

บทที่ 6

สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

6.1 สรุปผลการศึกษา

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

ข้อมูลของระบบการจัดการในการให้บริการดูแลรักษาผู้ป่วยเอดส์ พบว่า โรงพยาบาลสันป่าตอง มีคลินิกที่ให้การดูแลรักษาแบบไม่ครบวงจร คือ ระบบการจัดการของคลินิกจะมีการให้บริการแบบแยกส่วนกัน โดยมีจุดหลักที่ให้บริการนัดผู้ป่วยที่คลินิก และมีห้องให้บริการอื่นๆ แยกส่วนออกไป ได้แก่ ห้องพบแพทย์ ห้องให้คำปรึกษา ห้องจ่ายยา ห้องชันสูตร และห้องประชุมของกลุ่มผู้ติดเชื้อ สำหรับด้านบุคลากรที่ให้บริการมีแพทย์ จำนวน 6 คน เภสัชกร จำนวน 2 คน พยาบาล จำนวน 6 คน เจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการชันสูตร จำนวน 1 คน และมีแกนนำผู้ติดเชื้อ จำนวน 8 คน ระบบการจัดการเป็นไปตามมาตรฐานของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ส่วนโรงพยาบาลฝาง มีคลินิกให้การรักษาและบริการแบบครบวงจร คือจัดให้มีบริการจุดเดียว (one stop service) โดยมีห้องให้บริการต่าง ๆ อยู่ในคลินิก ด้านบุคลากร มีทีมที่ให้บริการมีแพทย์ จำนวน 3 คน เภสัชกร จำนวน 1 คน พยาบาล จำนวน 4 คน เจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการชันสูตร 2 คน และแกนนำผู้ติดเชื้อ จำนวน 9 คน ซึ่งระบบการจัดการก็เป็นไปตามมาตรฐานของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการของทั้งสองโรงพยาบาล จำนวน 200 คน พบว่า ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 30 - 49 ปี มีสถานภาพสมรส ลักษณะความเป็นอยู่ จะอยู่กับคู่ครองหรือบุตรหลาน และมีสมาชิกในครอบครัว ระหว่าง 1-3 คน มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพรับจ้าง มีรายได้ต่อคนและรายได้ต่อครอบครัว อยู่ในช่วง 2,001 - 4,000 บาท และมีรายจ่ายต่อครอบครัวอยู่ในช่วง 2,001 - 6,000 บาท และมีเงินออมต่อครอบครัว 101 - 1,000 บาท

ข้อมูลการเจ็บป่วยด้วยโรคเอดส์ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เข้ารับการตรวจเลือดหาการติดเชื้อเอชไอวี ระหว่างปี พ.ศ. 2535 - 2540 สาเหตุที่มาตรวจเลือดเนื่องจากมีอาการเจ็บป่วยที่เกิดจากมีน้ำหนักลดลงผิดปกติ (มากกว่า 3 - 5 กิโลกรัม ในเวลา 1 เดือน) และหน่วยงานที่ให้ความช่วยเหลือก่อนมารับบริการดูแลรักษาในโรงพยาบาล ส่วนใหญ่ คือ จากอำเภอ (โรงพยาบาลฝาง) คือให้เบียร์ยั้งชีพ และสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (โรงพยาบาลสันป่าตอง) ให้เบียร์ยั้งชีพเช่นกัน

ข้อมูลการมารับบริการดูแลรักษาในโรงพยาบาล พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ทราบข้อมูลการให้บริการดูแลรักษาของโรงพยาบาลจากญาติ / เจ้าหน้าที่ / คนรู้จัก เหตุผลที่มารับการบริการดูแลรักษาที่โรงพยาบาล คือ ใกล้เคียง การตัดสินใจมารับบริการด้วยตนเอง ระยะเวลาในการมารับบริการดูแลรักษาในโรงพยาบาลและกินยาด้านไวรัสเอดส์ อยู่ในช่วง 1 - 5 ปี สิทธิในการมารับบริการดูแลรักษาในโรงพยาบาล คือ ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ส่วนหน่วยงานที่ให้ความช่วยเหลือระหว่างรับบริการดูแลรักษาในโรงพยาบาล คือ จากองค์การบริหารส่วนตำบล คือให้เบียร์ยั้งชีพ เดือนละ 500 บาท ในเรื่องของจำนวนเม็ดเลือดขาวชนิดซีดี 4 (CD4) พบว่าหลังจากกินยาด้านไวรัสเอดส์ กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนเม็ดเลือดขาวชนิดซีดี 4 (CD4) เพิ่มขึ้น ส่วนสูตรยาที่กินปัจจุบันคือสูตร GPO vir ซึ่งเป็นสูตรพื้นฐาน

ผลการวัดระดับคะแนนความพึงพอใจในการมารับบริการดูแลรักษาของโรงพยาบาลสันป่าตอง ด้านบุคลากร พบว่า คะแนนโดยรวมอยู่ในระดับมาก (เฉลี่ย 2.78) ซึ่งส่วนใหญ่จะพอใจมาก ด้านแกนนำผู้ติดเชื้อ รองลงมาคือ ด้านแพทย์ เภสัชกร พยาบาล เจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการ ตามลำดับ ด้านสถานที่ พบว่า คะแนนโดยรวมอยู่ในระดับมาก (เฉลี่ย 2.73) ซึ่งส่วนใหญ่จะพอใจมากในเรื่อง สถานที่เข้าถึงง่าย และสะดวก รองลงมาคือ สถานที่สะอาด เหมาะสม สถานที่มีป้ายบอกชัดเจน สถานที่มีขีด เป็นสัดส่วน สถานที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ สถานที่ใกล้บ้าน สถานที่สำหรับดำเนินกิจกรรมกลุ่มของผู้ติดเชื้อ ตามลำดับ และด้านระบบบริการ พบว่า คะแนนโดยรวมอยู่ในระดับมาก (เฉลี่ย 2.84) ซึ่งส่วนใหญ่จะพอใจมากในเรื่องของการมีระบบรักษาความลับ รองลงมาคือ การตรวจร่างกาย และการซักประวัติ ตามลำดับ ส่วน ผลการวัดระดับคะแนน

