

ชื่อวิทยานิพนธ์	การพัฒนาศาสตร์การให้บริการด้านสุขภาพของโรงพยาบาลสงขลา : กรณีศึกษากลุ่มลูกค้าสิทธิบัตรประกันสังคม
ผู้วิจัย	นางปรัชญาภรณ์ ประทีปทอง ปีการศึกษา 2546
ปริญญา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยาศาสตร์การพยาบาล
ผู้ควบคุม	1. ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.บัญชา สมบูรณ์สุข 2. กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชาญชัย เรืองขจร

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารูปแบบการให้บริการรักษาพยาบาลสำหรับผู้ป่วยกลุ่มลูกค้าสิทธิบัตรประกันสังคมโรงพยาบาลสงขลา เพื่อทดลองใช้รูปแบบการให้บริการรักษาพยาบาล และสังเกตผลการให้บริการรักษาพยาบาลสำหรับผู้ป่วยกลุ่มลูกค้าสิทธิบัตรประกันสังคม และเพื่อปรับปรุงวิธีการดำเนินงานรูปแบบการให้บริการรักษาพยาบาลสำหรับผู้ป่วยกลุ่มลูกค้าสิทธิบัตรประกันสังคมในโรงพยาบาลสงขลา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการทำวิจัยไว้ดังนี้ คือ กลุ่มลูกค้าสิทธิบัตรประกันสังคมที่ประกอบอาชีพในโรงงานที่ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่เป้าหมายที่อยู่ในเขตรับผิดชอบของโรงพยาบาลสงขลา จำนวน 26,230 คน ใน 5 อำเภอ การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจัดทำโดยการสุ่มตัวอย่าง จำนวน 124 คน โดยมีคุณสมบัติดังนี้ เป็นผู้มีบัตรประกันสังคมที่มารับบริการกับโรงพยาบาลสงขลา เป็นบุคคลทั่วไปที่ใช้บริการกับโรงพยาบาลสงขลา ทั้ง 5 อำเภอ มีอายุตั้งแต่ 18 ปี ขึ้นไป

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยสำหรับด้านผู้รับบริการมีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 การสอบถามเพื่อการรับทราบข้อมูล และ ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มารับบริการโดยใช้บัตรประกันสังคมกับโรงพยาบาลสงขลา ด้านผู้ให้บริการใช้วิธีการสัมภาษณ์ Key informant จำนวน 3 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อหาค่าการกระจายของตัวแปร ค่า alpha โดยวิธี cronbach เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพเพื่อนำมาสรุปผลโดยสามารถสรุปผลการวิจัยออกเป็นแต่ละยุทธศาสตร์ได้ดังนี้ คือ

ยุทธศาสตร์การจัดการบริการเชิงรุก เพื่อให้สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายโดยการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายได้รับทราบข้อมูลข่าวสารและหันมาให้ความสนใจเลือกประกันตนกับโรงพยาบาลสงขลา นั้น ผลการดำเนินการเป็นที่น่าพึงพอใจในระดับหนึ่งคือ หลังจากใช้ยุทธศาสตร์การจัดการบริการเชิงรุกแล้วมีผู้เลือกประกันตนกับโรงพยาบาลสงขลาเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ

ยุทธศาสตร์การสร้างความประทับใจให้แก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมายเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจในบริการ จากผลการดำเนินการสรุปได้ว่าผู้ใช้บริการมีความประทับใจอยู่ในเกณฑ์ที่ดีเป็นที่น่าพึงพอใจในทุก ๆ ด้าน เช่น ด้านการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านเครื่องมือ-อุปกรณ์ ฯลฯ

ยุทธศาสตร์การรักษาลูกค้าประกันสังคมที่มีอยู่เดิมและการสร้างกลุ่มลูกค้าใหม่ โดยศึกษาในประเด็นมีกลุ่มผู้ใช้สิทธิบัตรประกันสังคมตัดสินใจเลือกประกันตนกับโรงพยาบาลสงขลา มากขึ้น สรุปผลการดำเนินการได้ว่าโรงพยาบาลสงขลา มีกลุ่มเป้าหมายที่ตัดสินใจเลือกประกันตนกับโรงพยาบาลสงขลาในอัตราร้อยละ 63.33 ซึ่งผลการดำเนินการตามยุทธศาสตร์เป็นที่น่าพึงพอใจ และสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการทดลองใช้ยุทธศาสตร์ทั้ง 3 ไปปรับปรุงเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่สูงขึ้นต่อไปในอนาคต

