

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

การวิเคราะห์ศักยภาพในการให้บริการดูแลรักษา

ผู้ป่วยเอดส์ของโรงพยาบาลในจังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน

นายณรงค์ ดวงเกิด

ปริญญา

เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รศ.ดร.ศศิเพ็ญ พวงสายใจ

ประธานกรรมการ

รศ.พรทิพย์ เขียรธีรวิทย์

กรรมการ

อ.กันต์สินี กันทะวงษ์วาร

กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์หลัก คือ เพื่อศึกษาถึงระบบการจัดการในการให้บริการดูแลรักษาผู้ป่วยเอดส์ และวิเคราะห์ศักยภาพในการให้บริการดูแลรักษาผู้ป่วยเอดส์ของโรงพยาบาลในจังหวัดเชียงใหม่ โดยเลือกโรงพยาบาลสันป่าตองและโรงพยาบาลฝางเป็นโรงพยาบาลเป้าหมาย เนื่องจากมีคลินิกที่ให้บริการดูแลรักษาผู้ป่วยเอดส์ที่มีระบบการจัดการที่แตกต่างกัน สุ่มตัวอย่างจากกลุ่มผู้ป่วยเอดส์ที่มารับบริการของแต่ละโรงพยาบาล แห่งละ 100 คน รวมจำนวน 200 คน โดยใช้การสัมภาษณ์และแบบสอบถามเป็นเครื่องมือ การวิเคราะห์ศักยภาพในการให้บริการใช้วัดจากระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้ป่วยเอดส์ โดยใช้วิธีการวัดแบบลิเคิร์ต สเกล (Likert's Scale) และเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างโรงพยาบาลโดยใช้สถิติ t - test

ผลการศึกษา พบว่า โรงพยาบาลสันป่าตอง มีคลินิกที่ให้การดูแลรักษาแบบไม่ครบวงจร คือ ระบบการจัดการของคลินิกจะมีการให้บริการแบบแยกส่วนกัน โดยมีจุดหลักที่ให้บริการนัดผู้ป่วยที่คลินิก และมีห้องให้บริการอื่นๆ แยกส่วนออกไป ได้แก่ ห้องพบแพทย์ ห้องให้คำปรึกษา ห้องจ่ายยา ห้องชันสูตร และห้องประชุมของกลุ่มผู้ติดเชื้อ สำหรับด้านบุคลากรที่ให้บริการมีแพทย์ เภสัชกร พยาบาล เจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการชันสูตร และมีแกนนำผู้ติดเชื้อ ระบบการจัดการเป็นไปตามมาตรฐานของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ผลการวัดระดับ

ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อด้านบุคลากร พบว่า ส่วนใหญ่ให้ระดับคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ความเอาใจใส่ของแกนนำผู้ติดเชื้อ รองลงมาคือความเอาใจใส่ของแพทย์ เภสัชกร พยาบาล และเจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการฯ ตามลำดับ ด้านสถานที่ ส่วนใหญ่ให้ระดับคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือสถานที่ที่เข้าถึงง่าย สะดวกสบาย รองลงมาคือ มีความสะอาดเหมาะสม มีป้ายบอกชัดเจน มีความมิดชิดเป็นสัดส่วน มีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ ใกล้เคียงบ้าน และมีสถานที่สำหรับดำเนินกิจกรรมกลุ่มของผู้ติดเชื้อ ตามลำดับ เช่นเดียวกับด้านระบบบริการ ส่วนใหญ่ให้ระดับคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือการที่โรงพยาบาลมีระบบรักษาความลับของคนไข้เป็นอย่างดี รองลงมาคือ การตรวจร่างกาย เช่น ไม่มีทำที่รังเกียจในการตรวจคนไข้ และการซักประวัติ ที่พูดจาไม่ดูถูก เป็นต้น ส่วนโรงพยาบาลฝาง มีคลินิกให้การรักษาและบริการแบบครบวงจร คือจัดให้มีบริการจุดเดียว (one stop service) โดยมีห้องให้บริการต่าง ๆ อยู่ในคลินิก ด้านบุคลากร มีทีมที่ให้บริการคือ แพทย์ เภสัชกร พยาบาล เจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการฯ และแกนนำผู้ติดเชื้อ ซึ่งระบบการจัดการก็เป็นไปตามมาตรฐานของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ผลการวัดระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อด้านบุคลากร พบว่า ส่วนใหญ่ให้ระดับคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือเรื่องความเอาใจใส่ของแกนนำผู้ติดเชื้อ รองลงมาคือความเอาใจใส่ของพยาบาล แพทย์ เภสัชกร และเจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการฯ ตามลำดับ เช่นเดียวกับด้านสถานที่ และด้านระบบบริการ ที่ส่วนใหญ่ให้ระดับคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่แตกต่างจากผลการศึกษาของ โรงพยาบาลสันป่าตอง

