

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของลูกจ้างบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ ต่อการให้บริการทางการแพทย์ตามโครงการประกันสังคมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ ลูกจ้างบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมในครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ซึ่งผู้ศึกษาได้ดำเนินการสร้างขึ้นโดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อบริการทางการแพทย์ในด้านต่าง ๆ และส่วนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการ ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ โดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละและค่าเฉลี่ย ได้ผลสรุปดังนี้

#### สรุปผลการศึกษา

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 67.25 และส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-24 ปี รองลงมาคือ 25-29 ปี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส รองลงมา มีสถานภาพโสด และส่วนใหญ่ไม่มีบุตร ร้อยละ 61.25 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษา รองลงมา คือ ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพร้อยละ 25.25 ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 42.25 ทำงานในบริษัทปัจจุบันเป็นระยะเวลา 1-3 ปี รองลงมาคือ 4-6 ปีร้อยละ 21.25 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 63.00 ทำงานในบริษัทที่มีจำนวนพนักงานมากกว่า 500 และร้อยละ 49.75 มีรายได้ระหว่าง 5,001-7,500 บาท รองลงมา มีรายได้ระหว่าง 7,501-9,000 บาท

ลูกจ้างบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ส่วนใหญ่เลือกโรงพยาบาล หรือศูนย์ตามบัตรรับรองสิทธิของประกันสังคมมากที่สุดถึงร้อยละ 74.00 รองลงมาคือ โรงพยาบาลลำพูนร้อยละ 26.00 และส่วนใหญ่ลูกจ้างบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมฯ มีการประกันสุขภาพนอกเหนือจากประกันสังคมร้อยละ 52.25 และส่วนใหญ่เป็นการประกันสุขภาพที่เป็นสวัสดิการของบริษัทถึงร้อยละ 26.75 โดยกรณีเจ็บป่วยส่วนใหญ่จะใช้บริการประกันสังคม ร้อยละ 64.25

ลูกจ้างบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ส่วนใหญ่จ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคม ในปี พ.ศ. 2543 จำนวน 100-199 บาท มากที่สุดถึงร้อยละ 49.50 รองลงมาคือ 120-299 บาทร้อยละ 43.25 และร้อยละ 47.75 ใช้บริการทางการแพทย์ 1-3 ครั้ง/เดือน รองลงมาคือ 4-6 ครั้ง/เดือนร้อยละ 30.25 เมื่อเจ็บป่วยส่วนใหญ่ใช้บริการทางการแพทย์โดยเป็นคนไข้นอก

ร้อยละ 63.00 รองลงมาคือใช้บริการทั้งสองลักษณะคือเป็นทั้งคนไข้ในและนอก ร้อยละ 23.50 ส่วนในการใช้สิทธิประโยชน์จะใช้ในกรณีเจ็บป่วยมากที่สุดร้อยละ 85.00 รองลงมาใช้ในกรณีอุบัติเหตุและใช้กรณีคลอดบุตรร้อยละ 11.50 และ 3.50 ตามลำดับ จากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการทางการแพทย์กรณีทุพพลภาพ

## ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อบริการทางการแพทย์ในด้านต่าง ๆ

สำหรับความคิดเห็นต่อบริการทางการแพทย์ในด้านต่าง ๆ นั้น ลูกจ้างบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูนมีความเห็นในระดับเห็นด้วยมากต่อบริการทางการแพทย์ในด้านการรักษาพยาบาลของแพทย์ ( $\bar{x} = 3.60$ ) โดยมีความเห็นระดับเห็นด้วยมากในเรื่องมีแพทย์ผู้ชำนาญหลากหลายสาขาไว้บริการ ( $\bar{x} = 3.73$ ) รองลงมาคือมีจำนวนแพทย์เพียงพอไม่ต้องรอนาน ( $\bar{x} = 3.72$ ) และแพทย์ผู้รักษามีความรู้ความชำนาญ ( $\bar{x} = 3.70$ ) แต่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยน้อยเพียงด้านเดียวในเรื่องการปฏิบัติต่อคนไข้ทุกคนด้วยความเสมอภาค ( $\bar{x} = 3.36$ )

ในด้านคุณภาพเวชภัณฑ์ มีความเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{x} = 3.74$ ) โดยมีความเห็นระดับเห็นด้วยมากในเรื่องลักษณะฉลาก คำอธิบายการใช้ยาที่ระบุโดยโรงพยาบาลมีความชัดเจน ( $\bar{x} = 3.84$ ) รองลงมาคือภาชนะบรรจุยาหรือเวชภัณฑ์มีความสะอาดสะดวกใช้และอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ในโรงพยาบาลมีความสะอาดและทันสมัย ( $\bar{x} = 3.75$ )

ด้านค่าใช้จ่ายที่เสียไป พบว่าลูกจ้างบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูนมีความเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{x} = 3.73$ ) โดยมีความเห็นระดับเห็นด้วยมากในเรื่องการใช้สิทธิประกันสังคมช่วยสร้างหลักประกันเรื่องค่าใช้จ่ายในการเข้ารับการรักษาแต่ละครั้ง ( $\bar{x} = 4.01$ ) รองลงมาคือเรื่องเงินสมทบที่ถูกหักจากเงินเดือนทุกเดือนมีความเหมาะสมหรือมีความมั่นใจยามเจ็บป่วยจะไม่เดือดร้อนด้านค่าใช้จ่าย ( $\bar{x} = 3.88$ ) และค่ารักษาพยาบาลที่สำนักงานประกันสังคมกำหนดให้สิทธิแก่ผู้ประกันสังคมเพียงพอต่อการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลที่เลือก โดยไม่ต้องจ่ายเงินเพิ่ม ( $\bar{x} = 3.74$ ) ตามลำดับ

