

**ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ**

ความคิดเห็นของลูกจ้างบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือต่อการให้บริการทางการแพทย์ตามโครงการประกันสังคมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

**ชื่อผู้เขียน**

นายธน วงศ์จินาพันธุ์

**บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

**คณะกรรมการตอบการค้นคว้าแบบอิสระ**

อาจารย์นันทนา คำนวน	ประธานกรรมการ
อาจารย์อรพิน สันติธีรากุล	กรรมการ
อาจารย์นิตยา วิวัฒนคุณ	กรรมการ

**บทคัดย่อ**

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการคือ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของลูกจ้างบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือที่มีต่อการให้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลที่เลือกตามโครงการประกันสังคมและ 2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลที่ลูกจ้างเลือกตามโครงการประกันสังคม

กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาคือลูกจ้างบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือที่เป็นผู้ประกันตนตามโครงการประกันสังคมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูนและเคยใช้บริการทางการแพทย์ในช่วงเดือนมกราคม 2543 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2544 จำนวนทั้งสิ้น 400 ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของลูกจ้างต่อบริการทางการแพทย์และปัญหาหรืออุปสรรคที่ได้รับในระหว่างการรับบริการทางการแพทย์จากโรงพยาบาลที่เลือก ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ด้วยไมโครคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรม SPSS สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาด้านความคิดเห็นต่อบริการทางการแพทย์พบว่า ลูกจ้างมีความคิดเห็นโดยรวมระดับเห็นด้วยมากในทุกๆด้านได้แก่การรักษาพยาบาลของแพทย์ คุณภาพเวชภัณฑ์ ค่าใช้จ่ายคุณภาพของผู้ให้บริการ และความสะอาดและสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการศึกษาด้านความคิดเห็นต่อบริการทางการแพทย์พบว่า ลูกจ้างมีความคิดเห็นโดยรวมระดับเห็นด้วยมากในทุกๆด้าน ได้แก่การรักษาพยาบาลของแพทย์ คุณภาพเวชภัณฑ์ ค่าใช้จ่าย คุณภาพของผู้ให้บริการ และความสะอาดและสิ่งอำนวยความสะดวก

สำหรับความคิดเห็นต่อบริการทางการแพทย์ในด้านการรักษาพยาบาลของแพทย์ ลูกจ้างเห็นด้วยในระดับเห็นด้วยมากทุกๆเรื่องตามลำดับคือ การมีแพทย์ผู้ชำนาญหลากหลายสาขาไว้บริการ จำนวนแพทย์ที่เพียงพอและความรู้ความชำนาญของแพทย์ ส่วนในด้านคุณภาพเวชภัณฑ์มีความคิดเห็นทุกๆเรื่องในระดับเห็นด้วยมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องลักษณะฉลากคำอธิบายการใช้ยาที่มีความชัดเจน รองลงมาคือเรื่องภาชนะบรรจุยาหรือเวชภัณฑ์มีความสะอาดและความเพียงพอของเครื่องมือเครื่องใช้ตามลำดับ ในด้านค่าใช้จ่ายโดยรวมแล้วลูกจ้างมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากตามลำดับคือในเรื่องการใช้สิทธิประกันสังคมช่วยสร้างหลักประกันเรื่องค่าใช้จ่ายและเงินสมทบที่ถูกหักจากเงินเดือนมีความเหมาะสมมั่นใจว่าในยามเจ็บป่วยจะไม่เดือดร้อนด้านค่าใช้จ่าย แต่เห็นด้วยในระดับน้อยในเรื่องค่าใช้จ่ายเหมาะสมกับคุณภาพการบริการที่ได้รับ

ด้านคุณภาพของผู้ให้บริการลูกจ้างมีความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วยมาก โดยเห็นด้วยมากในเรื่องเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลแต่งกายสุภาพเรียบร้อย สะอาด น่าเชื่อถือ และเจ้าหน้าที่แผนกยามมีความเต็มใจแนะนำวิธีการใช้ยาตามลำดับ แต่ลูกจ้างมีความเห็นด้วยในระดับเห็นด้วยน้อยในเรื่องความเหมาะสมของจำนวนเจ้าหน้าที่กับปริมาณคนไข้ และการเอาใจใส่จากพยาบาลในระหว่างการตรวจรักษาตามลำดับ

