

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตามโครงการประกันสังคม ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตามโครงการประกันสังคม และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตามโครงการประกันสังคมจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตน ซึ่งได้ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 398 คน และเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมที่เลือกเข้ารับบริการจากโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา จากนั้นได้นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

#### สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกันตนตามโครงการประกันสังคมต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา มีประเด็นที่ผู้วิจัยได้นำมาสรุปผล ดังต่อไปนี้

1. ผู้ประกันตนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 36 ปีขึ้นไป ภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สถานที่ทำงานเป็นบริษัทหรือโรงงาน ลักษณะงานที่ทำเป็นงานผลิตในโรงงานอุตสาหกรรม มีอายุการทำงาน 1-4 ปี ระยะเวลาที่เข้าร่วมโครงการ 1-5 ปี จำนวนครั้งที่เข้าใช้บริการ 1-2 ครั้ง และประเภทความเจ็บป่วย คือ อายุรกรรม

2. ระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตามโครงการประกันสังคม พบว่า ผู้ประกันตนมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตามโครงการประกันสังคมด้านเวชระเบียน ด้านการตรวจรักษาของแพทย์และพยาบาล และด้านการจ่ายยาและเวชภัณฑ์ในระดับมาก ส่วนด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

3. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตามโครงการประกันสังคม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตน พบว่า

3.1 ผู้ประกันตนเพศชายและเพศหญิง มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตามโครงการประกันสังคมด้านการตรวจรักษาของแพทย์และพยาบาลด้านเวชระเบียนแตกต่างกัน

3.2 ผู้ประกันตนที่มีอายุ สถานที่ทำงานและลักษณะงานแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตามโครงการประกันสังคมด้านบริการด้านเวชระเบียน ด้านการตรวจรักษาของแพทย์และพยาบาล และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน

3.3 ผู้ประกันตนที่มีภูมิลำเนาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตามโครงการประกันสังคมด้านเวชระเบียน ด้านการตรวจรักษาของแพทย์และพยาบาล ด้านการจ่ายยาและเวชภัณฑ์ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน

3.4 ผู้ประกันตนที่มีอายุการทำงานแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตามโครงการประกันสังคมด้านเวชระเบียน และด้านการตรวจรักษาของแพทย์และพยาบาลแตกต่างกัน

3.5 ผู้ประกันตนที่มีระยะเวลาที่เข้าร่วมโครงการแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตามโครงการประกันสังคมด้านการตรวจรักษาของแพทย์และพยาบาลแตกต่างกัน

3.6 ผู้ประกันตนที่มีประเภทความเจ็บป่วยแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตามโครงการประกันสังคมด้านเวชระเบียนแตกต่างกัน

## อภิปรายผล

ผลการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ประกันตนตามโครงการประกันสังคมต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา มีประเด็นที่จะนำมาอภิปราย ดังนี้

1. ด้านเวชระเบียน พบว่า ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจในการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งอาจเป็นเพราะในช่วงเวลาราชการมี เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ และมีระดับปานกลางในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการนอกเวลาราชการและเสาร์ – อาทิตย์ และในด้านการจัดเจ้าหน้าที่สับเปลี่ยนเวลาพักเที่ยง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะมีจำนวนเจ้าหน้าที่สำหรับให้บริการน้อยกว่าในช่วงเวลาราชการ ทำให้การบริการอาจจะไม่สะดวกรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรสิทธิ์ ศรีแก้ว และคณะ(2549) ได้ศึกษาเรื่อง ความ

พึงพอใจของผู้มารับบริการงานประกันสังคมที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครสวรรค์ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านระบบการบริการบุคลากร ได้แก่ การบริการด้วยความเร็ว การมีความรู้ ตอบข้อซักถาม จำนวนบุคลากรเพียงพอ การประชาสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานประกันสังคม

2. ด้านการตรวจรักษาของแพทย์และพยาบาล พบว่า ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจในการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งอาจเป็นเพราะในเวลาราชการมีแพทย์เฉพาะทางและพยาบาลให้การตรวจรักษาเพียงพอต่อจำนวนผู้ป่วย แต่มีความพึงพอใจระดับปานกลางในด้านความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ระหว่างรอพบแพทย์ และแพทย์ตรวจรักษานอกเวลาราชการ เสาร์ – อาทิตย์ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะมีผู้ประกันตนมาใช้บริการเป็นจำนวนมากในช่วงเวลาเดียวกัน ทำให้จำนวนแพทย์และเจ้าหน้าที่มีไม่เพียงพอต่อการให้บริการ จึงทำให้มีระยะเวลาในการรอพบแพทย์นาน และในด้านการให้บริการนอกเวลาราชการ อาจมีจำนวนแพทย์น้อยกว่าวันทำการในเวลาราชการ แต่ผู้ประกันตนมักเลือกมารับบริการในวันหยุดหรือ นอกเวลาราชการมากกว่า จึงทำให้การบริการล่าช้า และมีความพึงพอใจเพียงระดับปานกลางเท่านั้น สอดคล้องกับความคิดเห็นในแบบสอบถามปลายเปิดที่ผู้ประกันตนระบุว่า ควรจะมีแพทย์เฉพาะทางในวันเสาร์ – อาทิตย์ให้เพียงพอต่อการมารับบริการ และแพทย์ลงมาตรวจคนไข้ ล่าช้า

3. ด้านการจ่ายยาและเวชภัณฑ์ พบว่า ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจในการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งอาจเป็นเพราะมีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการในเวลาราชการ แต่มีความพึงพอใจระดับปานกลางในด้านเวลารอรับยา และการจัดเภสัชกรให้บริการนอกเวลาราชการ เสาร์-อาทิตย์ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ มีเภสัชกรให้บริการไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้ประกันตนที่มารับบริการ และมีการจัดเภสัชกรไว้บริการในช่วงนอกเวลาราชการและวันเสาร์ – อาทิตย์น้อยกว่าช่วงเวลาราชการปกติ ในขณะที่เป็นช่วงที่ผู้ประกันตนเลิกจากการทำงานแล้ว และสะดวกที่จะมารับบริการในช่วงนอกเวลาราชการมากกว่า ทำให้การรอรับยาต้องใช้เวลาาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นารี ลดาคม (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเมืองสมุทร อำเภอมือง จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกันตนมีความคาดหวังและต้องการให้โรงพยาบาลปรับปรุง คือ ให้แพทย์มีการตรวจให้ละเอียดและวินิจฉัยโรคให้ชัดเจน ต้องการให้รับยาที่มีคุณภาพเหมือนผู้ป่วยทั่วไป ต้องการความสะดวก รวดเร็ว และต้องการให้มีการบริการระหว่างผู้ประกันตนกับผู้ป่วยทั่วไปเท่าเทียมกัน

4. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจในการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งอาจเป็นเพราะพื้นที่ของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยามีจำกัด ทำให้สถานที่จอดรถมีไม่เพียงพอ และด้วยโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาเป็นโรงพยาบาลหลัก จึงมีผู้ป่วยมารับการรักษาเป็นจำนวนมาก ทำให้จำนวนเตียงนอน และอุปกรณ์ต่าง ๆ มีไม่เพียงพอ แต่มีความพึงพอใจระดับมากในด้านการจัดทำป้ายบอกทางแต่ละแผนก ที่นั่งพักรอตรวจ ณ จุดให้บริการต่าง ๆ และความสะอาดของ ห้องตรวจ อุปกรณ์ภายในห้องตรวจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะอาคารมีความใกล้เคียงกันและแบ่งเป็นสัดส่วน มีป้ายบอกทางชัดเจน มีที่นั่งพักสำรองไว้บริการหลายจุด และมีพนักงานทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรสิทธิ์ ศรีแก้ว และคณะ(2549) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานประกันสังคมที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครสวรรค์ ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านสถานที่ / สิ่งแวดล้อม มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการงานประกันสังคม ได้แก่ การบริการน้ำดื่ม การบริการวารสาร / สิ่งพิมพ์ และจำนวน ห้องน้ำเพียงพอ

#### ข้อเสนอแนะ

##### 1. การนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

###### 1.1 ด้านเวชระเบียน

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกันตนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตามโครงการประกันสังคมในระดับมากเกือบทุกข้อ ยกเว้นเจ้าหน้าที่ให้บริการนอกเวลาราชการและเสาร์-อาทิตย์ และการจัดเจ้าหน้าที่สับเปลี่ยนเวลาพักเที่ยงมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะดังนี้

1.1.1 การค้นประวัติ ควรมีการนำระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย สามารถเชื่อมโยงกับระบบฐานข้อมูลของสำนักงานทะเบียนราษฎรได้ จะทำให้สามารถหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง

1.1.2 การจัดเก็บข้อมูลเวชระเบียน ควรมีการจัดเก็บให้เป็นระบบ ได้มาตรฐาน ซึ่งอาจจัดเก็บในระบบคอมพิวเตอร์ หรือหากยังคงจัดเก็บด้วยระบบดัชนี ก็ควรมีการเพิ่มขนาดพื้นที่จัดเก็บให้เหมาะสม สามารถรองรับต่อการให้บริการในอนาคตได้

1.1.3 ควรมีการเพิ่มบุคลากรในการให้บริการในช่วงนอกเวลาราชการให้มากขึ้น เนื่องจาก ผู้ประกันตนมักจะมาใช้บริการในวันหยุดหรือช่วงนอกเวลาราชการมากกว่า

1.1.4 ควรให้เจ้าหน้าที่สับเปลี่ยนกันไปพักในเวลากลางวัน เพื่อให้ยังคงสามารถบริการได้ตลอดเวลา

1.1.5 เจ้าหน้าที่เวรระเบียบควรมีความเป็นกันเองกับผู้ประกันตน มีความยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้นในการให้บริการ สามารถตอบข้อซักถามจากผู้ประกันตนได้