ด้านคุณภาพของผู้ให้บริการโดยรวมมีความเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{x} = 3.44$ ) โดยเห็นด้วยมากในส่วนที่เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย สะอาด และน่าเชื่อถือ ( $\bar{x} = 3.67$ ) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่แผนกยาเต็มใจที่จะแนะนำวิธีการใช้ยาแก่ท่านเป็นอย่างดีทุกครั้ง ไม่ใช้เวลารอนานเกินไป ( $\bar{x} = 3.52$ ) และเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลมีความรู้ความชำนาญอย่างเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่ ( $\bar{x} = 3.50$ ) ส่วนในเรื่องที่เห็นด้วยในระดับน้อยคือเจ้าหน้าที่ส่วนต่าง ๆ มีอัธยาศัยไมตรีและความกระตือรือร้นในการให้บริการ ( $\bar{x} = 3.32$ ) รองลงมาคือ การได้รับการเอาใจใส่จากพยาบาลเหมือนคนไข้ โดยทั่วไปในระหว่างการตรวจรักษาหรือนอนพักรักษาตัวในโรงพยาบาล ( $\bar{x} = 3.30$ )

ด้านความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกในการรับ มีความคิดเห็นโดยรวมด้านความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกในการรับบริการในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{x} = 3.43$ ) โดยมีความ

เห็นด้วยมากในเรื่องสถานที่ตั้งของโรงพยาบาลอยู่ในเขตที่สามารถหายานพาหนะในการเดินทางได้ง่าย ( $\bar{x} = 3.78$ ) รองลงมาคือ โรงพยาบาลมีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้บริการทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็วในการบริการ ( $\bar{x} = 3.74$ ) โรงพยาบาลมีระบบการโทรแจ้งเหตุและมีรถบริการ ทั้งกรณีปกติและกรณีฉุกเฉิน ( $\bar{x} = 3.67$ ) และโรงพยาบาลตั้งอยู่ไม่ไกลจากที่พักมากเกินไป ( $\bar{x} = 3.65$ ) ขณะเดียวกันลูกจ้างมีความเห็นด้วยน้อยในเรื่องมีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือในการจอดรถ ( $\bar{x} = 2.79$ ) รองลงมาเห็นด้วยน้อยในเรื่องมีการแยกสถานบริการสำหรับผู้ป่วยทั่วไปและผู้ป่วยประกันสังคม ( $\bar{x} = 3.36$ ) ในโรงพยาบาลมีร้านจำหน่ายอาหาร และของใช้จำเป็นสำหรับผู้ป่วย และญาติ ( $\bar{x} = 3.40$ ) และโรงพยาบาลมีป้ายแนะนำการเข้าใช้บริการอย่างชัดเจน ( $\bar{x} = 3.41$ )

### ส่วนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการ

ส่วนในเรื่องปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการ ของลูกจ้างบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน มีความเห็นโดยรวมว่ามีปัญหาในระดับน้อยในด้านการรักษาพยาบาลของแพทย์ โดยมีความเห็นว่ามีปัญหาในระดับน้อยในเรื่องไม่มีการจัดลำดับที่ชัดเจนในการรับบริการ ตรวจ มีการลัดคิวหรือแซงคิวให้คนที่คุ้นเคย ( $\bar{x} = 3.27$ ) แพทย์ผู้ตรวจพุดจาไม่สุภาพ ไม่มีความกระตือรือร้นหรือเป็นกันเองในการตรวจรักษาและ ไม่มีแพทย์เฉพาะทางประจำอยู่ ต้องรอแพทย์จากโรงพยาบาลอื่นทำให้เสียเวลารอคอยนาน ( $\bar{x} = 3.31$ ) ลูกจ้างมีความเห็นว่ามีปัญหาในระดับมากในเรื่องเดี๋ยวกคือแพทย์ไม่ชี้แจงหรือชี้แจงอาการป่วยไม่ชัดเจน ทำให้ไม่ทราบวิธีปฏิบัติตนที่ถูกต้อง ( $\bar{x} = 3.48$ )

ปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการด้านคุณภาพเวชภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่ามีปัญหาในระดับน้อยในเรื่องโรงพยาบาลมีอุปกรณ์หรือเครื่องมือ ไม่เพียงพอ ต้องขอใช้บริการจากที่อื่น ( $\bar{x} = 2.94$ ) รองลงมาคือเรื่องคุณภาพเวชภัณฑ์ใช้วัสดุคุณภาพต่ำ ไม่สะดวกในการใช้ ( $\bar{x} = 2.86$ ) และอุปกรณ์ไม่สะอาด มีคราบเลอะเทอะหรือมีกลิ่นสกปรก ( $\bar{x} = 2.80$ ) ตามลำดับ

ปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการด้านค่าใช้จ่าย ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่มีความเห็นว่ามีปัญหาในระดับน้อยโดยมีความเห็นว่ามีปัญหาในระดับน้อยในเรื่อง สำนักงานประกันสังคมปฏิเสธค่าใช้จ่ายบางรายการและถูก โรงพยาบาลเรียกเก็บย้อนหลัง ( $\bar{x} = 3.09$ ) รองลงมาคือ เสียค่าเดินทางไปใช้บริการที่โรงพยาบาลสูง ไม่คุ้มกับการเจ็บป่วย เล็ก ๆ น้อย ( $\bar{x} = 3.11$ ) และเรื่องต้องจ่ายค่ารักษาพยาบาลเพิ่มเติมและไม่ได้รับความสะดวกในการชำระ ( $\bar{x} = 3.29$ ) ลูกจ้างบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน มีความเห็นว่ามีปัญหาในระดับมากในเรื่องไม่ทราบหลักเกณฑ์การได้รับสิทธิประโยชน์ของแต่ละประเภทโรคหรือการรักษาทำให้ไม่สามารถประเมินค่าใช้จ่ายล่วงหน้าได้ ( $\bar{x} = 3.54$ ) รองลงมาคือค่าใช้จ่ายแพงเกินความเป็นจริง เมื่อเทียบกับคุณภาพการรักษาที่ได้รับ

ในด้านคุณภาพของผู้ให้บริการ ลูกจ้างมีความเห็นว่ามีปัญหาและอุปสรรคโดยรวมในระดับน้อยใน ( $\bar{x} = 3.36$ ) โดยเฉพาะเรื่องเจ้าหน้าที่จ่ายยา หรือเภสัชกรอธิบายวิธีการใช้ยาและ

เวชภัณฑ์ไม่ชัดเจนทำให้ไม่เข้าใจวิธีใช้ ( $\bar{x} = 3.24$ ) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ห้องบัตรหรือทะเบียน พุดจาไม่สุภาพ ลำช้า และไม่กระตือรือร้นในการให้บริการ ( $\bar{x} = 3.25$ )

ขณะเดียวกันลูกจ้าง มีความเห็นว่ามีปัญหาและอุปสรรคมากในเรื่องเจ้าหน้าที่การเงินไม่ ชี้แจงรายละเอียดค่าใช้จ่ายเพราะเห็นว่าเป็นบริการประกันสังคม จึงทำให้ไม่ทราบค่าบริการในด้าน ต่าง ๆ ( $\bar{x} = 3.50$ ) รองลงมาคือไม่เข้าใจคำอธิบายของเจ้าหน้าที่พยาบาล เนื่องจากใช้ศัพท์ที่เข้าใจ ยาก หรือแสดงความรำคาญเมื่อถูกถาม ( $\bar{x} = 3.41$ )

ในเรื่องอุปสรรคและปัญหาในด้านความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกลูกจ้างบริษัท ในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูนมีความคิดเห็นโดยรวมว่ามีปัญหาในระดับน้อย ( $\bar{x} = 2.98$ ) โดยมีปัญหาในระดับน้อยที่สุดในเรื่องไม่มีรถบริการกรณีฉุกเฉิน ( $\bar{x} = 2.39$ ) รองลงมา คือห้องพักคับแคบ สกปรก ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ ( $\bar{x} = 3.04$ ) สถานที่นั่ง รอคับแคบ แออัด ไม่มีบริเวณที่นั่งเพียงพอ บริเวณที่พัก อากาศร้อน ระบบระบายอากาศไม่ดีเท่าที่ ควร ( $\bar{x} = 3.08$ )

ปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการ ในด้านอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับบริการทางการแพทย์ ผู้ตอบแบบสอบถาม โดยส่วนใหญ่มีความเห็นว่ามีปัญหาในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.59$ ) โดยมีปัญหา และอุปสรรคมากในเรื่องได้รับเงินช่วยเหลือหรือเงินชดเชยจากประกันลำช้า ( $\bar{x} = 3.78$ ) รองลงมา คือเรื่องไม่ทราบจำนวนเงินที่จะได้รับจากกองทุนประกันสังคม ทำให้เกิดความกังวลเรื่องค่าใช้จ่าย ( $\bar{x} = 3.68$ ) และไม่ทราบขั้นตอนหรือการใช้สิทธิประโยชน์ เมื่อรับการรักษาในโรงพยาบาล ( $\bar{x} = 3.46$ )

## อภิปรายผล

### 1. ด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการวิเคราะห์ ข้อมูลจะเห็นว่าลักษณะของประชากรที่เป็นลูกจ้างใน นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือจังหวัดลำพูน เป็นคนวัยหนุ่มสาวอายุระหว่าง 20-24 ปี ซึ่งถือว่าเป็น ประชากรที่กำลังเริ่มทำงานสอดคล้องกับผลการศึกษาที่พบว่าส่วนใหญ่ทำงานในบริษัทปัจจุบัน เป็นเวลานาน 1-3 ปี และถ้าพิจารณาจากระดับการศึกษาแล้วส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับ มัธยมศึกษาถึงร้อยละ 61.25 ซึ่งคนจบการศึกษาระดับมัธยมปลายปกติจะอายุประมาณ 18 ปี และ เพิ่งเริ่มทำงาน โดยที่มีบางคนย้ายที่ทำงานมามากกว่าหนึ่งแห่ง

จากการที่ประชากรส่วนใหญ่อยู่ในวัยที่เพิ่งเริ่มทำงาน ทำให้มีรายได้ที่ไม่สูงนักคือพบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้รวมค่าล่วงเวลาและสวัสดิการที่เป็นตัวเงินอยู่ระหว่าง 5001-7,500 บาท ถึง ร้อยละ 49.75 ซึ่งการมีรายได้ไม่น้อยทำให้ลูกจ้างต้องควบคุมค่าใช้จ่ายต่างๆ ไม่ให้เป็นภาระแก่ ตนเองหรือครอบครัวมากเกินไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งการค่าใช้จ่ายทางการแพทย์พยาบาลซึ่ง ค่อนข้างแพงเมื่อเทียบกับรายได้ ดังนั้น โครงการประกันสังคมจึงเป็นทางเลือกสำหรับลูกจ้างบริษัท

ในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับผลการศึกษาของปราณี เษฎาพร(2535) ที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยว่าการประกันสุขภาพมีความจำเป็นสำหรับผู้ใช้งาน ทำให้มีหลักประกันเมื่อมีการเจ็บป่วย มีความมั่นคงต่อตนเองและครอบครัว

นอกจากทำประกันสังคมแล้วพบว่าลูกจ้างร้อยละ 63 ทำงานอยู่ในบริษัทที่มีจำนวนพนักงานมากกว่า 500 คนขึ้นไปซึ่งถือว่าเป็นบริษัทขนาดใหญ่ที่มีความมั่นคงและให้ความสำคัญกับทรัพยากรบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการดูแลสุขภาพลูกจ้างพบว่าแม้จะมีสวัสดิการตามระบบการประกันสังคมซึ่งต้องปฏิบัติตามกฎหมายแล้วยังพบว่าลูกจ้างร้อยละ 26.75 ได้รับการประกันสุขภาพจากบริษัทเป็นการเพิ่มเติม จึงทำให้มีหลักประกันในด้านการรักษาพยาบาลเพิ่มมากขึ้น สอดคล้องกับผลการศึกษาของปราณี เษฎาพร(2535) ที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยว่าสวัสดิการการรักษาพยาบาลมีความแตกต่างกันตามขนาดของโรงงาน

สภาพการทำงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน เป็นลักษณะการทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมประเภทต่างๆ โดยทำงานวันละ 8-11 ชั่วโมง และเฉลี่ย 6 วันต่อสัปดาห์ (สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดลำพูน,2543) ชั่วโมงการทำงานที่ยาวนานรวมถึงการทำงานในกะกลางคืนมีส่วนทำให้พนักงานอ่อนเพลียและเจ็บป่วยได้ง่าย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาที่พบว่าร้อยละ 47.75 ของผู้ตอบแบบสอบถามมีการใช้บริการทางการแพทย์ เนื่องจากเจ็บป่วย 1-3 ครั้งต่อเดือนซึ่งถือว่าค่อนข้างบ่อย แต่ไม่น่าจะเป็นการเจ็บป่วยที่รุนแรงเพราะ ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามไปใช้บริการทางการแพทย์ลักษณะคนไข้ในเพียงร้อยละ 13.50

2. ด้านความคิดเห็นของลูกจ้างบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมที่มีต่อการให้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลที่เลือกตามโครงการประกันสังคม

นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือจังหวัดลำพูนตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ลูกจ้างบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมแห่งนี้เข้าโครงการประกันสังคมโดยการควบคุมดูแลของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลำพูนและปัจจุบันมีโรงพยาบาลคู่สัญญาของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลำพูนเพียง 2 แห่งคือโรงพยาบาลหริภุญชัยเมมโมเรียลและโรงพยาบาลลำพูน โดยที่โรงพยาบาลทั้งสองแห่งนี้ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดลำพูนจึงเป็นเหตุจูงใจประการหนึ่งที่ทำให้ลูกจ้างบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือเลือกใช้บริการจากโรงพยาบาลทั้งสอง

จากการตอบแบบสอบถามของลูกจ้างจำนวน 400 คน ซึ่งเลือกโรงพยาบาลหริภุญชัยเมมโมเรียลและโรงพยาบาลลำพูน ในสัดส่วนร้อยละ 74 และ 26 ตามลำดับนั้น พบว่าในด้านบริการทางการแพทย์นั้นผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากกับความพร้อมของแพทย์ทั้งในด้านปริมาณ ความหลากหลายสาขาของแพทย์ ความรวดเร็วและมีอริยาวัตรดีของแพทย์แตกต่างกับผลการศึกษาของสมใจ ยี่มวิไลพร(2537) ที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยว่าแพทย์และพยาบาลมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอกับผู้ป่วย ทั้งนี้เนื่องจากโรงพยาบาลทั้งสองแห่งเป็นโรงพยาบาล

ขนาดใหญ่ โดยโรงพยาบาลลำพูนนั้นเป็นโรงพยาบาลประจำจังหวัด ส่วนโรงพยาบาลหริภุญชัย  
เมมโมเรียลก็เป็นโรงพยาบาลเอกชนที่ใหญ่และมีความพร้อมมากที่สุดในพื้นที่ลำพูน

