

ชื่อภาคินพนธ์ : ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการในโครงการหลักประกันสุขภาพ  
ถ้วนหน้า (30 บาทรักษาทุกโรค) กรณีศึกษาโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช  
กรมแพทย์ทหารอากาศ

ชื่อผู้เขียน : นาวาอากาศโทหญิง เอมอร กลับศรีอ่อน

ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)

ปีการศึกษา : 2546

---

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์วัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของ  
ผู้ให้บริการต่อการให้บริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า(30 บาทรักษาทุกโรค) 2) เพื่อ  
ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และ 3) เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและ  
ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาการให้บริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของ  
โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเป็นผู้ให้บริการที่แผนกผู้ป่วยนอกในโครงการหลักประกัน  
สุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช จากการสุ่มตัวอย่างแบบโควต้าในสัดส่วนร้อยละ 5  
ของผู้ให้บริการในเดือนสิงหาคม 2546 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 150 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา  
คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือสถิติพรรณนาและสถิติอนุมาน (t-test และ  
F-test)

#### ผลการศึกษา

1. ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นหญิง อายุระหว่าง 51-80 ปี  
ป่วยเป็นโรคทั่วไป จบการศึกษาชั้นประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ไม่มีอาชีพและบางคนเป็นเกษตรกร  
ในครัวเรือนของผู้ให้บริการ มีบุตรจำนวน 1-2 บุตร แต่จำนวนคนที่ได้รับการประกันสุขภาพจำนวน  
4-6 คนต่อครัวเรือน ผู้ใช้บริการร้อยละ 100 เห็นด้วยกับโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าว่า  
ประชาชนที่เป็นคนยากจนได้รับประโยชน์อย่างมาก การรับรู้เกี่ยวกับโครงการรับรู้จากสื่อโทรทัศน์  
วิทยุ และหนังสือพิมพ์รายวัน มีประวัติการรับการรักษาในโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดชมาแล้ว  
น้อยกว่า 3 ปี

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาล ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และหากพิจารณาเป็นรายด้านของการบริการ พบว่าด้านห้องตรวจและห้องจ่ายยา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง แต่ด้านทะเบียนประวัติมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง กิจกรรมย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดได้แก่ การซักประวัติผู้ป่วย และที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดได้แก่การรอรับบัตรคิว

3. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพ ส่วนเพศ รายได้ จำนวนผู้มีบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าในครัวเรือน การรับรู้เกี่ยวกับโครงการ ประวัติการรับรักษา จำนวนสมาชิกในครัวเรือนที่ประกันสุขภาพ และความคิดเห็นต่อโครงการไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

4. ปัญหาและอุปสรรคในการมารับบริการแผนกทะเบียนประวัติ พบว่าต้องเสียเวลาซักประวัติและรอรับบัตรคิวนาน มีที่นั่งไม่เพียงพอ และเจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ แผนกห้องตรวจ พบว่าห้องตรวจอยู่ไกลจากห้องทำบัตร ส่วนแผนกจ่ายยา พบว่าเจ้าหน้าที่อธิบายการใช้ยายังไม่ชัดเจน บางครั้งพูดจาวกวน

#### ข้อเสนอแนะ

1. แผนกทะเบียน ควรปรับปรุงโดยการเพิ่มเจ้าหน้าที่ เพื่อมารองรับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น ตลอดจนนำเทคโนโลยีระบบเครือข่ายภายในองค์กร ( LAN ) มาใช้เพื่อลดระยะเวลาในการรอคอยของผู้ใช้บริการ

2. แผนกห้องตรวจ โรงพยาบาลควรเปิดคลินิกนอกเวลาราชการ เพื่อให้เกิดความสะดวกและคล่องตัวแก่ผู้มาใช้บริการในทุกช่วงเวลา รวมทั้งควรเปิดสถานบริการเครือข่ายลงไปชุมชนที่อยู่ในเขตความรับผิดชอบของโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช เพื่อเป็นการขยายช่องทางการให้บริการแก่ผู้บริการที่อยู่ห่างไกลจากโรงพยาบาล

3. แผนกห้องจ่ายยา ควรจัดให้มีระบบการบริการจ่ายยาแบบเบ็ดเสร็จในแต่ละแผนกบริการ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการจ่ายยา โดยไม่ต้องมารับยาที่ห้องจ่ายยารวมเพียงจุดเดียว

4. โรงพยาบาลควรมีการจัดอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรในด้านการให้บริการ เพื่อให้บุคลากรเหล่านั้นมีจิตสำนึกต่อการเป็นผู้ให้บริการ โดยเฉพาะบุคลากรในกลุ่มวิชาชีพ เช่น แพทย์ พยาบาล เภสัชกร เป็นต้น

Title of Research Paper : Service Satisfaction of The Health for All Insurance Project:  
A Study of Bhumibol Aduljadej Hospital.

Author : Wg.Cdr. Em-on Klubsri-on

Degree : Master of Arts (Social Development)

Year : 2003

---

The objectives of this research are: (1) to study satisfaction of the health for all insurance project; (2) to study the factors affecting to service of the project; and (3) to find out the problems and obstacles in the provision of the project at Bhumibol Aduljadej hospital, and to recommend possible solutions.

Samples of this study were 150 people who had been out-patient department at Bhumibol Aduljadej hospital. This samples of the study were selected by using a 5% quota of patients on August,2003. Questionnaire was employed for data collection. Statistics were both descriptive and inferential types used for this study including t-test and F-test.

#### **Results of the study**

1. Basic characteristics of the samples: Most patients were female, aged between 51-80 years and who got general illness. Most of their education were at primary school or lower. Some of them were farmers or have no occupation. There were 1-2 health insurance cards per family but there were 4-6 members in each family who can get health insurance. 100% of patients agreed with the objective of this project because of the advantages for the poor in getting hospital treatment. Most of patients known about this project from television, radio, and newspaper. They had been treated at Bhumibol Aduljadej hospital for less than 3 years.

2. It was found that patients' satisfaction with the overall services was a moderate level. Considering by each aspect, most patients had a high level of satisfaction with the services at the Treatment Department and the Pharmacy Department, moderate level of

satisfaction if considered at the Registration Department services, a minor activity that got the highest satisfaction level was the taking of patient's symptoms and background details. And the lowest satisfaction was waiting for queue card.

3. Age, marital status, education, and occupation were significantly influenced to the service satisfaction. Sex, income, number of card per family, project perception, service record, number of insured members and opinion on the project were not significantly influenced to the service satisfaction

4. Problems and obstacles in getting service from the Registration Department were long time on asking patient's background and waiting for a queue card. There were not enough seats for patients waiting. Staffs were impolite. The problem with the Treatment Department was that the treatment room was located quite far from the registration room. Another problem was that the staff at the Pharmacy Department gives unclear information or advice to patients.

#### **Recommendations**

1. The Registration Department should improve their service by hiring more staff to cope with increased workload in the future. Using a LAN computer system is important for reducing time for waiting of the patients.

2. The Treatment Department: The hospital should open more part-time clinics to make it more convenient for patients to obtain service when they want. Health service points should be opened in communities around the hospital area for patients who live far away from the hospital.

3. The Pharmacy Department should improve their service by distributing medicine to each treatment room. This would be more convenient for patients instead of having only one point of service, as is currently the case, which requires patients to wait too long for their medicine.

4. The hospital should have a policy of acknowledging exceptional service from their staff especially doctors, nurses, pharmacists etc. so as to encourage a more service oriented attitude.