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า การพัฒนายุทธศาสตร์การให้บริการด้านสุขภาพของโรงพยาบาลสงขลา โดยการใช้รูปแบบยุทธศาสตร์การพัฒนาการให้บริการ ทั้ง 3 ยุทธศาสตร์ คือ ยุทธศาสตร์การให้บริการเชิงรุก ยุทธศาสตร์การสร้างความประทับใจให้แก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย รวมถึงยุทธศาสตร์การรักษาความสัมพันธ์กับกลุ่มลูกค้าที่มีอยู่เดิม และการสร้างกลุ่มลูกค้าใหม่ มีส่วนช่วยส่งเสริมให้โรงพยาบาลสงขลา มีรายได้จากกลุ่มลูกค้าสิทธิบัตรประกันสังคมที่มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น

Thesis title : The development of the strategy of rendering health service of Songkhla hospital: a case study of the group of customers who held the social insurance right card

Researcher : Miss Pratyaporn Prateptong **Academic year :** 2003

Degree : Master of Arts **in** Development Strategy

Supervisors : 1. Chairman, Thesis Advisory Committee
Associate Professor Dr. Bancha Somboonsook
2. Thesis Advisory Committee Member
Assistant Professor Chanchai Ruengkachorn

ABSTRACT

The objectives of this research were to develop a form for rendering medical treatment service for the group of patients who held the social insurance right card at Songkhla Hospital, to try out the said service and observe the outcome of the service rendered to the said group of clients, and to improve the means of implementation of the form of the service.

The sample was drawn from 26,230 of the group of clients as earlier stated. These people worked at factories in the target area of five districts within the jurisdiction of Songkhla Hospital. The sample size was 124 by means of random sampling. The qualifications of those chosen for the sample were: they were holders of the social insurance right card; they were part of the general public from the five districts who were serviced by Songkhla Hospital; they were 18 years old and above.

The data-gathering instrument of the research dealing with clients was a questionnaire made up of three parts: part one about general data on the questionnaire respondent, part two about data elicitation, and part three inquiring about the satisfaction of the said clients. Three key informants of those rendering the service were interviewed. The statistics for the data analysis were frequency, percentage, mean, and standard deviation to obtain the values of the distribution of the variables. Also employed was the Cronbach alpha to obtain the reliability of the questionnaire. Qualitative data analysis was used for a conclusion of the findings, which for each strategy appeared as follows.

The strategy of taking the offensive in rendering the service made it possible to reach the target by means of public relations through various media and to give the target group access to data and information as well as to attract clients to Songkhla Hospital for social insurance. The outcome of the service was satisfactory at a certain level, which means that after the application of the strategy, the number of clients increased for the service at Songkhla Hospital.

The strategy of creating favorable impressions on the target group of clients could be inferred from the outcome of the service that the clients were impressed favorably at a satisfactory level regarding all aspects of the service, for example, the service rendered, personnel, tools / equipment, etc.

The strategy of maintaining existing clients and acquiring new clients was studied with reference to the fact that more clients holding the social insurance right card sought the service of Songkhla Hospital. In sum, the group of clients who chose to be insured with Songkhla Hospital made up 63.33 per cent. The outcome of the implementation of the strategy was considered satisfactory. The data obtained from the tryout of the three strategies could be used for further improvement of the service toward greater efficiency and effectiveness.

It may be concluded from the research findings that the development of the strategy of rendering health service of Songkhla Hospital through the three forms of strategy, namely the strategy of rendering the service by taking the offensive, the strategy of impressing the group of clients favorably, as well as the strategy of keeping contact with existing clients and of recruiting new clients, helped Songkhla Hospital to gain a larger income---a positive trend--- from the group of clients with the social insurance right card.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายของผู้ทำวิจัยได้ด้วยความกรุณาช่วยเหลือและให้คำปรึกษา แนะนำ ตลอดจนช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการจัดทำวิทยานิพนธ์ จากรองศาสตราจารย์ ดร.บัญชา สมบูรณ์สุข กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชาญชัย เรืองขจร.กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ นางสาวเสาวลักษณ์ รักษ์วงศ์ หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไปโรงพยาบาลสงขลา นายแพทย์ชาติชาย มิตรกุล หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาระบบบริการสุขภาพโรงพยาบาลสงขลา นางพุลทรัพย์ โตเจริญวานิช หัวหน้าศูนย์บริหารข้อมูลผู้ป่วยในโรงพยาบาลสงขลา ในการให้กำลังใจและคอยช่วยเหลือในการให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ และการอำนวยความสะดวกในเรื่องข้อมูลต่าง ๆ

ขอขอบพระคุณคณะเพื่อนนักศึกษาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพุทธศาสตร์การพัฒนา ที่คอยช่วยเหลือในเรื่องการเก็บรวบรวมข้อมูลและเรียบเรียงข้อมูลเป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณครอบครัวที่ให้กำลังใจในการศึกษาเกินกว่าวิทยานิพนธ์ดังกล่าวด้วยดีตลอดมา

คุณค่าและประโยชน์ทั้งหลายที่พึงมีได้จากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาแด่บิดา มารดา ครอบครัว พี่ ๆ ครู อาจารย์ และผู้มีอุปการะคุณทุกท่าน

ปรัชญาภรณ์ ประทีปทอง