ด้านคุณภาพเวชภัณฑ์ ลูกจ้างมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในทุกๆเรื่องที่สอบถาม  
ทั้งความสะอาดความพอเพียงของเครื่องมือ ความชัดเจนของฉลากตลอดจนคุณภาพยาและ  
เวชภัณฑ์ซึ่งแตกต่างจากผลการศึกษาของสมใจ ยัมวิสัย (2537) ที่พบว่าผู้ประกันตนพอใจน้อยใน  
เรื่องความทันสมัยของเครื่องมือ

ในด้านค่าใช้จ่ายลูกจ้างเห็นด้วยมาก โดยเห็นด้วยว่าการใช้สิทธิประกันสังคมช่วยเป็นหลัก  
ประกันในเรื่องค่าใช้จ่ายในการรักษาแต่ละครั้งและเห็นด้วยมากกับจำนวนเงินที่จ่ายหรือถูกหักไป  
แต่ละเดือนสอดคล้องกับผลการศึกษาของปราณี เกษฎาพร(2535) ที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่  
เห็นด้วยว่าการจ่ายเงินร้อยละ 1.5 (อัตราในปี 2535) ของค่าจ้างเหมาะสมแล้ว

อย่างไรก็ตามการให้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลนอกจากแพทย์ผู้รักษาแล้วยังมี  
เจ้าหน้าที่อีกหลายฝ่าย ที่จะส่งผลต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลไม่ว่าจะเป็นเจ้าหน้าที่ห้อง  
ทะเบียน เจ้าหน้าที่แผนกยา เจ้าหน้าที่พยาบาลหรือเจ้าหน้าที่การเงินล้วนแล้วแต่มีผลต่อความพึงพอ  
ใจของลูกจ้างด้วยกันทั้งนั้น ในการศึกษาครั้งนี้พบว่าลูกจ้างมีความเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วย  
มากในเรื่องคุณภาพของผู้ให้บริการแต่ก็มีผู้เห็นด้วยน้อยในเรื่องความเหมาะสมของจำนวนพยาบาล  
และเจ้าหน้าที่ เมื่อเทียบกับปริมาณคนไข้ รวมถึงการเอาใจใส่จากพยาบาลเหมือนคนไข้โดยทั่วไป  
นอกจากนี้ลูกจ้างยังเห็นด้วยน้อยในเรื่องการมีอัตราค่าจ้างไม่ตรีและความกระตือรือร้นในการให้  
บริการ สอดคล้องกับผลการศึกษาของศิริพร ปรากฏประสิทธิ์ (2538) ที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่  
พบปัญหาการให้บริการของห้องบัตร ไม้ดี พยาบาลพูดไม่ไพเราะ ซึ่งชี้ให้เห็นว่าน่าจะต้องมีการปรับ  
ปรุงให้ดีขึ้นได้อีกทั้งนี้เพราะการบริการมีลักษณะที่จับต้องไม่ได้ (Intangibility) (อรชร มณีสงฆ์ ,  
2539 : 199-200) ดังนั้นคุณภาพของพนักงานโรงพยาบาลจึงเป็นเครื่องมือชนิดหนึ่งในการสื่อให้ผู้  
บริโภครับรู้ถึงคุณภาพบริการที่โรงพยาบาลจัดให้

นอกจากคนหรือพนักงานแล้วเครื่องมือที่จะสื่อแก่ผู้บริโภคคือราคา (price) เครื่องมือเครื่อง  
ใช้ (Equipment) และอาคารสถานที่ (Place) สำหรับเรื่องเครื่องมือเครื่องใช้และอาคารสถานที่นั้น  
ถือว่าเป็นสิ่งบ่งบอกถึงความสะอาดสบายในการเข้ารับบริการ (อรชร มณีสงฆ์ , 2539 : 199-200)  
ซึ่งจากการศึกษาพบว่าลูกจ้างโดยรวมเห็นด้วยในระดับเห็นด้วยมาก แตกต่างกับผลการศึกษาของ  
สมใจ ยัมวิสัย (2537) ที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยว่าโรงพยาบาลมีสิ่งอำนวยความสะดวก  
น้อยไม่เพียงพอเช่น เก้าอี้ เพลนอน อากาศในห้องตรวจร้อน เป็นต้น อย่างไรก็ตามมีลูกจ้างที่เห็น  
ด้วยน้อยในเรื่องการมีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือในการจอดรถ การมีที่จอดรถเพียงพอ อยู่ในร่มหรือมี  
หลังคากันแดด ตลอดจนการแยกสถานบริการสำหรับผู้ป่วยทั่วไปและผู้ป่วยประกันสังคม การมี  
ร้านจำหน่ายอาหารและของใช้จำเป็นสำหรับผู้ป่วยและญาติในโรงพยาบาล และการมีป้ายแนะนำ  
การเข้าใช้บริการที่ชัดเจน

### 3. ด้านปัญหาและอุปสรรคของลูกจ้างในการบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลที่เลือกตามโครงการประกันสังคม

จากผลการศึกษาในครั้งนี้ปัญหาโดยรวมด้านการรักษาพยาบาลยังอยู่ในระดับมีปัญหาน้อย แต่ลูกจ้างมีความเห็นว่าการชี้แจงของแพทย์เกี่ยวกับอาการป่วยและวิธีปฏิบัติไม่ค่อยชัดเจนนั้นมีปัญหามาก สอดคล้องกับผลการศึกษาของศิริพร ปรางประสิทธิ์ (2538) ที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พบปัญหาการไม่ให้ข้อมูลที่ชัดเจนของแพทย์