## 1.2 ด้านการตรวจรักษาของแพทย์และพยาบาล

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกันตนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตาม โครงการประกันสังคมในระดับมากเกือบทุกข้อ ยกเว้น ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ระหว่างรอพบแพทย์ และแพทย์ตรวจรักษานอกเวลาราชการเสาร์ – อาทิตย์เพียงพอ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะดังนี้

1.2.1 แพทย์ผู้ตรวจรักษาควรสอบถามอาการเจ็บป่วยร่วมกับการใช้เครื่องมือแพทย์ หรือวิเคราะห์ทางเทคนิคการแพทย์ให้มากขึ้น ไม่ใช่ถามอาการแล้วสั่งจ่ายยา

1.2.2 ควรมีแพทย์ประจำห้องตรวจประกันสังคมหลาย ๆ ห้องที่มีความสามารถเฉพาะด้านแตกต่างกัน

1.2.3 แพทย์และพยาบาล ควรมีความเป็นกันเองกับผู้ประกันตน มีความยิ้มแย้มแจ่มใส อธิบายข้อสงสัยของผู้ประกันตนได้อย่างละเอียด

1.2.4 ลดระยะเวลาในการรอเข้าพบแพทย์

## 1.3 ด้านการจ่ายยาและเวชภัณฑ์

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกันตนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตาม โครงการประกันสังคมในระดับมากเกือบทุกข้อ ยกเว้น เวลารอรับยามีเหมาะสม และมีการจัดเก็ชกรให้บริการนอกเวลาราชการเสาร์ – อาทิตย์ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะดังนี้

1.3.1 เจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยาควรให้คำแนะนำเรื่องการใช้ยาอย่างละเอียด

1.3.2 ปริมาณของยาต้องเหมาะสมกับอาการผู้ป่วย ไม่ต้องไปพบแพทย์ทุก 3 วัน และยาควรมีคุณภาพเช่นเดียวกับยาของผู้ป่วยทั่วไป

1.3.3 ลดระยะเวลาในการรอรับยา

1.3.4 การเรียกผู้ป่วยเพื่อรับยา ไม่ควรเร็วเกินไป

## 1.4 ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกันตนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตาม โครงการประกันสังคมในระดับปานกลางเกือบทุกข้อ ยกเว้น จัดทำป้ายบอกทางแต่ละแผนก มีที่นั่งพักรอตรวจ ณ จุดให้บริการต่าง ๆ และห้องตรวจสะอาด

เรียบง่าย และมีอุปกรณ์ภายในห้องตรวจครบถ้วน มีความพึงพอใจในระดับมาก ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะดังนี้

1.4.1 ควรเพิ่มที่จอดรถ เช่น สร้างอาคารจอดรถโดยเก็บเงินค่าจอดรถในราคา  
ที่ ยุติธรรม

1.4.2 ควรเพิ่มจุดบริการน้ำดื่มให้มากขึ้น

1.4.3 ควรเพิ่มโรงอาหาร และจัดให้มีร้านค้ามากขึ้น

1.4.4 ควรเพิ่มจำนวนเตียงนอน ตู้ข้างเตียง อุปกรณ์ของใช้ต่าง ๆ ให้มี  
ปริมาณ เพียงพอต่อจำนวนผู้ป่วยที่เข้ามาใช้บริการ

1.4.5 ควรมีการจัดระบบความปลอดภัยในการรักษาพยาบาลผู้ป่วย ไม่ให้  
ติดเชื้อโรคต่าง ๆ มีการแยกผู้ป่วยแต่ละโรคอย่างชัดเจน

1.4.6 ควรเพิ่มจุดทิ้งขยะตามจุดต่าง ๆ ภายในโรงพยาบาลเพียงพอ

1.5 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1.5.1 ควรมีเจ้าหน้าที่ของสำนักงานประกันสังคมไปประจำตามโรงพยาบาล  
นอกเหนือจากเจ้าหน้าที่ประสานงานประกันสังคมของโรงพยาบาล เพื่อการได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง  
และประสานงานการรักษาพยาบาล

1.5.2 สำนักงานประกันสังคมมีกองทุนที่มีเงินสมทบอยู่ ควรสร้างโรงพยาบาล  
เพื่อการประกันสังคมเอง ช่วยเพิ่มความสะดวกของผู้ประกันตนเมื่อต้องใช้บริการ

1.5.3 ควรมีโรงพยาบาลสาขาย่อย ที่มีให้บริการตามจุดต่าง ๆ อาทิ นิคม  
อุตสาหกรรม ห้างสรรพสินค้า แหล่งชุมชน เป็นต้น

## 2. การทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการวิจัยในทุกหน่วยบริการ (สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ / จังหวัด / สาขา)  
อย่างน้อย 2 ปี / ครั้ง พร้อมนำข้อเสนอแนะประสานไปยังโรงพยาบาล / หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง  
และมีการติดตามผลเพื่อปรับปรุงบริการให้เป็นที่ยอมรับของผู้ประกันตนต่อไป