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับคะแนนความพึงพอใจระหว่างผู้ป่วยที่มารับการรักษาจากโรงพยาบาลทั้งสองแห่ง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการดูแลรักษาในคลินิกเรารู้สึกสุขภาพของโรงพยาบาลสันป่าตอง ซึ่งให้บริการแบบไม่ครบวงจร มีระดับคะแนนความพึงพอใจในการมารับบริการดูแลรักษา ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ และด้านระบบบริการ มากกว่า คลินิกให้คำปรึกษาของโรงพยาบาลฝาง ที่ให้บริการแบบครบวงจร อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ

Independent Study Title Performance Analysis of Treatment and Care for
AIDS Patients in Chiang Mai Province

Author Mr. Ronnarong Duangkerd

Degree Master of Economics

Independent Study Advisory Committee

Assoc.Prof.Dr.Sasipen Phuangsaichai Chairperson

Assoc.Prof.Porntip Tianteerawit Member

Lect.Kansinee Guntawongwan Member

ABSTRACT

The primary interests were to understand the management systems and to analyze the capability of public hospitals in Chiang Mai Province in providing health care services for AIDS patients. Sanpatong District Hospital and Fang District Hospital were intentionally selected as cases for study due to the difference in their management systems in running the clinics for AIDS patients. A sample of 100 AIDS patients who received health care and medical treatment services from each hospital were identified for interviewing and completing questionnaire, making a total 200 observations. The analysis on the capability of each hospital was based on Likert scale scoring of satisfaction levels of services recipients with respect to various factors and conditions and the difference between the two hospitals was ascertained by t-test results.

The findings indicate Sanpatong Hospital is operating in the compartment system with its clinic or main office being the service center for making appointment and other detached rooms for such functions as physician services, consultancy, dispensary, examination and HIV/AIDS infected persons' meeting hall. The servicing staff include physicians, pharmacists, nurses, medical laboratory workers, as well as core leaders of AIDS infected persons. Its management

system however follows the standards of the National Health Security Office. The levels of satisfaction that the samples under study had with the hospital personnel are generally very high. The most impressive factor was the attentiveness of the core leaders of AIDS infected persons, followed by those of the doctors, the pharmacists, the nurses and the laboratory workers, respectively. The place factor was also rated highly satisfactory for the reasons of being easily accessible, convenient; clean, suitable; having clear signs, privacy, adequate waiting room facility and close proximity to patients' home; and providing area for organizing activities for AIDS infected persons. The satisfaction with regard to the service system was also rated as very high with the highest score going to the good system for keeping patients' information in secret, followed by the physical examination procedure in which the hospital personnel did not expressed any negative attitude or action when examining the patients and asking the patients health history. Meanwhile, Fang Hospital is opening in a one-stop-service feature with all servicing rooms being locate in one clinic building. The servicing staff also include physicians, pharmacists, nurses, laboratory technicians/workers, and core leaders of AIDS infected persons. Its management system is carried out in line with the standards set by the National Health Security Office. The satisfaction of the samples under study with various factors is generally very high. In the case of personnel, the high level of satisfaction was assigned to the attentiveness of the core leaders of AIDS infected persons, followed by those of the nurses, the physicians, the pharmacists and the laboratory workers, respectively. For other factors like place and service system, the results of patient's satisfaction study came out similar to those of Sanpatong Hospital.

The comparison between the satisfaction levels the patients gave to the two hospitals revealed that satisfaction levels concerning personnel place and service system were all statistically significantly higher in the case of Sanpatong Hospital which does not operate as a one-stop-service clinic compared to the case of Fang Hospital which offers a one-stop-service feature.