

บทคัดย่อ

Project Code: MRG5080049

(รหัสโครงการ)

Project Title: Patient-Healthcare Provider Communication: The Patients' Perspectives

(ชื่อโครงการ) การสื่อสารระหว่างผู้ป่วยและผู้ให้บริการสุขภาพ: ในมุมมองของผู้ป่วย

Investigator: ผศ. ดร. มณีรัตน์ เลย์ตัน

(ชื่อนักวิจัย)

ภาควิชาเภสัชกรรมปฏิบัติ

คณะเภสัชศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น

E-mail Address: lmanee@kku.ac.th

Mentor: Dr. Stephen J. Kerr

(นักวิจัยที่ปรึกษา)

HIV-Netherlands-Australia-Thailand Research Collaboration

Project Period: 1 ธันวาคม 2549 - 31 ธันวาคม 2551

(ระยะเวลาโครงการ)

วัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์ทั่วไปของการศึกษานี้ คือ เพื่อเข้าใจปัจจัยหลากหลายในเชิงลึก (In-depth) ที่อาจมีอิทธิพลต่อการสื่อสารระหว่างผู้ป่วยและผู้ให้บริการสุขภาพที่เกี่ยวข้องกับการใช้ยา ในบริบทที่ผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง (Patient-centered) ซึ่งวัตถุประสงค์เฉพาะของการศึกษานี้ คือ

1. เพื่อสำรวจความคิดเห็นของผู้ป่วยที่มารับบริการ ต่อการสื่อสารของบุคลากรทางการแพทย์ที่เกี่ยวข้องกับการใช้ยา ตลอดจนความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

2. เพื่อสำรวจปัจจัยที่อาจมีอิทธิพลเชิงบวกและเชิงลบ ต่อการสื่อสารระหว่างผู้ป่วยและผู้ให้บริการสุขภาพที่เกี่ยวข้องกับการใช้ยา

วิธีทดลอง

เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้วิธีวิจัยแบบสร้างทฤษฎีจากข้อมูล (Grounded Theory) การสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องซึ่งได้แก่ ผู้ป่วยที่เข้ามาใช้บริการจากโรงพยาบาลศรีนครินทร์ จังหวัดขอนแก่น และมีการนัดหมายเพื่อมาที่โรงพยาบาลพบแพทย์อีกเป็นระยะ โดยใช้วิธีเลือกตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) เพื่อให้เกิดความครอบคลุม และให้ได้ความหลากหลายของทัศนะจากหลาย ๆ ลักษณะของกลุ่มประชากรผู้ป่วย ในบางกรณีที่ผู้ป่วยกล่าวอ้างอิงถึงบุคลากรทางการแพทย์ที่เกี่ยวข้องในประเด็นสำคัญที่เกี่ยวกับการส่งจ่ายยา ก็จะมีการ

สัมภาษณ์แพทย์ผู้ส่งจ่ายยา, เกษตรกรห้องยา, หรือพยาบาล ที่เกี่ยวข้องในกรณีนั้นๆ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการเข้าใจปัจจัยต่างๆ ในด้านการสื่อสารระหว่างผู้ป่วยและผู้ให้บริการสุขภาพที่มีผลต่อการรักษา

