

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ประเมินความพร้อมของปัจจัยการบริหารโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า 2) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลคารารัมในเขตตำบลริมใต้ อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ 3) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า และ 4) ระบุปัญหาการบริหารโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า ของโรงพยาบาลคารารัม ตำบลริมใต้ อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ โดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างคือ เจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าและประชาชนผู้ใช้บริการโครงการฯ ใน 4 หมู่บ้าน จำนวนรวม 325 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรม SPSS for Windows สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยค่าไคสแควร์ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

1. ความพร้อมของปัจจัยด้านบริหารโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า ได้แก่ การวางแผน หน่วยงาน/บุคลากรที่รับผิดชอบ การประสานงาน ระบบการส่งต่อ การมีส่วนร่วม ความร่วมมือสนับสนุนของผู้ปฏิบัติงานโครงการ ระบบข้อมูลในการขึ้นทะเบียนและให้บริการงบประมาณ และ วัสดุอุปกรณ์ ยาและเวชภัณฑ์ ปัจจัยดังกล่าวมีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง

2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า ได้แก่ การวางแผน หน่วยงาน/บุคลากรที่รับผิดชอบ การประสานงาน ระบบการส่งต่อ การมีส่วนร่วม ความร่วมมือสนับสนุนของผู้ปฏิบัติงาน โครงการ ระบบข้อมูลในการขึ้นทะเบียนและให้บริการ งบประมาณ และวัสดุอุปกรณ์ ยาและเวชภัณฑ์

3. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการตามโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า ได้แก่ ความรวดเร็ว ทันต่อเวลาไม่ต้องรอคอยนาน ความสะดวกสบายที่ได้รับจากการบริการ อธิบาย การเอาใจใส่ของแพทย์และเจ้าหน้าที่ วันเวลาที่ให้บริการ ความสามารถในการบริการทุกประเภท ความเสมอภาคในการให้บริการ การติดตามผลการรักษาอย่างต่อเนื่อง ความสะดวกสบายด้านระยะทางและพาหนะในการเดินทาง และค่าใช้จ่าย คือ ค่าห้อง ค่ายา ค่ารักษาพยาบาล อยู่ในระดับปานกลาง

4. ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาการของโรคที่มารับการรักษา และประสบการณ์การรักษาที่ผ่านมา

5. การบริหารโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของโรงพยาบาลดาราภิรมี ส่วนใหญ่มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ บุคลากรที่รับผิดชอบโครงการฯไม่สามารถให้บริการด้วยความรวดเร็วตามเวลามาตรฐานที่ได้กำหนดไว้ พื้นที่ของโรงพยาบาลคับแคบและไม่สะดวกต่อการให้บริการ งบประมาณในการบริหารงานโครงการได้รับจัดสรรไม่เพียงพอ ระยะเวลาที่จำกัดในการให้บริการของแพทย์และเจ้าหน้าที่ และการขาดแคลนด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ในการรักษาพยาบาล

This study was designed for four objectives as follows: 1) to evaluate the readiness of the Universal Health Care Coverage Project management factors; 2) to study the satisfaction level of project recipients; 3) to study factors relating to the recipient's satisfaction on the project; and 4) to determine the management problems of the Universal Health Care Coverage Project of Dararassamee Hospital, Chiang Mai, Amphoe Maerim, Changwat Chiang Mai.

Primary data were collected by questionnaires from 325 recipient samples and project personnels in 4 villages in Tambon Rimtai, Amphoe Maerim, Changwat Chiang Mai. Then data were processed by SPSS for Windows program. Statistics used to analyze the data included frequency, percentage, mean, standard deviation and hypothesis tested by using chi – square at 0.05 statistical significance level.

The findings of this study were as follows:

1. The readiness of the project management factors which were project planning, organization, personnels, coordination, patient transfer system, participation, and co-operation were at a medium level.
2. The factors relating to the recipient's satisfaction on the project service quality were project planning, organization, personnels, coordination, patient transfer system, participation, and co-operation were at a medium level.
3. The satisfaction of the recipients on the project quality services was at a medium level.
4. The personal factors relating to the recipients' satisfaction on the project quality service were sex, age, marital status, education level, income, illness symptom and former treatment experience.
5. Problems of the Universal Health Care Coverage project management of Dararassamee Hospital were at a medium level. The problems were as follows: the project personnels were not capable to give rapid services at the specified standard; service area was inconvenient for the recipients; the budget for the project management was not enough; the duration for the medical services both from the doctors and project personnels was limited ,and the medical service materials and equipments were insufficient.