ส่วนในด้านคุณภาพเวชภัณฑ์นั้นผลการศึกษาพบว่าลูกจ้างเห็นว่ามีความน้อยในเรื่องดังกล่าวแต่ก็ยังมีปัญหาในเรื่องโรงพยาบาลมีอุปกรณ์หรือเครื่องมือ ไม่เพียงพอ ต้องขอใช้บริการจากที่อื่น และเวชภัณฑ์ใช้วัสดุคุณภาพต่ำ ไม่สะดวกในการใช้ ซึ่งปัญหานี้เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่าเครื่องมือหรืออุปกรณ์ทางการแพทย์นั้นมีราคาสูง ดังนั้นหลายโรงพยาบาลจึงมีการใช้ร่วมกันในกลุ่มหรือโรงพยาบาลในเครือข่ายทำให้อาจไม่ได้รับความสะดวกเมื่อจำเป็นต้องใช้ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของสมใจ ยิ้มวิสัย (2537) ที่พบว่าผู้ประกันตนส่วนใหญ่พอใจน้อยในเรื่องความทันสมัยและความพอเพียงของเครื่องมือ

สำหรับปัญหาค่าใช้จ่ายเนื่องจากทางสำนักงานประกันสังคมแนะนำให้แก่โรงพยาบาลเป็นรายหัวของลูกจ้างที่เลือกใช้โรงพยาบาลนั้นๆ จากนั้นโรงพยาบาลจะนำรายได้ที่ได้รับไปบริหารเอง การควบคุมหรือตรวจสอบจากสำนักงานประกันสังคมอาจจะยังไม่เข้มงวดหรือทั่วถึงจึงอาจทำให้เกิดปัญหาค่าใช้จ่ายแพงเกินความเป็นจริงซึ่งแม้ว่าผลการสำรวจโดยรวมพบว่ามีปัญหาน้อยในด้านค่าใช้จ่าย แต่ก็พบว่ายังมีปัญหาในเรื่องค่าใช้จ่ายแพงเกินความเป็นจริง เมื่อเทียบกับคุณภาพการรักษาที่ได้รับ ตลอดจนไม่ทราบหลักเกณฑ์การได้รับสิทธิประโยชน์ของแต่ละประเภทโรคหรือการรักษาทำให้ไม่สามารถประเมินค่าใช้จ่ายล่วงหน้าได้ สอดคล้องกับผลการศึกษาของสงวน นิตยารัมภ์พงศ์ และคณะ (2534) ที่พบว่าผู้ประกันตนส่วนใหญ่ไม่เข้าใจสิทธิประโยชน์ที่ได้รับบริการคุ้มครอง ซึ่งเรื่องค่าใช้จ่ายถือว่าเป็นเรื่องอ่อนไหวที่จะมีผลต่อความพอใจของผู้รับบริการ และเป็นเครื่องมือชนิดหนึ่งให้ผู้ให้บริการใช้สื่อให้ผู้รับบริการรับรู้ผลของการบริการได้ (อรชร มณีสงฆ์, 2539 : 200) แต่อย่างไรก็ตามในเรื่องความเหมาะสมด้านราคายังไม่มีการศึกษาวิจัยที่ชัดเจน จึงน่าจะมีการศึกษาหาข้อมูลที่เป็นตัวเลขเปรียบเทียบอันจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ประกันตนและบางทีผลการวิจัยอาจนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงอัตราค่าจ่ายเงินสมทบในอนาคตก็ได้

ปัญหาอีกประการหนึ่งที่สำคัญของการบริการคือคุณภาพของผู้ให้บริการซึ่งมีลักษณะที่ไม่แน่นอน (Variability) ขึ้นอยู่กับอารมณ์ของผู้ให้บริการจึงมักพบปัญหาอหิชาติ หรือการพูดจาของผู้ให้บริการ ซึ่งผลการศึกษาในครั้งนี้ลูกจ้างเห็นว่าโดยรวมแล้วมีปัญหาน้อยแต่พบว่ายังมีปัญหามากในบางเรื่องคือเจ้าหน้าที่การเงินไม่ชี้แจงรายละเอียดค่าใช้จ่ายเพราะเห็นว่าเป็นบริการประกันสังคม จึงทำให้ไม่ทราบค่าบริการในด้านต่าง ๆ และไม่เข้าใจคำอธิบายของเจ้าหน้าที่พยาบาล เนื่องจากใช้

ศัพท์ที่เข้าใจยาก หรือแสดงความรำคาญเมื่อถูกถาม ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาวรรณคดีของชาวเชิร(2540) ที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่พอใจธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ในด้านความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่าโดยรวมแล้วมีปัญหาเล็กน้อยแต่จากความคิดเห็นที่เห็นด้วยน้อยในเรื่องการ มีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือในการจองรถ การมีการแยกสถานบริการสำหรับผู้ป่วยทั่วไปและผู้ป่วยประกันสังคม ตลอดจนการมีร้านจำหน่ายอาหารของใช้จำเป็นสำหรับผู้ป่วยและญาติในโรงพยาบาลและป้ายแนะนำการเข้าใช้บริการยังขาดความชัดเจน นั่นถือว่าเป็นปัญหาอยู่ ซึ่ง สอดคล้องบางส่วนกับผลการศึกษานี้ของสมใจ ยิ้มวิไล (2537) ที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยว่าโรงพยาบาลมีสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยไม่เพียงพอเช่น แก้ว ี เพลนอน อากาศในห้องตรวจร้อน สถานที่นั่งรอคับแคบแออัด