ผลการทดลอง

การวิจัยครั้งนี้ มีผู้ให้ข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบเชิงลึกทั้งสิ้น 43 คน มีอายุเฉลี่ย 45.9 ปี เป็นเพศชาย 46.5% และ 11.5%เป็นผู้มารับบริการที่มีภูมิลำเนาจากหลายประเทศ อาทิ สหรัฐอเมริกา แคนาดา ฝรั่งเศส สวีเดน นิวซีแลนด์ โดยมารับบริการในแผนกต่างๆ เช่น อายุรกรรม หู ตา คอ จมูก จิตเวช ออร์โธพีดิกส์ สูติ-นรีเวช และแผนกฉุกเฉิน ผู้ป่วยส่วนใหญ่เห็นว่าการสื่อสารที่เปี่ยมด้วยความรัก และทำที่ที่เห็นอกเห็นใจของบุคลากรทางการแพทย์ผู้ให้บริการมีส่วนสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการรักษา โดยสามารถก่อให้เกิดความเชื่อถือศรัทธาในการให้การบำบัดรักษา ซึ่งจะเป็นการสร้างสายใยแห่งความผูกพันระหว่างผู้ป่วยและผู้ให้บริการทางการแพทย์ที่จะทำให้ผู้มารับบริการพึงพอใจและการให้ความร่วมมือในการรักษาได้ ซึ่งในมุมมองของผู้ป่วยดูเหมือนแพทย์จะมีบทบาทที่เด่นและสำคัญที่สุด ในขณะที่บทบาทของเภสัชกรในโรงพยาบาลจะเป็นเพียงผู้อยู่เบื้องหลังการจัดเตรียมยา นอกจากนี้ผู้ป่วยหลายคนรู้สึกหงุดหงิดไม่พอใจกับกระบวนการในการให้บริการทางสุขภาพที่ไม่มีประสิทธิภาพ เช่นการรอคิวตรวจหรือรอรับยาที่ยาวนาน รวมทั้งพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมบางอย่างของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสุขภาพซึ่งจะส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจได้เป็นอย่างดี

นอกจากนี้ลักษณะทางกายภาพของสถานบริการทางสุขภาพก็เป็นส่วนประกอบที่สำคัญของความรับรู้ของผู้ที่มารับบริการในเรื่องคุณภาพของการให้บริการเนื่องจากผู้ป่วยมักจะตัดสินใจจากสิ่งที่เห็นได้ในสถานที่และลักษณะการให้บริการ ซึ่งมีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กรนั้นเอง โดยภาพรวมผู้ป่วยที่มาจากประเทศทางตะวันตกรู้สึกพึงพอใจกับคุณภาพของการให้บริการ อย่างไรก็ตามคนในขั้วกลุ่มนี้รู้สึกกังวลและให้ความสำคัญในเรื่องความเป็นส่วนตัวและมาตรการการปกปิดความลับของผู้ป่วย ในขณะที่ผู้ป่วยชาวไทยโดยทั่วไปที่ไม่ได้ป่วยเป็นโรคที่สังคมรังเกียจจะถือว่าเป็นเรื่องสำคัญหรือร้ายแรงน้อยกว่า ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากวัฒนธรรมของคนไทยที่ชอบ “เปิดเผย แลกเปลี่ยนกัน” นั้นเอง

สรุปและวิจารณ์ผลการทดลอง

ผลจากการวิจัยครั้งนี้สามารถให้กรอบแนวคิดเพื่อจับประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารระหว่างผู้ป่วยและผู้ให้บริการทางสุขภาพซึ่งจะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจและความร่วมมือในการกินยาของผู้ป่วยได้ โดยการแจกแจงจัดหมวดหมู่ตามลักษณะของความสัมพันธ์ที่เป็นปัจจัยเชิงลบและเชิงบวกต่อการสื่อสารในมุมมองของผู้ป่วย สำหรับประเด็นด้านความแตกต่างทางวัฒนธรรมที่สามารถส่งผลต่อการรับรู้ด้านคุณภาพและมาตรฐานการบริการที่สาถลยอมรับ จึงจำเป็นต้องได้รับการต่อยอดในกลุ่มบุคลากรทางการแพทย์หากประเทศไทยต้องการมุ่งสู่ความเป็นเลิศในฐานะ

