

บทที่ 5

สรุปอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (descriptive research) มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการของโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดสงขลา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ไม่จำกัดเพศ ศาสนา ความรู้ ฐานะทางเศรษฐกิจ รู้สึกตัวดี สามารถรับรู้ต่อสภาพแวดล้อมต่างๆ ได้ดี พูดและเข้าใจภาษาไทย สามารถตอบแบบสอบถามได้ รวมทั้งยินดีให้ความร่วมมือในการตอบแบบสัมภาษณ์ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษามีจำนวนทั้งสิ้นจำนวน 365 คน เก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 – 31 พฤษภาคม 2547 โดยใช้แบบสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ทำการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุที่เข้ารับบริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดสงขลา จำนวน 5 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลชุมชน ขนาด 60 เตียง 1 แห่ง โรงพยาบาลขนาด 30 เตียง 3 แห่ง และโรงพยาบาลขนาด 10 เตียง 1 แห่ง

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมี 2 ชุด คือ แบบสัมภาษณ์ข้อมูลทั่วไป และแบบสัมภาษณ์ระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลชุมชน ซึ่งเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ซึ่งผ่านการตรวจสอบความเหมาะสมของเนื้อหา และภาษาที่ใช้จากผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมด 3 ท่าน และนำมาหาความเที่ยงของแบบสัมภาษณ์โดยวิธีครอนบาคซ์แอลฟา ซึ่งทดลองใช้กับผู้สูงอายุที่เข้ารับบริการในโรงพยาบาลรศภูมิจำนวน 20 ราย โดยได้ค่าความเที่ยงของระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจ เท่ากับ 0.94, 0.73 ตามลำดับ จากนั้นผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยจำนวน 4 คน ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ในการวิเคราะห์ ค่าสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยโดยใช้สถิติ t-test และ ANOVA รวมทั้งใช้สถิติ Multiple regression ในการทำนายปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการบริการในโรงพยาบาลชุมชน ผลการวิจัย มีดังนี้

1. ลักษณะของผู้สูงอายุที่เข้ารับบริการในโรงพยาบาลชุมชนพบว่าจำนวนผู้สูงอายุเพศหญิง และเพศชายเข้ารับบริการในโรงพยาบาลชุมชน ไม่แตกต่างกัน ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 60 – 69 ปี และอยู่ด้วยกันกับสามีหรือภรรยา ผู้ให้การดูแลมักจะเป็นบุตร รองลงมาคือ สามี กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับประถมศึกษา และประกอบอาชีพเกษตรกรรม เมื่อมีความจำเป็นต้องไปรับการรักษาที่โรงพยาบาลส่วนใหญ่จะใช้สิทธิโครงการบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า และเหตุผลที่มาใช้บริการในโรงพยาบาลชุมชนเนื่องจากการเดินทางสะดวกเป็นส่วนใหญ่

2. จากการศึกษาระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจในการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลชุมชน ของผู้สูงอายุ พบว่า ระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้ง 2 ด้าน โดยระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมากในทุกข้อ เมื่อเรียงตามลำดับของระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า 3 อันดับแรกเรียงลำดับเหมือนกันทั้งระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านผลของการรักษา ด้านค่ารักษาพยาบาล และด้านการบริการที่มีอยู่ ส่วนระดับความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก มี 2 ด้านที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านความสะดวก และด้านความต่อเนื่องของการรักษา โดยรวมแล้ว ระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าระดับความคาดหวังทั้งโดยรวม รายด้าน และรายข้อ

3. การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจ พบว่าระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวังทั้งโดยรวม รายด้าน และรายข้อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

4. ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความคาดหวังต่อการบริการของโรงพยาบาลชุมชน ได้แก่ ผู้ให้การดูแลเมื่อยามเจ็บป่วย เพียงปัจจัยเดียว ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลชุมชนมีเพียง 2 ปัจจัย ได้แก่ ผู้ให้การดูแลเมื่อยามเจ็บป่วย และระดับการศึกษา

5. ระดับความคาดหวังต่อการบริการของโรงพยาบาลชุมชนทั้ง 3 ขนาด ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่.05

6. ระดับความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลชุมชนทั้ง 3 ขนาด มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยระดับความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลขนาด 30 เตียงมากที่สุด ในขณะที่ความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาล 60 เตียง น้อยที่สุด

ข้อจำกัดในการวิจัย

ในการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุขณะที่เข้ามาใช้บริการในโรงพยาบาลชุมชนที่แผนกผู้ป่วยนอก มีจำนวนน้อยและบางครั้งผู้ป่วยกังวลกับการรอเข้ารับการรักษา ผู้วิจัยจึงจำเป็นต้องขยายกลุ่มตัวอย่างไปทำการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุในชุมชนที่เคยเข้ารับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลชุมชนที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ซึ่งเคยเข้ารับบริการในโรงพยาบาลแห่งนั้นไม่เกิน 1 เดือนนับจากวันที่สัมภาษณ์ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มนี้มีจำนวนทั้งหมด 355 คน รวมกับผู้สูงอายุที่ทำการสัมภาษณ์ในขณะที่เข้ารับบริการในโรงพยาบาลชุมชนจำนวน 10 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 365 คน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลชุมชน พบว่าระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำกว่าระดับความคาดหวังทั้งโดยรวม รายด้าน และรายข้อ ซึ่งเป็นข้อมูลอย่างหนึ่งที่ชี้ให้เห็นว่าโรงพยาบาลชุมชนยังจำเป็นต้องมีการปรับปรุงการบริการเพื่อให้สามารถตอบสนองตามความต้องการหรือความคาดหวังของผู้ป่วยได้มากยิ่งขึ้น ซึ่งผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ จากผลการวิจัย ดังนี้