ด้านความสะอาดและสิ่งอำนวยความสะดวกในการรับบริการลูกจ้างมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องการหาหนทางในการเดินทางได้ง่าย รองลงมาเป็นเรื่องการมีระบบแจ้งเหตุและมีรถบริการ ขณะเดียวกันลูกจ้างมีความเห็นในระดับเห็นด้วยน้อยในเรื่องการมีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือในการจอดรถ โรงพยาบาลมีที่จอดรถเพียงพอมีหลังคากันแดด ความสะอาดและรสชาติของอาหารที่บริการ และการมีร้านจำหน่ายอาหารและของใช้จำเป็นสำหรับผู้ป่วยและญาติตามลำดับ

ส่วนผลการศึกษาด้านปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการทางการแพทย์นั้นถึงแม้ว่าความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมีปัญหาเล็กน้อย แต่ก็ยังมีปัญหาและอุปสรรคในแต่ละด้านอยู่ดังนี้

ด้านการรักษาพยาบาลของแพทย์โดยรวมมีปัญหาในระดับน้อยในเรื่องการลัดคิวหรือแซงคิวให้คนคุ้นเคย ความกระตือรือร้นและเป็นกันเองของแพทย์ตามลำดับ แต่ลูกจ้างเห็นว่ายังมีปัญหาและอุปสรรคในระดับมากเรื่องแพทย์ไม่ชี้แจงหรือชี้แจงอาการป่วยไม่ชัดเจนทำให้ไม่ทราบวิธีปฏิบัติตนที่ถูกต้อง

ด้านคุณภาพเวชภัณฑ์ลูกจ้างมีความเห็นในระดับมีปัญหาบ่อยในทุกๆเรื่องตามลำดับคือเรื่องบรรจุภัณฑ์ฝักขาดตัวหนังสือเลอะเลือน อุปกรณ์ไม่สะอาดและในเรื่องโรงพยาบาลมีอุปกรณ์หรือเครื่องมือไม่เพียงพอต้องขอใช้บริการจากที่อื่น

ปัญหาและอุปสรรคด้านค่าใช้จ่าย โดยรวมลูกจ้างเห็นว่ามีปัญหาในระดับน้อยแต่ยังเห็นว่ามีปัญหาในระดับมากในเรื่องไม่ทราบหลักเกณฑ์การได้รับสิทธิประโยชน์ของแต่ละประเภทโรคหรือการรักษาทำให้ไม่สามารถประเมินค่าใช้จ่ายล่วงหน้าได้ รวมทั้งค่าใช้จ่ายแพงเกินความเป็นจริงเมื่อเทียบกับคุณภาพการรักษาที่ได้รับ

ปัญหาและอุปสรรคในด้านคุณภาพของผู้ให้บริการพบว่ามีปัญหาและอุปสรรคโดยรวมในระดับมีปัญหาบ่อย แต่ในรายละเอียดเห็นว่ามีปัญหาในระดับมากในเรื่องเจ้าหน้าที่การเงินไม่ชี้แจงรายละเอียดค่าใช้จ่ายเพราะเห็นว่าเป็นบริการประกันสังคม จึงทำให้ไม่ทราบค่าบริการในด้านต่างๆ รongลงมาคือไม่เข้าใจคำอธิบายของเจ้าหน้าที่พยาบาลเนื่องจากใช้ศัพท์ที่เข้าใจยากหรือแสดงความรำคาญเมื่อถูกถาม

ปัญหาและอุปสรรคในด้านความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกลูกจ้างเห็นว่ามีปัญหาในระดับมีปัญหาบ่อย โดยมีปัญหาในระดับน้อยที่สุดในเรื่องไม่มีรถบริการกรณีฉุกเฉิน รongลงมาเป็นเรื่องห้องพักรับแคบ สกปรก ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ

สำหรับปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการด้านอื่นๆ ลูกจ้างเห็นด้วยในระดับมีปัญหามากในเรื่องการรับเงินชดเชยหรือเงินช่วยเหลือจากประกันสังคมยังล่าช้า รongลงมาเป็นเรื่องไม่ทราบจำนวนเงินที่จะได้รับจากกองทุนประกันสังคมทำให้เกิดความกังวลเรื่องค่าใช้จ่ายและไม่ทราบขั้นตอนการใช้สิทธิประโยชน์เมื่อเข้ารับการรักษาตามลำดับ

<b>Independent Study Title</b>	The Northern Region Industrial Estate Worker's Opinions towards Medical Services under the Social Security Program in Muang District, Lamphun Province.	
<b>Author</b>	Mr. Tana Vongjeenaphan	
<b>M.B.A.</b>	Business Administration	
<b>Examining Committee</b>	Lecturer Nantana Kumnuan	Chairman
	Lecturer Orapin Santidhirakul	Member
	Lecturer Nitaya Watanakun	Member

### ABSTRACT

The objectives of this independent study were 1) to study the opinions of workers who worked in the Northern Region Industrial Estate towards medical services under the Social Security program in Muang District, Lamphun Province and 2) to study the problems of medical services they had experienced from the selected hospitals.

The studied samples were the workers who worked for companies located in The Northern Region Industrial Estate, Muang District, Lamphun Province and used to get medical services during January 2000 to February 2001, totally 400 persons.

The data were collected by questionnaires and processed by microcomputer SPSS. The statistics used were frequency, percentage and means.

For the opinions towards medical services found that workers revealed overall high positive opinions to all medical services which were the physicians' treatment, the quality of medical supplies, the expense, the quality of services' staff and the convenience and facilities.

The overall opinions towards physicians' treatment found that workers revealed high positive opinions to all treatment services specially by means of several skillful physicians were available and sufficient. The quality of medical supplies: workers revealed high positive opinions to all services which were clearly identified labelling, packaging of medicine and medical

supplies were clean and the sufficiency of medical equipments respectively. For the expense: workers also revealed high positive opinions to all services that using the service under the social security program could insure the medical expense, the contributed money deducted from salary was suitable and confident not be in trouble when faced with sickness. On the contrary they revealed few positive opinions to price suitable compared with the services' quality they had got.

The quality of service staff: workers revealed overall high positive opinions specially by means of on their dressing which were polite, neat, clean and reliable and also for the manner of medicine room's staff, but on the contrary they revealed few positive opinions to the sufficiency of nursing staff, the service compared with the other patient who did not insure under the social security program. For the convenience and facilities they revealed overall high positive opinions specially by means of commutation from residents to hospital, information system and ambulance services respectively; while revealed few positive opinion towards parking service, the quality of food served, canteen and minishop for patients and relatives respectively.

Even overall services found a few problem level, but each service some of problem were found as the following.

In term of physicians' treatment: workers revealed overall few problem level specially by means of queue management and physicians' manner. On the contrary they revealed high problem level on insufficient or unclear explanation from physicians. The problem about quality of medical supplies: they revealed few problem level to all services, medical supplies' packaging, equipments' cleanness and low quality supplies used respectively.

For the expense the workers overall opinions in few problem level, but in detail they revealed opinion in high problem level those were: workers did not understand privilege condition for each kind of sickness so that they could not estimate treatment expense as well as the overcharge against the taken service's quality. The problem on quality of services' staff were found in few problem level, but in detail the workers revealed opinions in high level of problem: the unexplanation from hospital cashier as it was social security service and the information from nursing officers could not be understood caused by using technical terms or expressed annoying manner respectively. The workers revealed overall opinions in few level problem on convenience and facilities those were: patient room were dirty and insufficient facilities while unavailable ambulance was in the fewest level.

For problems of other services; workers expressed high level problem on delay of support as well as compensation money , unknown compensation amount which caused them worried about the expense and did not understand how to get supporting from social security fund when they went to hospital.

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University