ส่วนปัญหาในด้านอื่นๆซึ่ง ไม่ใช่ปัญหาที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับบริการทางการแพทย์นั้นถูกอ้างว่ามีปัญหามาก โดยเฉพาะในเรื่องได้รับเงินช่วยเหลือหรือเงินชดเชยจากประกันล่าช้า การไม่ทราบจำนวนเงินที่จะได้รับจากกองทุนประกันสังคม ทำให้เกิดความกังวลเรื่องค่าใช้จ่าย ไม่ทราบขั้นตอนหรือการใช้สิทธิประโยชน์เมื่อรับการรักษาในโรงพยาบาล ซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นปัญหาที่กระทบต่อคุณภาพการบริการทั้งสิ้น สอดคล้องกับผลการศึกษานี้ของสงวน นิตยารัมภ์พงศ์ และคณะ (2534) ที่พบว่าผู้ประกันตนส่วนใหญ่ไม่เข้าใจสิทธิประโยชน์ที่ได้รับการคุ้มครอง ซึ่งปัญหาเหล่านี้คงต้องอาศัยทุกหน่วยงานไม่ว่าจะเป็นผู้ประกอบการหรือนายจ้าง โรงพยาบาลรวมทั้งสำนักงานประกันสังคม ที่จะร่วมกันประชาสัมพันธ์และปรับปรุงวิธีการให้ถูกจ้างผู้ประกันตนได้รับประโยชน์สูงสุดคุ้มค่ากับเงินสมทบที่ได้จ่ายไป

#### ข้อเสนอแนะ

จากการวิเคราะห์ผลการศึกษาและการอภิปรายผลที่ผ่านมา พอสรุปได้ว่าถูกจ้างบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน มีความเห็นในระดับเห็นด้วยมากในทุกด้านทั้งการรักษาพยาบาลของแพทย์ คุณภาพเวชภัณฑ์ ด้านค่าใช้จ่าย คุณภาพของผู้ให้บริการ ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกในการรับบริการ โดยพบว่ายังมีปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการทางการแพทย์ในทุก ๆ ด้านซึ่งจำเป็นต้องได้รับการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นอีกหลายประการคือ

1. ด้านการรักษาพยาบาลของแพทย์ เรื่องการชี้แจงอาการป่วยของผู้ป่วยยังขาดความชัดเจนและครบถ้วน ซึ่งพบว่าถูกจ้างมีความเห็นในระดับเห็นด้วยน้อยและเห็นว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับมีปัญหามากเช่นกัน กรณีนี้แม้ว่าเป็นสิทธิของแพทย์ผู้รักษาในการให้ข้อมูลแก่ผู้ป่วย แต่การเร่งรีบหรือชี้แจงอาการและวิธีปฏิบัติคนของผู้ป่วยน้อยเกินไป จะทำให้เกิดผลเสียแก่ตัวแพทย์เองในเรื่องความน่าเชื่อถือ และอาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงของโรงพยาบาลได้หากไม่มีการแก้ไข ทั้งนี้เพราะผู้ป่วยมีทางเลือกมากขึ้นที่จะใช้บริการจากโรงพยาบาลอื่น แนวทางหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้ป่วยมีความเข้าใจอาการและวิธีปฏิบัติได้คือโดยที่แพทย์ไม่เสียเวลามาก คือจัดเจ้าหน้าที่พยาบาลไว้

ให้คำแนะนำ โดยอาจมีเอกสารแนะนำประกอบไปด้วยก็ได้ กรณีนี้จะเป็นจุดขายที่ดีของโรงพยาบาลและอาจส่งผลให้จำนวนผู้ประกันคนที่เลือกใช้โรงพยาบาลเพิ่มขึ้นในปีต่อไปได้

นอกจากนี้ในเรื่อง การปฏิบัติต่อผู้ป่วยด้วยความเสมอภาคทั้งผู้ป่วยทั่วไปและผู้ป่วยที่ใช้สิทธิประกันสังคม จำเป็นที่จะต้องให้ความสำคัญเพราะนอกจากจะเป็นจรรยาบรรณแพทย์แล้ว ยังช่วยจูงใจให้ผู้ป่วยหันมาใช้บริการของโรงพยาบาลมากขึ้น

2. ด้านคุณภาพผู้ให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นเจ้าหน้าที่ห้องบัตร เจ้าหน้าที่พยาบาล เจ้าหน้าที่การเงิน เจ้าหน้าที่ห้องยา รวมทั้งเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย จะต้องปรับปรุงในเรื่องการมารยาท อธยาศัยไมตรี ความกระตือรือร้นในการให้บริการ และความชัดเจนในการให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการ ขณะเดียวกันทางผู้บริหารควรมั่นตรวจสอบความพอใจเพียงของเจ้าหน้าที่ที่ทำงาน ในแต่ละฝ่ายเป็นระยะ ๆ และสิ่งที่ผู้บริหารควรเอาใจใส่เป็นพิเศษ คือ การฝึกอบรมให้ความรู้ และเพิ่มทักษะแก่เจ้าหน้าที่และแพทย์ผู้รักษา เพราะการรักษาพยาบาลเป็นการบริการที่มีลักษณะความไม่แน่นอน (Variability) ขึ้นอยู่กับอารมณ์ของผู้ให้บริการ (อรชร มณีสงฆ์, 2539 : 199 – 200) ซึ่งผู้บริหารจะต้องสร้างความมั่นใจแก่ผู้ป่วย โดยการให้ความสำคัญกับการคัดเลือกพนักงานและจัดการฝึกอบรมเป็นระยะ ๆ ลักษณะการฝึกอบรมอาจจัดทำตามกำหนดเวลาหรือฝึกอบรมตามความจำเป็น ภายหลังที่มีการรับฟังข้อคิดเห็นจากผู้ป่วยที่มาใช้บริการ การรับฟังข้อคิดเห็นเพื่อปรับปรุงคุณภาพผู้ให้บริการสามารถให้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลที่แนะนำอาการและวิธีปฏิบัติตนของผู้ป่วยช่วยสอบถามให้ก็ได้ เพราะเชื่อว่าผู้ป่วยจะยินดีให้ข้อมูลที่แท้จริง มากกว่าที่จะสอบถามโดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายการตลาด

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยเฉพาะปัญหาเรื่องที่อยู่จอร์จคลับแคบ ปัญหานี้เป็นข้อจำกัดของโรงพยาบาลทั้งสองแห่งเนื่องจากตั้งอยู่ในเมืองที่พื้นที่คับแคบและที่ดินราคาแพง ผู้บริหารสามารถแก้ปัญหาได้โดยนำวิธีการจัดการหรือเทคโนโลยีการก่อสร้างที่จอร์จคลับที่ประหยัดพื้นที่มาใช้ แต่ทั้งนี้จะต้องระมัดระวังในเรื่องของต้นทุนที่อาจจะเพิ่มขึ้น และส่งผลกระทบต่อราคาการให้บริการจึงเป็นการบ้านที่ผู้ประกอบการหรือผู้บริหารโรงพยาบาลจะต้องพิจารณาให้เหมาะสม ถ้าผู้ประกอบการหรือผู้บริหารมีนโยบายเน้นการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกหรืออาคารสถานที่มากเกินไปก็จะทำให้มีต้นทุนต่อหน่วยสูงขึ้น จนไม่สามารถคุ้มทุนและอาจจะไม่สามารถเข้าร่วมโครงการประกันสังคมได้ต่อไป กรณีดังกล่าวถือว่าเป็นการวางกลยุทธ์ธุรกิจที่ผู้บริหารจะต้องเลือกว่าจะวางตำแหน่งสินค้าของตนไว้ที่ตรงไหน ตัวอย่างเช่น โรงพยาบาลขนาดใหญ่บางแห่งที่มีศักยภาพทั้งตัวบุคลากรอุปกรณ์เครื่องมือและสถานที่ แต่มีจุดคุ้มทุนสูงกว่าอัตราที่ประกันสังคมจ่ายให้โรงพยาบาลจึงทำให้ไม่สามารถเข้าร่วมโครงการได้ซึ่งอาจจะทำให้เสียโอกาสในการขยายตลาดไปอย่างน่าเสียดาย

4. ปัญหาด้านความรู้ความเข้าใจในสิทธิของลูกจ้างที่จะได้รับนั้น นอกจากจะเป็นหน้าที่ของโรงพยาบาลและสำนักงานประกันสังคมที่ควรจัดระบบการประชาสัมพันธ์ที่สามารถสื่อให้

ลูกจ้างผู้ประกันตนสามารถเข้าใจหลักเกณฑ์ต่างๆ ได้ง่ายแล้ว บริษัทฯ โดยนายจ้างหรือฝ่ายบุคคล ควรจัดให้มีการชี้แนะหรือประชาสัมพันธ์ให้แก่ลูกจ้างอีกทางหนึ่ง ทั้งนี้เพราะฝ่ายบุคคลเป็นผู้ใกล้ชิดและเข้าใจปัญหาพนักงานมากที่สุด

5. จากข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามที่พบว่าลูกจ้างไปใช้บริการทางการแพทย์ โดยเฉพาะกรณีเจ็บป่วยก่อนข้างบ่อยถึง 1-3 ครั้งต่อเดือนนั้น แสดงให้เห็นว่าลูกจ้างส่วนใหญ่มี สุขภาพไม่ค่อยดี นายจ้างจึงควรหมั่นสอดส่องดูแลสภาพการทำงานทั้งในเรื่องชั่วโมงการทำงานที่ อาจมากเกินไปจนลูกจ้างไม่ค่อยมีเวลาพักผ่อน รวมทั้งให้มีการตรวจสภาพสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน เป็นระยะ นอกจากนั้นควรจัดสวัสดิการส่งเสริมสุขภาพอนามัยแก่ลูกจ้าง เช่น กิจกรรมกีฬานันทนาการ ซึ่งจะช่วยลดปัญหาด้านสุขภาพและมีผลดีต่อประสิทธิภาพการทำงานต่อไป