1. ด้านศิลปะในการดูแล

โรงพยาบาลชุมชนควรจะมีการปรับปรุงในเรื่องของบทบาทของแพทย์และพยาบาลที่เปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลเพิ่มขึ้น รวมทั้งเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลควรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการผู้สูงอายุและให้การต้อนรับด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสให้เกียรติกับผู้สูงอายุในฐานะผู้อาวุโสคนหนึ่ง ถึงแม้ว่าความพึงพอใจในด้านนี้จะอยู่ในระดับมาก แต่ถ้ามีการพัฒนาการบริการในด้านนี้ก็จะช่วยเพิ่มระดับความพึงพอใจได้มากยิ่งขึ้น

2. ด้านคุณภาพทางเทคนิคในการดูแล

ในด้านคุณภาพทางเทคนิคในการดูแล จะเน้นในส่วนการบริการของ

แพทย์ แพทย์ควรจะมีเวลาในการตรวจร่างกายของผู้สูงอายุอย่างละเอียด พร้อมทั้งมีการอธิบายเกี่ยวกับโรคที่เป็นอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย เนื่องจากความพึงพอใจในสองข้อนี้มีค่าเฉลี่ยแตกต่างจากความคาดหวังค่อนข้างมาก เมื่อเปรียบเทียบกับข้ออื่นในด้านเดียวกัน ดังนั้น ถ้ามีการพัฒนาในด้านนี้เพิ่มขึ้นจะมีส่วนทำให้เพิ่มระดับความพึงพอใจได้มากขึ้น และอาจใกล้เคียงกับระดับความคาดหวังของผู้รับบริการ

3. ด้านความสะดวก

โรงพยาบาลชุมชนจำเป็นต้องพัฒนาระบบบริการ เพื่อลดระยะเวลาในการรอคอยเพื่อพบแพทย์ของผู้สูงอายุ โดยอาจมีการเปิดบริการคลินิกผู้สูงอายุ ซึ่งทำการตรวจโดยแพทย์ทั่วไป เมื่อจำเป็นต้องรักษาโดยแพทย์เฉพาะทางก็ค่อยส่งต่อการรักษา หรืออาจจะมีการเปิดคลินิกนอกเวลา เพื่อลดจำนวนผู้ที่เข้ามาใช้บริการในเวลาราชการ นอกจากนี้ควรจะมีการชี้แจงหรือแนะนำกับผู้สูงอายุเกี่ยวกับวิธีการติดต่อเพื่อขอรับความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่เมื่อมีความจำเป็น เช่น มีเบอร์โทรศัพท์โรงพยาบาลติดอยู่ที่ถุงยา เป็นต้น

4. ด้านการรักษาพยาบาล

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาพบว่าผู้สูงอายุค่อนข้างมีความพึงพอใจในด้านนี้ ส่วนหนึ่งอาจเนื่องมาจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามีการใช้บัตรประกันสุขภาพซึ่งสามารถเข้ารับบริการได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใดๆ แต่ทั้งนี้ทั้งนั้น เมื่อดูจากระดับพึงพอใจเมื่อเปรียบเทียบกับระดับความคาดหวัง พบว่า กลุ่มตัวอย่างยังคงมีความรู้สึกว่าตัวเองอาจได้รับการรักษาที่แตกต่างจากบุคคลอื่น ดังนั้น โรงพยาบาลโรงพยาบาลชุมชนควรจะต้องจัดให้มีการบริการเท่าเทียมกันในทุกคนที่เข้ามารับการรักษา เพื่อไม่ให้ผู้สูงอายุรู้สึกว่าตัวเองได้รับการดูแลแตกต่างจากบุคคลอื่น

5. ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ

ในการจัดสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของโรงพยาบาลชุมชน ในด้านสภาพอาคารอาจเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ค่อนข้างยาก แต่การตกแต่งเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในโรงพยาบาล อาจจะเป็นสิ่งที่ทำได้ เช่น การปรับปรุงโครงสร้างในห้องน้ำให้มีราวเกาะ รวมทั้งทางเดินบันได การติดตั้งป้ายบอกทางต่างๆ ให้มีความชัดเจนเห็นได้ง่าย เนื่องจากสามารถช่วยลดความเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุในผู้สูงอายุได้และเวลาผู้ป่วยมานั่งรอตรวจควรใช้เครื่องขยายเสียงช่วยในการเรียก โดยเฉพาะในผู้สูงอายุซึ่งประสาทในการรับรู้เสียงจะลดน้อยลง นอกจากนี้ อาจจะมีการปลูกต้นไม้ในบริเวณรอบโรงพยาบาล หรือจัดให้มีสวนหย่อมในโรงพยาบาล เพื่อให้ผู้ป่วยเกิดความรู้สึกอบอุ่น เป็นต้น

6. ด้านการบริการที่มีอยู่

โรงพยาบาลชุมชนควรมีการชี้แจงขั้นตอนในการเข้ารับบริการแก่ผู้สูงอายุ หรือมีการทำแผ่นภาพที่แสดงถึงขั้นตอนในการเข้ารับบริการที่สามารถเห็นได้ชัดเจน เช่น บริเวณ ทางเดิน หรือบริเวณที่ทำบัตร รวมทั้งมีการติดตั้งป้ายบอกทางที่เห็นได้ง่ายและชัดเจน นอกจากนี้ ควรมีแผนกประชาสัมพันธ์ให้ผู้สูงอายุสามารถทำการติดต่อสอบถามได้ เป็นต้น ส่วนในด้าน ของการบริการโรงพยาบาลชุมชนอาจมีการจัดตั้งศูนย์ Home Health Care เพื่อเพิ่มโอกาสในการ เข้าถึงบริการของผู้สูงอายุ

7. ด้านความต่อเนื่องของการรักษา

ผู้สูงอายุส่วนใหญ่จะมีปัญหาในเรื่องของโรคเรื้อรัง ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมี การนัดหมายผู้ป่วยมาตรวจเป็นระยะๆ เพื่อให้ผู้สูงอายุที่มีภาวะป่วยเป็นโรคเรื้อรังสามารถรักษาจน ควบคุมอาการของโรคได้ ซึ่งเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชนส่วนใหญ่มีการเขียนบัตรนัดให้กับผู้สูง อายุแต่ยังขาดการชี้แจง อธิบายหรือทำความเข้าใจกับผู้สูงอายุเกี่ยวกับวันที่นัดให้มาพบแพทย์ จึง จำเป็นอย่างยิ่งที่เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลต้องทำการชี้แจงให้ผู้ป่วยทราบถึงวันนัด โดยอาจมีการ ให้ผู้สูงอายุทวนซ้ำหรือตอบกลับเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับวัน เวลาที่แพทย์นัดมาพบครั้งต่อไป

8. ด้านผลของการรักษา

แพทย์ที่ทำการรักษาในโรงพยาบาลชุมชนจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่จะต้องให้การ รักษาผู้สูงอายุจนหายป่วยหรือสามารถควบคุมอาการ ซึ่งวิธีการหนึ่งที่สามารถช่วยได้ คือ ให้ผู้ป่วย เล็งเห็นความสำคัญของการมารักษาอย่างต่อเนื่อง และมาตรงตามวันที่แพทย์นัด เพื่อที่แพทย์จะ ได้ดูพัฒนาการในการดูแลตนเองของผู้ป่วย จนแน่ใจว่าผู้ป่วยสามารถดูแลรักษาตนเองให้หายจาก โรคหรือไม่มีอาการเพิ่มมากขึ้นจากโรคที่เป็นอยู่

โดยสรุปผลการวิจัยในครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า การบริการในโรงพยาบาลชุมชนยังต้องมีการ พัฒนาคุณภาพในการบริการด้านต่างๆ โดยเฉพาะในเรื่องของการเพิ่มความพึงพอใจของผู้สูงอายุ ต่อการบริการของโรงพยาบาลชุมชน ซึ่งจำเป็นต้องมีการพัฒนาในด้านความสะดวกที่ได้รับ และ ด้านความต่อเนื่องของการรักษา ซึ่งระดับความพึงพอใจในด้านนี้ อยู่ในระดับปานกลางในขณะที่ ความพึงพอใจในด้านอื่นๆอยู่ในระดับมาก แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นก็ควรจะมีการพัฒนาการบริการทั้งระบบ โดยรวมด้วยเช่นกัน เนื่องจากผลการวิจัยครั้งนี้ได้เห็นแล้วว่า ระดับความพึงพอใจในการเข้ารับ บริการด้านต่างๆของกลุ่มตัวอย่างต่ำกว่าระดับความคาดหวังทั้งโดยรวม รายด้าน และรายข้อ และ ในการศึกษาครั้งต่อไปควรจะมีการศึกษาเกี่ยวกับ กระบวนการพัฒนาคุณภาพบริการของโรง พยาบาลชุมชนต่อการเข้ารับบริการของผู้สูงอายุ เพื่อพัฒนาการบริการในโรงพยาบาลชุมชนให้ ตรงกับต้องการหรือความคาดหวังของผู้สูงอายุมากยิ่งขึ้น รวมทั้งมีการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ใจต่อการบริการของโรงพยาบาลชุมชนขนาดต่างๆ เนื่องจากผลการวิจัยครั้งนี้ชี้ให้เห็นแล้วระดับความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลขนาดต่างๆแตกต่างกัน ทั้งที่เป็นโรงพยาบาลชุมชนในระดับเดียวกัน