

ชื่อโครงการ การประเมินผลโครงการบริการผู้ป่วยประกันสังคมโรงพยาบาลลำปาง
Evaluation of Insured Worker Service Program at Lampang
Hospital

ชื่อผู้วิจัย นางสาว ศนิชา เศรษฐชัยยันต์

สถาบันระดับอุดมศึกษาที่สังกัด คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

หมายเลขโทรศัพท์ (053) 945023

ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยประเภท นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ประจำปี 2540 จำนวนเงิน 40,000 บาท

ระยะเวลาทำการวิจัย 1 ปี 6 เดือน ตั้งแต่เดือนมีนาคม 2540 ถึง เดือนกรกฎาคม 2541

บทคัดย่อ

การศึกษาคั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินผลโครงการบริการผู้ป่วยประกันสังคมโรงพยาบาล ลำปาง โดยเน้นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น 3 ประการ คือ ความพึงพอใจของผู้ป่วยประกันสังคม ต่อบริการที่ได้รับ และปัญหาอุปสรรคการรับบริการ ความพึงพอใจของผู้ให้บริการต่อการทำงานบริการผู้ป่วยประกันสังคม และปัญหาอุปสรรคการให้บริการ และอัตราเลือกซ้ำของผู้ประกันตนของโรงพยาบาลลำปาง กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ผู้ป่วยประกันสังคม จำนวน 385 คน สุ่มเลือกแบบเจาะจง เป็นการเลือกไปข้างหน้า และพยาบาล วิชาชีพจำนวน 147 คน สุ่มเลือกแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้สร้าง โดยผู้วิจัยได้แก่แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป และแบบสอบถามความพึงพอใจผู้ป่วยประกันสังคม (كرونบาค แอลฟา = 0.88) และแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปและแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงานบริการผู้ป่วยประกันสังคม(كرونบาค แอลฟา = 0.94) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ป่วยประกันสังคมมีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับในภาพรวมอยู่ในระดับมาก($x=4.04$, S.D. = 0.39) และมีความพึงพอใจทุกด้าน ได้แก่ ข้อมูลข่าวสาร สถานที่-สิ่งแวดล้อม บุคลากร เครื่องมือของใช้ เวชภัณฑ์-ยา และผลลัพธ์การบริการ อยู่ในระดับมาก กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 37.14 ระบุปัญหาและข้อเสนอแนะ เรียงตามลำดับความถี่จากมากไปหาน้อยคือ ความล่าช้าในการให้บริการ ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการยังไม่เหมาะสม ความคับแคบไม่สะดวกของสถานที่ จำนวนบุคลากรไม่สอดคล้องกับผู้รับบริการ อุปกรณ์ของใช้มีสภาพเก่าและจำนวนน้อย ขาดความเชื่อมั่นในการรับยาที่ถูกต้อง และการได้รับสิทธิพิเศษในการได้รับการบริการอื่น ๆ

2. ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($x = 3.23$, S.D. = 0.46) โดยมีความพึงพอใจระดับมากในด้านอุปกรณ์ เครื่องมือและเวชภัณฑ์-ยา นอกนั้นได้แก่ ข้อมูลข่าวสาร ค่าตอบแทน สถานที่-สิ่งแวดล้อม บุคลากร และนโยบายระเบียบปฏิบัติมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 59.12 ระบุปัญหาและข้อเสนอแนะ เรียงตามลำดับความถี่จากมากไปหาน้อยคือ ความไม่สะดวกในการทำงาน การแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการไม่เหมาะสม ความล่าช้า และความไม่ยุติธรรมในการจ่ายค่าตอบแทน สภาพแวดล้อมที่ทำงานมีอากาศ ร้อนและกลิ่นเหม็น บุคลากรมีน้อยไม่เพียงพอกับปริมาณงาน ระเบียบปฏิบัติมีขั้นตอนยุ่งยาก อุปกรณ์ของใช้ มีสภาพเก่า และการเบิกจ่ายพัสดุล่าช้า

3. อัตราเลือกซ้ำของผู้ประกันตนมีร้อยละ 73.76

ผู้วิจัยได้เสนอแนะให้มีการปรับปรุงระบบข้อมูลข่าวสาร กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการทำงาน ระบบงานพัสดุ การซ่อมบำรุง และหารูปแบบการบริการที่ดึงดูดใจให้มีผู้ประกันตนของ โรงพยาบาลมากยิ่งขึ้น

Abstract

This study aimed to evaluate outcomes of Lampang Hospital's Insured Workers Service Program. The evaluated outcomes included satisfaction of clients who were insured workers and the health care providers, their difficulties and recommendations, and percentage of the clients who reselected the hospital for their health care. Subjects were 385 insured workers receiving the hospital services and 147 professional nurses who provided services for these clients. The insured workers subjects were purposively and prospectively selected. The professional nurse subjects were stratified randomly selected. The research tools used in this study were developed by the researcher. They were the client's general information questionnaire, the client's satisfaction questionnaire (Cronbach alpha = 0.88), the health care provider's general information questionnaire, and the health care provider's satisfaction questionnaire (Cronbach alpha = 0.94). Percentile, mean, and standard deviation were statistics used in the data analysis.

Results of this study were:

1. The insured worker subjects rated their satisfaction at high level ($X=4.04$, $S.D.=0.39$). All dimensions of the services, i.e. information, environment, personnel, equipments, medicine, and outcome of services, were rated as high. Thirty seven percent of the subjects informed their difficulties during receiving the services and provided recommendations. Difficulties and recommendations were ranked from high to low frequency as follow: Lengthy waiting time for the services, inappropriate information regarding the process of service utilization, crowded and inconvenient environment, shortages of the health care providers, worn out and inadequate equipments, being unsured of receiving right drugs, and other extra services.

2. The health care providers, overall, were moderately satisfied in providing the services ($X=3.23$, $S.D.=0.46$). They were highly satisfied in availability of equipments, medical and drug supplies. Other aspects, i.e. information, payment, environment, personnel, and policy/procedure, were rated moderately. Fifty nine percent of the health care providers identified difficulties and gave recommendations as follow: Insufficient facilities, inappropriate provision of information, delayed and unfair payment, underventilated and unpleasant environment, under staffing, complicated procedures, worn out and inadequate equipments, and delayed supplies.

3. Seventy four percent of the insured worker reselected Lampang Hospital as their health care agency.

Improving information system, service and working process, supply and maintenance service, and creating an attractive health care services for the insured workers were suggested.