือบัตรประกันสุขภาพก็ตามผู้ป่วยทุกรายจะได้รับบริการ การดูแลรักษา รวมทั้งได้รับยาระดับคุณภาพเดียวกัน ขึ้นกับอาการของโรคและความเหมาะสมของแต่ละบุคคล โดยไม่นำเรื่องต้นทุนค่าใช้จ่ายมาเป็นปัจจัยในการให้บริการ

ด้านสภาพโดยทั่วไป พบว่าผู้ป่วยมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามี 1 ข้อที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือสถานที่ตั้งของสถานพยาบาลสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ข้อที่ผู้ป่วยมีความพึงพอใจในระดับมาก คือความสะอาดของสถานที่ให้บริการรอดตรวจโรค/รอรับยา ส่วนข้ออื่นๆ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

จากปัญหาในการบริการที่พบ ผู้ป่วยได้เสนอแนะให้ปรับปรุงการบริการทางการแพทย์ ดังนี้ สถานที่นั่งคอยรับบริการควรมีความเหมาะสมมากกว่าเดิม โดยควรเพิ่มจำนวนเก้าอี้สำหรับนั่งคอยรับบริการให้เพียงพอ มีการใช้เครื่องปรับอากาศเพื่อให้มีความสะดวกสบายในการนั่งรอ ควรจัดสร้างห้องน้ำให้มีจำนวนมากกว่าเดิมเนื่องจากมีผู้มารับบริการและญาติผู้ป่วยจำนวนมากควรมีห้องน้ำสำหรับผู้พิการ มีถึงใส่สำรอกในกรณีที่น่าหยุดไหล และควรมีระยะห่างจากที่นั่งคอยรับบริการไม่มากนักเนื่องจากว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ ควรจัดหาอุปกรณ์การแพทย์เพิ่มเติม เช่น เครื่องเอกซเรย์ เครื่องอัลตราซาวด์ เพื่อที่ผู้ป่วยจะได้ไม่ต้องเดินทางไปรับบริการที่โรงพยาบาลภูกระดึง

ในการศึกษาเพื่อพัฒนาการบริการผู้ป่วยในศูนย์แพทย์ชุมชนในอนาคต ควรได้มีการศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้ป่วยภายในโรงพยาบาลภูกระดึง (ระหว่างบุคลากรของโรงพยาบาลและบุคลากรอื่นที่ทำงานเกี่ยวข้องกัน) การวิเคราะห์คำร้องเรียน การใช้แบบประเมินความ

คิดเห็น การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ตัวต่อตัว และการสนทนากลุ่ม

นอกจากนี้ควรมีการศึกษาการให้บริการของสาขาวิชาชีพต่าง ๆ เช่น การศึกษาการบริหารทางเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรคเบาหวาน ความดันโลหิตสูง โดยการให้คำปรึกษาแนะนำด้านปัญหาการใช้ยาผลการรักษา ผลการดูแลตนเองของผู้ป่วยทัศนคติของผู้ที่เกี่ยวข้อง และความพึงพอใจของผู้ป่วย แพทย์และพยาบาล

ท้ายที่สุด ควรมีการศึกษาถึงคุณภาพบริการตามมาตรฐานของโรงพยาบาลที่ควรมีเพื่อผ่านการรับรองคุณภาพ และนำมาศึกษาเป็นตัวแปรหาความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สรุปผลการศึกษา

การประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วย ต่อการบริการทางการแพทย์ ของศูนย์แพทย์ชุมชนหนองหินโรงพยาบาลภูกระดึง จังหวัดเลย ผลการศึกษาความพึงพอใจในภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมในระดับมากแต่อย่างไรก็ตาม ควรมีการปรับปรุงด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่ผู้ป่วย มีการพัฒนาด้านค่าใช้จ่ายในการมารับบริการ และด้านเวลาในการมารับบริการแต่ละครั้งให้มีความรวดเร็วและเหมาะสมมากขึ้น เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดของผู้มารับบริการตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณ เกษัชกรหญิงรุ่งทิพย์ ดีพรหมมา เกษัชกรประจำกลุ่มงานเทคนิคบริการ โรงพยาบาลภูกระดึง ที่ช่วยในการเก็บรวบรวมและประมวลผลข้อมูล

เอกสารอ้างอิง

1. วิโรจน์ ฌ ระนอง. โครงการติดตามประเมินผลการจัดหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ระยะที่สอง (2546-2547). กรุงเทพมหานคร. สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย, 2548.
2. อรทัย เขียวเจริญ, ปรีชา แต่อารักษ์. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของสถานพยาบาลภายใต้หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จังหวัดพิษณุโลก. วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหิดล, 2545.
3. มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ. การสำรวจโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า. เอแบคโพลล์, 2546.
4. สุวัฒน์ ปรีสุทธีวุฒิก. ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มีต่อการบริการทางเภสัชกรรม โรงพยาบาลชลบุรี จังหวัดชลบุรี. วารสารเภสัชกรรมคลินิก, 2551 : 353-360.
5. จิตตินันท์ เดชะคุปต์. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ. นนทบุรี. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2540.
6. โยธิน แสงดี พิมลพรรณ อิศรภักดี และมาลี สันภูวรรณ. การสำรวจสภาพปัญหาและทุกข์ของประชาชนเมื่อใช้บริการสถานบริการสาธารณสุข. นครปฐม. สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล, 2547.

Patient Satisfaction on Services at Community Medical Unit: A Case of Nonghin Community Medical Unit, Loei Province

Komson Charuchinda*

Loei Health Office, Mueng District, Loei Province 42000, Thailand

* Corresponding author: k_charuchinda@hotmail.com

ABSTRACT

Objective: This research aimed to examine levels of patient satisfaction on the services provided at Nonghin Community Medical Unit, Loei province. Problems of and suggestions on the services were also sought. **Method:** Data were collected during September to November 2008. The questionnaire on satisfaction was composed of 4 aspects, namely effectiveness of the service process, performance of providers, service quality and adequacy of facility and personnel. Findings were present as descriptive statistics. **Results:** Of 394 patients approached, 246 completed the questionnaire. The results showed that the patients were highly satisfied with all 4 aspects of service (mean = 3.91 of a total of 5). Satisfaction levels on effectiveness of the service process, performance of providers and service quality were perceived as good (mean = 3.72, 4.38 and 4.18) respectively) while the one on adequacy of facility and personnel was at medium level (mean = 3.49). Problems and suggestions were as follows: waiting service area was small and uncomfortable, restrooms were too far from waiting area, and 3) necessary diagnostic service such as X-rays should be available at the unit. Long waiting time was also raised but with much fewer patients. **Conclusion:** The patients were satisfied with most aspects of health care service at Nonghin Community Medical Unit. However, adequacy of facility and personnel as well as waiting time should be improved.

Keywords: patient satisfaction, community medical unit

Thai Pharm Health Sci J 2009;4(3):334-340