ศูนย์กลางการให้บริการสุขภาพในระดับสากล นอกจากนี้ในหลักสูตรการศึกษาของวิชาทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ ควรมีการใส่ใจและทำให้ผู้เรียนเห็นความสำคัญในปัจจัยด้านที่เกี่ยวข้องกับความเป็นมนุษย์ให้มากขึ้น เพื่อจะสามารถอบรมบ่มเพาะให้ผู้ที่ผู้ให้บริการในอนาคตมีความไวต่ออุปสรรคด้านจิตวิทยาสังคม มีความรู้สึกตระหนักในประเด็นด้านวัฒนธรรมและจริยธรรม ทั้งนี้เพื่อจะสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ป่วยในเรื่องการสื่อสาร ความน่าเชื่อถือ และความสามารถที่เป็นที่น่าพึงพอใจของผู้มารับบริการได้ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

การสื่อสารระหว่างผู้ป่วยและผู้ให้บริการทางสุขภาพ และความสัมพันธ์ในเชิงการบริหารรักษาที่ก่อเกิดขึ้นนั้นถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งในการช่วยให้ผู้ป่วยรับมือกับปัญหาสุขภาพของตนเองได้ดียิ่งขึ้นในภาวะปัญหาด้านค่าใช้จ่ายที่นับวันจะสูงขึ้นเรื่อยๆ ดังนั้นจึงควรสนับสนุนให้มีการศึกษาในขอบเขตที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ดังกล่าวต่อไป เพื่อให้สามารถพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานบริการสุขภาพที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ป่วยให้มีความพึงพอใจ และเกิดความร่วมมือในการรักษามากขึ้น ทั้งนี้โดยมีเป้าประสงค์หลักอยู่ที่การพัฒนาคุณภาพของการบริการสุขภาพของประเทศให้ดียิ่งขึ้นนั่นเอง

คำหลัก

ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ป่วยและผู้ให้บริการทางสุขภาพ, การสื่อสาร, ความพึงพอใจของผู้ป่วย, ความร่วมมือในการรักษา, การวิจัยเชิงคุณภาพ

Output จากโครงการวิจัยที่ได้รับทุนจาก สกว.

1. ผลงานตีพิมพ์ในวารสารวิชาการนานาชาติ

กำลังอยู่ในขั้นตอนการพิจารณาบทความต้นฉบับเพื่อตีพิมพ์

2. การนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์

- เชิงนโยบาย

มีการนำเสนอให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการกำหนดนโยบายในหน่วยงานที่อนุญาตให้ทำการเก็บข้อมูลวิจัย เพื่อใช้เป็นข้อมูลการพิจารณา พัฒนาแนวทางการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

- เชิงวิชาการ

มีการเผยแพร่ในแวดวงวิชาการของบุคลากรทางการแพทย์ ตลอดจนมีการนำข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยไปใช้พัฒนาการเรียนการสอนในหลักสูตรเภสัชศาสตรบัณฑิต สำหรับนักศึกษาเภสัชศาสตร์ชั้นปีที่ 3 และปีที่ 5 ในรายวิชา Health Behavior and Communication และ Marketing for Pharmacists เพื่อให้นักศึกษาตระหนักถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการสื่อสารระหว่างผู้ป่วยและผู้ให้บริการสุขภาพที่เกี่ยวข้องกับการใช้ยา ซึ่งถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างมาก และสามารถส่งผลกระทบต่อการรักษา

3. การเสนอผลงานในที่ประชุมวิชาการนานาชาติ

Layton MR, Kerr SJ. Impact of Patient-Healthcare Provider Communication on Perceived Quality of Pharmacy Service. (Oral Presentation). The 18th Federation of Asean Pharmaceutical Association Congress. Taipei, Taiwan. November 2010.

Layton MR, Kerr SJ. Patient-Healthcare Provider Communication: Impact on Patient Satisfaction on the Quality of Health Service. (Poster Presentation). International Society for Pharmacoeconomics and Outcomes Research (ISPOR) 12th Annual European Congress. Paris, France, October 2009.

Layton MR, Kerr SJ, Chetchotisakd P. Impact of Patient-Healthcare Provider Communication: The HIV/AIDS Patients' Perspectives. (Poster Presentation). International Society for Pharmacoeconomics and Outcomes Research (ISPOR) 11th Annual European Congress. Athens, Greece. November 2008.