ความพึงพอใจในการมารับบริการดูแลรักษาของโรงพยาบาลฝาง ด้านบุคลากร พบว่า คะแนนโดยรวมอยู่ในระดับมาก (เฉลี่ย 2.46) ซึ่งส่วนใหญ่จะพอใจมากด้านแกนนำผู้ติดเชื้อ รองลงมาคือ ด้านพยาบาล แพทย์ เภสัชกร เจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการ ตามลำดับ ด้านสถานที่ พบว่า คะแนนโดยรวมอยู่ในระดับมาก (เฉลี่ย 2.54) ซึ่งส่วนใหญ่จะพอใจมากในเรื่อง สถานที่เข้าถึงง่าย และสะดวก รองลงมาคือ สถานที่มีป้ายบอกชัดเจน สถานที่มีคิติด เป็นสัดส่วน สถานที่ใกล้บ้าน สถานที่สะอาด เหมาะสม สถานที่สำหรับดำเนินกิจกรรมกลุ่มของผู้ติดเชื้อ ตามลำดับ และพอใจปานกลาง ในเรื่อง สถานที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ สุดท้ายคือด้านระบบบริการ พบว่า คะแนนโดยรวมอยู่ในระดับมาก (เฉลี่ย 2.47) ซึ่งส่วนใหญ่จะพอใจมากในเรื่องของการมีระบบรักษาความลับ รองลงมาคือ การซักประวัติ และตรวจร่างกาย ตามลำดับ

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

6.2 ข้อเสนอแนะ

1) จากการศึกษากระบวนการจัดการในการให้บริการดูแลรักษาผู้ป่วยเอดส์ของทั้ง 2 แห่ง พบว่า ระบบการจัดการของคลินิกเรารักสุขภาพของโรงพยาบาลสันป่าตองที่ให้บริการแบบไม่ครบวงจร ดีกว่า ระบบการจัดการของคลินิกให้คำปรึกษาของโรงพยาบาลฝางที่ให้บริการแบบครบวงจร เนื่องจากคลินิกเรารักสุขภาพของโรงพยาบาลสันป่าตองเป็นคลินิกที่มีห้องให้บริการหลัก 1 ห้อง สำหรับอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ เพื่อส่งต่อไปยังห้องบริการอื่น ๆ เช่น ห้องพบแพทย์ ห้องให้คำปรึกษา ห้องรับยา ห้องตรวจชิ้นสูตร ซึ่งทำให้ไม่เกิดความสับสนในการรับบริการของผู้ป่วย และด้านบุคลากรยังมีประสบการณ์ในการทำงานด้านเอดส์มานาน นอกจากนี้ คลินิกดังกล่าวยังสามารถมองเห็นได้ชัดเจน สะดวก เข้าถึงง่าย มีที่นั่งสำหรับรอรับบริการจำนวนมากส่วนคลินิกให้คำปรึกษาของโรงพยาบาลฝางนั้น มีห้องที่ให้บริการหลัก 1 ห้องเช่นกัน แต่การจัดการจะเป็นแบบครบวงจร คือมีห้องให้บริการต่าง ๆ อยู่ภายในคลินิก เช่น ห้องพบแพทย์ ห้องให้คำปรึกษา เป็นต้น ทำให้ผู้ป่วยที่มารอรับบริการเกิดความสับสน เนื่องจากสถานที่ยังคับแคบและไม่เอื้อต่อการให้บริการผู้ป่วยจำนวนมากและเรื่องที่นั่งรอรับบริการยังมีไม่เพียงพอสำหรับผู้ป่วยด้วย

2) การวัดศักยภาพในการให้บริการดูแลรักษาผู้ป่วยเอดส์ ซึ่งวัดจากระดับคะแนนความพึงพอใจในการมารับบริการดูแลรักษาของคลินิกให้คำปรึกษาของโรงพยาบาลฝางและคลินิกเรารักสุขภาพของโรงพยาบาลสันป่าตอง พบว่า ผู้ป่วยที่มารับบริการดูแลรักษาในคลินิกเรารักสุขภาพของโรงพยาบาลสันป่าตองมีระดับคะแนนความพึงพอใจในการมารับบริการด้านบุคลากร คือแพทย์ เภสัชกร พยาบาล เจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการ และแกนนำผู้ติดเชื้อ ด้านสถานที่ คือ สถานที่ใกล้บ้าน สถานที่มีทัศนียภาพเป็นสัดส่วน สถานที่มีป้ายบอกชัดเจน สถานที่เข้าถึงง่ายและสะดวก สถานที่สะอาดเหมาะสม สถานที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ และมีสถานที่สำหรับดำเนินกิจกรรมกลุ่มผู้ติดเชื้อ และด้านระบบบริการ คือ มีการซักประวัติ การตรวจร่างกาย และมีระบบรักษาความลับ มากกว่า ผู้ป่วยที่มารับบริการดูแลรักษาในคลินิกให้คำปรึกษาของโรงพยาบาลฝาง แสดงว่า คลินิกเรารักสุขภาพของโรงพยาบาลสันป่าตองมีศักยภาพในการให้บริการดูแลรักษาดีกว่าคลินิกให้คำปรึกษาของโรงพยาบาลฝาง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved