

แนวทางการพัฒนาการให้บริการของโรงพยาบาลคู่สัญญา

กองทุนประกันสังคมแห่งชาติ นครหลวงเวียงจันทน์

สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

The Guidelines For Developing Hospital Group Service of National Social Security Fund in Vientiane Capital in Lao People's Democratic Republic

สีอำพน ไชยสอน¹ และ กฤตติกา แสนโกษณ์^{1*}

Siamphone Xayyasone ¹ and Krittika Sanpote^{1*}

Received: August 14, 2019; Revised: April 20, 2020; Accepted: May 29, 2020

บทคัดย่อ

วิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินความต้องการจำเป็นในการกำหนด และประเมินแนวทางการพัฒนาการให้บริการของโรงพยาบาลคู่สัญญา กองทุนประกันสังคมแห่งชาติ นครหลวงเวียงจันทน์ เป็นการวิจัยเพื่อการพัฒนา ดำเนินการวิจัย 3 ระยะ ได้แก่ ระยะที่ 1 ประเมินความต้องการจำเป็นในการให้บริการของโรงพยาบาลคู่สัญญา กองทุนประกันสังคมแห่งชาติ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ สมาชิกประกันสังคมแห่งชาติที่ใช้ประกันสุขภาพของโรงพยาบาลคู่สัญญา ชี้นศูนย์กลางในนครหลวงเวียงจันทน์ จำนวน 400 คน เครื่องมือวิจัยที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ สถิติเชิงพรรณนา ระยะที่ 2 กำหนดแนวทางการพัฒนาการให้บริการของโรงพยาบาลคู่สัญญา กองทุนประกันสังคมแห่งชาติ กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง จำนวน 12 คน เครื่องมือวิจัยที่ใช้ คือแบบสัมภาษณ์ วิเคราะห์เนื้อหา และสรุปภาพรวม ระยะที่ 3 ประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้แนวทางการพัฒนาการให้บริการของ โรงพยาบาลคู่สัญญา กองทุนประกันสังคมแห่งชาติ กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 30 คน เครื่องมือวิจัยที่ใช้ ได้แก่ แบบประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา

ผลการวิจัย ระยะที่ 1 ผลการประเมินความต้องการจำเป็น พบว่า อันดับหนึ่ง ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ อันดับสอง ด้านความพร้อมทางกายภาพ อันดับสาม ด้านขั้นตอนการให้บริการ อันดับสี่ ด้านระบบสารสนเทศ และ อันดับห้า ด้านบุคลากร ระยะที่ 2 ผลการกำหนดแนวทางการพัฒนาการให้บริการ พบว่า มีทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ ด้าน เครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านความพร้อมทางกายภาพ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านระบบสารสนเทศ และด้านบุคลากร ซึ่งทุกด้านประกอบด้วย หลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์ โครงการ/กิจกรรมการพัฒนา และการประเมินผล และระยะที่ 3 ผลการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของแนวทางการพัฒนาการให้บริการ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก

คำสำคัญ: แนวทางการพัฒนาการให้บริการ โรงพยาบาลคู่สัญญา กองทุนประกันสังคม

¹ สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนาระดับมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี Development Strategy Program, Faculty of Management Science, Udonthani Rajabhat University

*Corresponding author e-mail: nan_4003@hotmail.com

Abstract

The objectives of this study to evaluate the need and to the evaluation of feasibility and appropriateness the developed for service provision of partner hospitals of the National Social Security Fund in Vientiane Capital. This is a research for development, which includes three phases of field data collection as following: phase 1 was the assessment of the need for service provision in the partner hospitals of the National Security Fund. The target group of this assessment was the members of National Social Security, who use the health services in central hospitals in Vientiane Capital. About 400 people. The study instruments were questionnaires. The data analysis used the descriptive statistics. Phase 2 determining the developed service guidelines for partner hospitals of the National Social Security Fund subjected to collect the data from 12 selected stakeholders. The study instruments were the interviews content analysis and overview. Phase 3 is the assessment the feasibility and appropriateness of developed service guidelines for partner hospitals of the National Social Security Fund. About 30 involved senior officers. A form containing the questions on feasibility and appropriateness was used to evaluate the developed service guidelines. Collected data was analyzed using descriptive statistics.

The results of this study are as follows: phase 1 showed that the priority need was the tool and equipment, secondly the physical readiness, thirdly the service procedures, fourthly the information system and lastly was the personnel. Phase 2 found that the guidelines consisted 5 critical areas such as personnel, service process, physical readiness, information and public relations system, and tools and equipment. In addition, the guidelines clearly include the roles, principles and reasons, objectives, projects/development activities and practical evaluation. And phase 3 the evaluation of feasibility and appropriateness of developed service guidelines for partner hospitals showed that the overall fitness assessment score was at a high level, the feasibility assessment was also at a high level.

Keywords: The Guidelines for Developing Service, Hospital Group National, Social Security Fund

บทนำ

การประกันสังคมริเริ่มขึ้นในยุโรป สืบเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงระบบการผลิต โดยมีการคิดค้นเครื่องจักร และพลังน้ำมาทำงานแทนคน ทำให้สามารถขยายการผลิตมีการจ้างแรงงานมากขึ้น และเกิดปัญหาหลายประการรัฐจึงต้องเข้าช่วยโดยออกกฎหมายให้หลักประกันแก่คนงานโครงการแรกเป็นเรื่องการประกันเกี่ยวกับการเจ็บป่วย ริเริ่มขึ้นที่ประเทศเยอรมัน ในสมัยเจ้าชายบิสมาร์ค (Prince Otto Von-Bismarck) เป็นนายกรัฐมนตรี ในสมัยพระเจ้าวิลเฮล์มที่ 1 (Wilhelm Friedrich Ludwig) เมื่อวันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ.2526 ต่อมาใน พ.ศ.2527 ได้จัดให้มีการประกันอุบัติเหตุหรือโรค อันเกิดจากการทำงานขึ้น หลังจากนั้นประเทศเยอรมันได้จัดให้มีการขยายการประกันออกไปอีก โดยใน พ.ศ.2432 ได้ออกกฎหมายประกันการพิการทุพพลภาพและ ใน พ.ศ.2443 ออกกฎหมายให้ประโยชน์แก่ผู้อยู่ภายใต้อุปการะของผู้เอาประกัน (นิสาพร วัฒนศัพท์, 2559)

การประกันสังคม เป็นเรื่องที่รัฐบาลของประเทศต่าง ๆ ให้ความสำคัญและใช้ในการให้หลักประกันแก่ประชาชนของตน เพื่อผู้ออกแรงงานได้รับสิทธิประโยชน์ทดแทนสูงสุด ในปัจจุบันจะมีหลักการประกันสังคมที่ไม่แตกต่างกันเท่าไร เนื่องจากการประกันสังคมเป็นงานทางด้านนโยบายสวัสดิการสังคม และเป็นการบริหารทางสังคมในระยะยาวอีกระบบหนึ่งที่รัฐเป็นผู้ดำเนินการจัดขึ้น ด้วยการให้ประชาชนผู้มีรายได้มีส่วนช่วยตนเอง หรือครอบครัวโดยเฉลี่ยผู้มีรายได้น้อยกับผู้มีรายได้มาก เพื่อช่วยเหลือบรรเทาความทุกข์ยากซึ่งกันและกัน ด้วยการจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคมแห่งชาติ และการสนองการอุดหนุนทางประกันสังคมประเภทต่าง ๆ เพื่อการดำรงชีวิตขั้นพื้นฐานและเป็นการประกอบส่วนเข้าในการพัฒนาเศรษฐกิจสังคมของชาติ โดยมีนายจ้างและลูกจ้าง ส่วนภาครัฐในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (สปป.ลาว)จะมีรัฐบาลเป็นนายจ้างและพนักงานรัฐเป็นลูกจ้าง ในนี้รัฐบาลจะมีส่วนร่วมสมทบเข้ากองทุนประกันสังคมแห่งชาติด้วย ซึ่งมีความมุ่งหมายที่จะเป็นหลักประกันและคุ้มครองให้มีความมั่นคงในการดำรงชีวิต แม้มีเหตุฉุกเฉินที่ไม่สามารถทำงาน ขาดแคลนรายได้ ก็สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างปกติสุข หลักประกันสังคมเป็นการแบ่งเบาภาระ ซึ่งกันและกันระหว่างมวลสมาชิกผู้สมทบทุน ซึ่งโดยทั่วไปรัฐบาลของทุกประเทศจะให้

ความสำคัญแก่บุคลากรที่ทำงานมีรายได้ และอยู่ในระบบแรงงานก่อนแล้ว จึงขยายความคุ้มครองไปสู่ผู้ไม่ได้อยู่ในระบบ ทั้งนี้ ความสำเร็จประการหนึ่งขององค์การประกันสังคม ก็คือเป้าหมายหลักที่จะทำให้การประกันสังคมสามารถปกป้องประชาชนทุกคนในชาติ เงินสมทบทุกคนในชาติจากสมาชิกที่เก็บไปนั้น จะสะสมเป็นกองทุนในอนาคต เพื่อนำไปใช้ในการอุดหนุนประเภทต่าง ๆ ตามระเบียบการที่วางไว้ ซึ่งจะให้สิทธิประโยชน์เฉพาะกับบุคคลที่ส่งเงินสมทบเท่านั้น ในประเทศลาวเรียกว่าผู้ประกันตน การประกันสังคมเริ่มมีบทบาทสู่ประเทศ สปป.ลาวในปี ค.ศ. 1986 เป็นต้นมาในรูปแบบประกันภัยทางสังคม (สถานเอกอัครราชทูตไทย, 2560)

ผู้ประกันตนที่ได้จ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคม จะได้รับสิทธิในการรักษาสุขภาพในแต่ละกรณีที่ได้รับระบุไว้ในสัญญาเกี่ยวกับการบริการรักษาสุขภาพทางการแพทย์ ตามระบบประกันสังคมโดยไม่ได้เสียค่าใช้จ่ายใด ๆ จะเป็นความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ ในกรณีโรงพยาบาลไม่มีรายได้ตามแพทย์สั่ง ทำให้ผู้ป่วยได้ไปซื้อยาอยู่ข้างนอก โรงพยาบาลต้องรับผิดชอบทดแทนค่านายาดังกล่าวให้กับผู้ป่วยภายใน 30 วัน ซึ่งสำนักงานกองทุนประกันสังคมแห่งชาติเรียกว่า “จ่ายค่าประกันทางด้านสุขภาพ” ได้ทำสัญญากับโรงพยาบาลรัฐเรียกว่า “ผู้ให้บริการทางการแพทย์ประกันสุขภาพ” ที่มีอยู่ด้วยกัน 4 แห่ง ของโรงพยาบาลส่วนกลางที่เป็นคู่สัญญา ในนครหลวงเวียงจันทน์ ซึ่งผู้ประกันตนสามารถเลือกใช้บริการได้เพียงหนึ่งใน 4 ของโรงพยาบาลคู่สัญญาเท่านั้น นอกนั้นก็ถือว่าไม่อยู่ในการคุ้มครองของสำนักงานกองทุนประกันสังคมแห่งชาติ การดำเนินงานของสำนักงานกองทุนประกันสังคมแห่งชาติที่ผ่านมา ได้ทำสัญญากับโรงพยาบาลก็เพื่อรับประกันในการสนองเงินรักษาสุขภาพ และการบริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น แต่การตอบสนองทางด้านการให้บริการรักษาสุขภาพก็ยังไม่เป็นที่พอใจสำหรับผู้ประกันตน เกี่ยวกับการรักษาพยาบาล การบริการล่าช้าและเลือกเป้าหมายปฏิบัติ ถึงแม้ว่าได้มีการปรับปรุงอัตราเหมาจ่ายขึ้นจาก 85,000 กีบ/คน/ปี เป็น 130,000 กีบ/คน/ปี ให้เหมาะสมกับต้นทุนที่เสียจริงก็ตาม แต่ทางโรงพยาบาลคู่สัญญาหลายแห่งอ้างว่ามีการขาดทุนทางด้านเงินทุน (สำนักงานกองทุนประกันสังคม, 2558)

จากข้อมูลดังกล่าวจะเห็นได้ว่า ปัญหาการให้บริการต่อผู้ประกันตน ยังไม่ได้รับการปฏิบัติอย่างจริงจัง ซึ่งเป็นผลกระทบแก่ผู้ประกันตนที่มารับบริการ และมีผลกระทบต่อสำนักงานกองทุนประกันสุขภาพอีกด้วย ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจอยากจะศึกษาว่า ปัญหาและสาเหตุใดที่ทำให้การบริการของโรงพยาบาลคู่สัญญา กองทุนประกันสังคมสำหรับผู้ประกันตน จึงไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร และหาแนวทางพัฒนาการให้บริการของโรงพยาบาลคู่สัญญา ให้ผู้มาติดต่อได้รับความพึงพอใจจากการบริการของโรงพยาบาลต่อสมาชิกกองทุนประกันสังคมให้ดีขึ้น ตลอดจนให้สมาชิกคือผู้ประกันตนได้เข้าสู่ระบบการประกันสังคมแบบสมัครใจ ถ้าหากปัญหาได้รับการแก้ไขจะส่งผลให้สำนักงานกองทุนประกันสังคมได้รับความสนใจมากขึ้น และมีผู้เข้าร่วมแบบสมัครใจเพิ่มขึ้นในอนาคต ซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของชาติให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเพื่อการพัฒนา (Research for Development) แบ่งการวิจัยออกเป็น 3 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 ประเมินความต้องการจำเป็นในการให้บริการของโรงพยาบาลคู่สัญญา กองทุนประกันสังคมแห่งชาติ นครหลวงเวียงจันทน์

1. ประชากร

ประชากรในการศึกษา สมาชิกประกันสังคมแห่งชาติ ที่ใช้ประกันสุขภาพของโรงพยาบาลคู่สัญญานั้น ศูนย์กลางในนครหลวงเวียงจันทน์ ใน 4 โรงพยาบาล คือ 1) โรงพยาบาลมโหสถ 2) โรงพยาบาลมิตรภาพ 3)

โรงพยาบาล 103 4) โรงพยาบาลเซษฐาธิราช มีจำนวนผู้ประกันตนทั้งหมด 186,761 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยการเปิดตาราง Taro Yamane ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 400 คน ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ประชากรในการศึกษาแยกเป็นแต่ละโรงพยาบาลดังนี้

กลุ่มสมาชิก	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
โรงพยาบาลมโหสถ	98,945	212
โรงพยาบาลมิตรภาพ	36,708	79
โรงพยาบาล 103	7,032	15
โรงพยาบาลเซษฐาธิราช	44,076	94
รวม	186,761	400

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับสภาพที่เป็นจริง และสภาพที่ควรจะเป็นในการให้บริการของโรงพยาบาล
คู่สัญญา กองทุนประกันสังคมแห่งชาติ นครหลวงเวียงจันทน์ มีลักษณะเป็นแบบตอบสองคู่ (Dual Response Format) มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ประกอบด้วย 6 หลัก ได้แก่ 1) ด้านการให้บริการของพนักงาน/พยาบาล 2) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 3) ด้านความพร้อมทางกายภาพ 4) ด้านระบบสารสนเทศและประชาสัมพันธ์ และ 5) ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ผู้วิจัยได้ทำหนังสือเสนอขออนุญาตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล ถึงสมาชิกและองค์กรจัดตั้งบริหารแต่ละภาคส่วนที่มีหน้าที่รับผิดชอบในงานกองทุนประกันสุขภาพ ของสำนักงานกองทุนประกันสังคมแห่งชาติ เพื่อขอความอนุเคราะห์ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

3.2 ผู้วิจัยได้นัดหมายวันเวลาในการเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเองจนครบตามจำนวนของแบบสอบถามที่ส่งไป

3.3 ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์ และลงรหัสในแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์เพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอนการวิจัย

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ค่าร้อยละ (Percentage) และการแจกแจงความถี่ (Frequency) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ทั้งรายด้านและรายข้อ ใช้วิเคราะห์ของระดับความคิดเห็นของสภาพการให้บริการที่เป็นจริง และสภาพการให้บริการที่ควรจะเป็นที่ต้องการ

4.3 ค่าการจัดลำดับความสำคัญการประเมินความต้องการจำเป็น โดยใช้แบบการเรียงลำดับความสำคัญของข้อมูล Modified Priority Needs Index (PNI modified) (ลักษณะมี สายบุตร, 2560)

ระยะที่ 2 กำหนดแนวทางการพัฒนาการให้บริการของโรงพยาบาลคู่สัญญา กองทุนประกันสังคมแห่งชาติ นครหลวงเวียงจันทน์

1. กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ในการพัฒนาด้านพัฒนาการให้บริการทางด้านประกันสุขภาพของโรงพยาบาลคู่สัญญา กองทุนประกันสังคมแห่งชาติ ได้แก่ 1) ตัวแทนจากสำนักงานกองทุนประกันสังคม 2 คน 2) ตัวแทนผู้ประกันตน 2 คน 3) ผู้รับผิดชอบงานบริการประกันสุขภาพของแต่ละโรงพยาบาลชั้นศูนย์กลางเขตนครหลวงเวียงจันทน์ แห่งละ 2 คน รวม 8 คน รวมทั้งสิ้น 12 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดทำแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ประกอบด้วย 2 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล

ตอนที่ 2 แนวทางการพัฒนาการให้บริการของโรงพยาบาลคู่สัญญา กองทุนประกันสังคมแห่งชาติ นครหลวงเวียงจันทน์ ประกอบด้วย หลักการ วัตถุประสงค์ ขอบข่ายการพัฒนา โครงการ/กิจกรรมการพัฒนา ตัวชี้วัด และวิธีการประเมินผล

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ผู้วิจัยได้ทำหนังสือเสนอบันทึกขออนุญาตโดยการสัมภาษณ์

3.2 ดำเนินการการสัมภาษณ์ โดยผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการและผู้ช่วยนักวิจัยเป็นผู้จดบันทึก (Note taker) และทำหน้าที่บริการทั่วไป (Assistant)

3.3 บันทึกภาพรวมในระหว่างการสัมภาษณ์ เพื่อเก็บประเด็นสำคัญให้ครอบคลุมและประมวลข้อมูลในรูปแบบฟอร์ม

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยการนำผลการบันทึกการสัมภาษณ์มาเรียบเรียง ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล วิเคราะห์เนื้อหาแล้วสรุปภาพรวม

ระยะที่ 3 ประเมินความเป็นไปได้แนวทางการพัฒนาการให้บริการของโรงพยาบาลคู่สัญญา กองทุนประกันสังคมแห่งชาติ นครหลวงเวียงจันทน์

1. กลุ่มเป้าหมาย

ผู้วิจัยเลือกใช้ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหมด 30 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง ดังนี้

1.1 ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริหารงานแผนกประกันสุขภาพ จำนวน 5 คน

1.2 ผู้ทรงคุณวุฒิในองค์กรการบริหารงานสำนักงานประกันสังคมแห่งชาติ จำนวน 5 คน

1.3 ผู้ทรงคุณวุฒิในองค์กรสำนักงานประกันสุขภาพแห่งชาติ จำนวน 5 คน

1.4 ผู้ทรงคุณวุฒิหน่วยงานด้านการบริการประกันสุขภาพ จำนวน 5 คน

1.5 ผู้ทรงคุณวุฒิด้านแผนกประชาสัมพันธ์ จำนวน 5 คน

1.6 ตัวแทนผู้ประกันตน จำนวน 5 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบประเมินความเหมาะสม และความเป็นไปได้ของแนวทางการพัฒนาการให้บริการของโรงพยาบาลคู่สัญญา กองทุนประกันสังคมแห่งชาติ มีลักษณะเป็นแบบตอบสนองคู่ (Dual Response Format) มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ส่งแบบประเมินให้ผู้ทรงคุณวุฒิด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งหมด 30 คน ทำการประเมินระดับความเหมาะสม และความเป็นไปได้ของแนวทางการพัฒนาการให้บริการของโรงพยาบาลคู่สัญญา กองทุนประกันสังคมแห่งชาติ นครหลวงเวียงจันทน์ ที่ได้จากผลการวิจัยระยะที่ 2 ด้วยตนเอง

3.2 ทำการตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ของแบบประเมินระดับความเหมาะสม และความเป็นไปได้ของแนวทางการพัฒนาการให้บริการของโรงพยาบาลคู่สัญญา กองทุนประกันสังคมแห่งชาติ นครหลวงเวียงจันทน์

3.3 นำแบบประเมินที่มีความสมบูรณ์ มาบันทึกลงในโปรแกรมคอมพิวเตอร์

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยจะดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ โดยวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผลตามเกณฑ์การวิเคราะห์ (บุญชม ศรีสะอาด, 2558) เกณฑ์ของค่าเฉลี่ยไว้ที่ 3.51 ขึ้นไป จึงจะถือว่าแนวทางการพัฒนาการให้บริการของโรงพยาบาลคู่สัญญา กองทุนประกันสังคมแห่งชาติ นครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ผ่านการประเมินและสามารถนำไปใช้ได้จริง

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องแนวทางการให้บริการของโรงพยาบาลคู่สัญญา กองทุนประกันสังคมแห่งชาติ นครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยดังนี้

ผลการวิจัยระยะที่ 1 การประเมินความต้องการจำเป็นในการให้บริการของโรงพยาบาลคู่สัญญา กองทุนประกันสังคมแห่งชาติ นครหลวงเวียงจันทน์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน ส่วนมากเป็นเพศหญิง ร้อยละ 53 มีอายุระหว่าง 25-34 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.5 สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 69.8 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 63 อาชีพพนักงานรัฐกร คิดเป็นร้อยละ 72.5 รายได้ต่อเดือน 5,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 66.5 ภูมิลำเนา นครหลวงเวียงจันทน์ คิดเป็นร้อยละ 98 ผู้มีสิทธิในการรักษาสุขภาพของประกันสังคม พนักงานรัฐกร คิดเป็นร้อยละ 72.2 จำนวนครั้งที่เคยมาใช้บริการบัตรประกันสุขภาพของโรงพยาบาลคู่สัญญา 1-5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 56 เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการรักษาสุขภาพของโรงพยาบาลคู่สัญญาแห่งนี้ เป็นสถานที่ใกล้กับบ้าน คิดเป็นร้อยละ และผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการให้บริการของโรงพยาบาลคู่สัญญา กองทุนประกันสังคมแห่งชาติ นครหลวงเวียงจันทน์ ในภาพรวมพบว่า ค่าเฉลี่ยรวมสภาพที่เป็นจริงเท่ากับ 3.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมสภาพที่เป็นจริงเท่ากับ 1.00 ค่าเฉลี่ยรวมสภาพที่ควรจะเป็น เท่ากับ 4.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมสภาพที่ควรจะเป็น เท่ากับ 0.90 และผลการทดสอบค่าดัชนี จัดเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น (Modified Priority Needs Index: PNI_{modified}) เมื่อเรียงลำดับตามความต้องการจำเป็น อันดับหนึ่ง ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ได้ค่า PNI_{modified} เท่ากับ 1.27 อันดับสอง ด้านความพร้อมทางกายภาพ ได้ค่า PNI_{modified} เท่ากับ 1.03 อันดับสาม ด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้ค่า PNI_{modified} เท่ากับ 1.01 อันดับสี่ ด้านระบบสารสนเทศและ ได้ค่า PNI_{modified} เท่ากับ 0.90 และอันดับห้า ด้านบุคลากร ได้ค่า PNI_{modified} เท่ากับ 0.30 ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความต้องการจำเป็นในการให้บริการของโรงพยาบาลคู่สัญญา กองทุนประกันสังคมแห่งชาติ นครหลวงเวียงจันทน์ในภาพรวม

ที่	ประเด็นคำถาม	สภาพที่เป็นจริง		สภาพที่ควรจะเป็น		PNI Modified	ลำดับ ความสำคัญ
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1	ด้านบุคลากร	3.66	0.91	3.96	0.89	0.30	5
2	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.31	1.01	4.32	0.92	1.01	3
3	ด้านความพร้อมทางกายภาพ	3.31	1.04	4.34	0.89	1.03	2
4	ด้านระบบสารสนเทศและประชาสัมพันธ์	3.36	1.05	3.45	0.90	0.09	4
5	ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์	3.14	1.03	4.41	0.91	1.27	1
รวม		3.35	1.00	4.09	0.90	-	-

ผลการวิจัยระยะที่ 2 กำหนดแนวทางการพัฒนาการให้บริการของโรงพยาบาลคู่สัญญา กองทุนประกันสังคมแห่งชาติ นครหลวงเวียงจันทน์ พบว่า แนวทางการพัฒนาการให้บริการของโรงพยาบาลคู่สัญญา กองทุนประกันสังคมแห่งชาติ นครหลวงเวียงจันทน์ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านบุคลากร 2) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 3) ด้านความพร้อมทางกายภาพ 4) ด้านระบบสารสนเทศและประชาสัมพันธ์ และ 5) ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ประกอบด้วย รูปแบบ หลักการ และเหตุผล วัตถุประสงค์ โครงการ/กิจกรรมการพัฒนา และการประเมินผล

ผลการวิจัยระยะที่ 3 การประเมินแนวทางการพัฒนาการให้บริการของโรงพยาบาลคู่สัญญา กองทุนประกันสังคมแห่งชาติ นครหลวงเวียงจันทน์ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินจำนวน 30 คน ส่วนมากเป็นเพศหญิง ร้อยละ 55.33 มีอายุ 35-44 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.33 และระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 43.33 ผลการประเมินทุกข้อมีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51 ขึ้นไป จึงถือว่าแนวทางการพัฒนาการให้บริการของโรงพยาบาลคู่สัญญา กองทุนประกันสังคมแห่งชาติ นครหลวงเวียงจันทน์ มีความเหมาะสมและความเป็นไปได้ สามารถนำไปปฏิบัติจริงได้

อภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการให้บริการของโรงพยาบาลคู่สัญญา กองทุนประกันสังคมแห่งชาติ นครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ผู้วิจัยอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

จากความต้องการจำเป็นในการให้บริการของโรงพยาบาลคู่สัญญา กองทุนประกันสังคมแห่งชาติ นครหลวงเวียงจันทน์ ผู้วิจัยจัดอันดับความต้องการจำเป็นได้ทั้งหมด 5 อันดับ คือ อันดับหนึ่ง ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ อันดับสอง ด้านความพร้อมทางกายภาพ อันดับสาม ด้านขั้นตอนการให้บริการ อันดับสี่ ด้านระบบสารสนเทศ และอันดับห้า ด้านบุคลากร แสดงว่ามีความต้องการจำเป็นในการให้บริการของโรงพยาบาลคู่สัญญา กองทุนประกันสังคมแห่งชาติ นครหลวงเวียงจันทน์ ในด้านเครื่องมือและอุปกรณ์มากที่สุด และความต้องการจำเป็นในการให้บริการของโรงพยาบาลคู่สัญญา กองทุนประกันสังคมแห่งชาติ นครหลวงเวียงจันทน์ ในด้านบุคลากรน้อยที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปรารณา ปุณณกิติเกษม และคณะ (2554) ศึกษาการประเมินระดับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลรัฐบาลในกรุงเทพฯ ผลของการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการมีระดับค่าเฉลี่ยของความคาดหวังในการบริการมากกว่าการรับรู้จากบริการที่ได้รับ ความคาดหวัง แสดงว่าผู้รับบริการไม่พึงพอใจกับบริการที่ได้รับหรือการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐบาลแห่งนี้ ไม่มีคุณภาพที่ดี หากพิจารณาในแต่ละมิติพบว่า ในปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการ

บริการพบว่า ระดับค่าเฉลี่ยของการรับรู้ในการบริการมากกว่าระดับความคาดหวัง แสดงว่าผู้รับบริการเห็นว่ามีคุณภาพในการบริการในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการโดยมีระดับคุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลาง แต่ในอีก 4 ด้าน คือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองในการให้บริการ ด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจกลับ มีค่าเฉลี่ยในการรับรู้ต่ำกว่าความคาดหวังแสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการเห็นว่าไม่มีคุณภาพในการบริการที่ดีในด้านดังกล่าว ดังนั้น ผู้บริหารสามารถใช้ประโยชน์จากผลการศึกษาปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการของโรงพยาบาลได้ โดยลดช่องว่างที่ทำให้ระหว่างด้านที่การบริการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จรินทร์ ศิริรัตนพันธ์ และคณะ (2557) ศึกษาแนวทางบริหารจัดการระบบบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลพื้นฐานในระบบประกันสังคม พบว่า ภาพรวมของคุณภาพบริการด้านระบบขั้นตอนบริการการจัดการด้านสาธารณสุขปลอดภัย และพฤติกรรมบริการในภาพรวมผลการวิเคราะห์ แสดงให้เห็นว่าคุณภาพบริการโดยเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง สูงกว่าค่าเฉลี่ยพื้นฐาน โดยเฉพาะคุณภาพบริการในด้านความสามารถของแพทย์ และพยาบาลพฤติกรรมบริการในด้านความเอาใจใส่ของบุคลากร เครื่องมือทันสมัยความสะดวกสบายของสถานที่ แต่คุณภาพบริการที่ใกล้เคียงกับค่าเฉลี่ย แต่ยังห่างกับค่าความคาดหวังในด้านคุณภาพบริการ ได้แก่ ด้านระยะเวลาในการรอคอยที่นาน การเข้าคิวรอรับบริการในขั้นตอนต่าง ๆ ขั้นตอนการรอรับยา

สรุป

การศึกษาวิจัยเรื่องแนวทางการให้บริการของโรงพยาบาลคู่สัญญากองทุนประกันสังคมแห่งชาติ นครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว สรุปผลการจัดเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น (Modified Priority Needs Index: PNI modified) ได้ 5 อันดับ ได้แก่ อันดับหนึ่ง ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ อันดับสอง ด้านความพร้อมทางกายภาพ อันดับสาม ด้านขั้นตอนการให้บริการ อันดับสี่ ด้านระบบสารสนเทศและ และอันดับห้า ด้านบุคลากร กำหนดแนวทางการพัฒนาการให้บริการของโรงพยาบาลคู่สัญญา กองทุนประกันสังคมแห่งชาติ นครหลวงเวียงจันทน์ ได้ทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านความพร้อมทางกายภาพ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านระบบสารสนเทศ และด้านบุคลากร แต่ละด้านประกอบไปด้วย รูปแบบ หลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์ โครงการ/กิจกรรมการพัฒนา และการประเมินผล และ สุดท้ายผลการประเมินและความเป็นไปได้ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เกิดจากการได้รับความเมตตากรุณาอย่างสูงยิ่งจากผู้เชี่ยวชาญ อาจารย์ที่ปรึกษาวิจัย ในสาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนา และอาจารย์ผู้สอนทุกท่าน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำในการแก้ไขข้อบกพร่องด้วยความเอาใจใส่ ห่วงใยอย่างยิ่ง ทำให้ผู้วิจัยมีกำลังใจ เพียรพยายาม ขอบกราบขอบพระคุณ เป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

เอกสารอ้างอิง

นิสาพร วัฒนศัพท์. (2559). การประเมินการขยายประกันสังคมสู่แรงงานนอกระบบในมิติทางเศรษฐกิจและสังคม

กรณีศึกษากลุ่มยุทธศาสตร์จังหวัดภาคเหนือตอนล่าง. พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.

บุญชม ศรีสะอาด. (2558). การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

ปรารธนา ปุณณกิติเกษม และคณะ. (2554). การประเมินระดับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลรัฐบาลในกรุงเทพฯ ด้วยแบบจำลอง SERVQUAL. วารสารวิจัยและพัฒนา มจร., 34, 443-456.

ลักษมี สายบุตร. (2560). การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็นแบบสมบูรณ์เพื่อพัฒนาสมรรถนะครูคณิตศาสตร์.

ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

สถานเอกอัครราชทูตไทย. (2560). การลงทุนใน สปป. ลาว: ประกันสังคม. สืบค้นจาก

http://www.thaisavannakhet.com/vientiane/th/about/about_investments/detail.php?ELEMENT_ID=739

สำนักงานกองทุนประกันสังคม. (2558). สิทธิในการรักษาสุขภาพของผู้ประกันตน. สืบค้นจาก <https://www.sso.go.th/wpr/main/custom/customdetaildetail11600/85>