

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ของการศึกษา 2 ประการ ดังนี้

- 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาทรักษาทุกโรค) ของโรงพยาบาลบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ
  - 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาทรักษาทุกโรค) ของโรงพยาบาลบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ
- กลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ คือ ประชาชนที่ได้สิทธิในการใช้บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า เฉพาะผู้ป่วยนอก จำนวน 150 คน ซึ่งมารับบริการตั้งแต่วันที่ 20 กรกฎาคม 2546 ถึงวันที่ 26 กรกฎาคม 2546 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป สถานภาพสมรสแล้ว การศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา ส่วนใหญ่ไม่ได้ประกอบอาชีพและไม่มีรายได้ ประวัติการเจ็บป่วยของผู้ตอบแบบสอบถาม เกือบครึ่งหนึ่งป่วยด้วยโรคเรื้อรัง ก่อนที่จะมารับบริการ

การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วย แบบสัมภาษณ์ และสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าทดสอบ t-test และ F-test

#### ผลการศึกษาพบว่า

- 1.ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาทรักษาทุกโรค) ของ โรงพยาบาลบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง ทั้งด้านระบบ กระบวนการ และ เจ้าหน้าที่
- 2.ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า(30 บาทรักษาทุกโรค) จากการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ได้แก่ ปัจจัยด้านอายุ โดยประชาชนอายุมากกว่า 40 ปี จะมีความพึงพอใจในการบริการมากกว่าประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี การศึกษาประชาชนที่มีระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่าจะมีความพึงพอใจในการบริการมากกว่าประชาชนที่มีการศึกษาตั้งแต่ระดับมัธยมศึกษาและสูงกว่า และด้านสถานภาพสมรสโดยประชาชนที่สมรสแล้วจะมีความพึงพอใจในการบริการมากกว่าประชาชนที่เป็นโสด

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัยครั้งนี้ คือ

1. ควรให้มีการประชาสัมพันธ์ในเรื่องสิทธิประโยชน์ต่างๆ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลและขั้นตอนการดำเนินการต่างๆ ในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า(30 บาทรักษาทุกโรค) ให้ชัดเจนขึ้น
2. ควรเพิ่มบุคลากรทางการแพทย์ ให้กระจายสู่สถานีนอานามัยเพิ่มมากขึ้น
3. ควรให้มีการจัดแยกสัดส่วน สถานที่ในโรงพยาบาล สำหรับการตรวจชันสูตรชันสูตรให้ชัดเจน
4. ควรให้มีการรณรงค์ ดูแลสุขภาพของประชาชน เพื่อให้ประชาชนเจ็บป่วยลดลง

This study has two objectives as following:

- 1) To study satisfaction of people towards healthcare service under the Universal Health Insurance Scheme (Thirty-baht, cure-all) of Bang Bor Hospital in Samut Prakarn
- 2) To study factors contributing to levels of people's contentment towards the healthcare service they receive under the new healthcare program based on a case study conducted at Bang Bor Hospital.

The sample group of this study was a total 150 of patients receiving service from July 20 to 26 this year. The majority of the respondents was female, ages over 40, married, having graduated a primary school, being unemployed and having no regular incomes. Half of the samples has been afflicted by one or more chronic diseases before being introduced to the healthcare service under the thirty-baht, cure-all program.

The data was collected through intensive interviewing with the samples. And statistics applied to the data analysis included frequency, percentile, average, and T-test and F-test.

**The findings are summarized as following:**

1. Satisfaction of people towards the service rendered under the Universal Health Insurance Scheme at Bang Bor hospital is assessed as a high level in terms of the system, process and staff.
2. Key factors contributing to level of satisfaction towards the service of the healthcare scheme are found to be: age, education level, and marital status. People who are at more advanced ages, married, and receiving lower education tend to be more easily satisfied by the healthcare service.

#### **Recommendations**

1. The hospital ought to provide more accessible and friendly statements of the rights, benefits and service processes of people under the healthcare scheme
2. A greater mobilization of healthcare personnel to a sub unit of the healthcare network such as the health center is strongly recommended.
3. Distinguishable primary care units are on request
4. And finally, health promotion and prevention campaigns on a greater scale is also necessary to make people sick less