

T 148492

การศึกษาเรื่องนี้ ความพึงพอใจของผู้รับบริการในโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค ต่อการบริการทางการแพทย์แผนกผู้ป่วยนอก : กรณีศึกษาโรงพยาบาลศิริราช คณะแพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล วัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ

- 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรคต่อการบริการทางการแพทย์แผนกผู้ป่วยนอก
- 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค ต่อการบริการทางการแพทย์แผนกผู้ป่วยนอก

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค โรงพยาบาลศิริราช จำนวน 135 คน ซึ่งได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่าง 1-30 กรกฎาคม 2546 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามและข้อมูลนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และ F-test

ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค คือการบริการทางการแพทย์ แผนกผู้ป่วยนอก ในทุกด้าน อยู่ในระดับพึงพอใจ ค่อนข้างมาก ทั้งด้านระบบการให้บริการ กระบวนการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการ
2. ปัจจัยด้านความคิดเห็นที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค พบว่า ผู้รับบริการที่มีความคิดเห็นต่อโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค โดยผู้รับบริการที่เห็นด้วยมาก จะมีความพึงพอใจในการรับบริการมากเช่นเดียวกัน

ข้อเสนอแนะ

เชิงนโยบาย

1. รัฐบาลควรมีนโยบายในการเผยแพร่ข้อมูลและสิทธิประโยชน์ในโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง
2. รัฐบาลควรส่งเสริมให้ประชาชนมีการดูแลสุขภาพตนเองในทุกๆด้าน เพื่อเป็นการป้องกันการเกิดการเจ็บไข้ได้ป่วยแก่ประชาชน

เชิงปฏิบัติการ

1. โรงพยาบาลศิริราชควรจัดบุคลากรในการทำงานที่หน่วยปฐมภูมิให้มีปริมาณเพียงพอกับจำนวนผู้เข้ารับบริการในแต่ละวัน
2. โรงพยาบาลศิริราชควรสร้างความรู้ความเข้าใจ และเผยแพร่ข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ในโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค ให้แก่ผู้รับบริการให้มากขึ้น

The research was conducted for two objectives as follows : 1) to study the satisfaction of patient in the 30 Baht Universal Coverage of Health Care Programmer on the Clinical Service of the Out Patient Department 2) to identify the factors affecting the satisfaction of patient in the 30 Baht Universal Coverage of Health Care Programmer on the Clinical Service of the Out Patient Department.

The study sample composed of 135 patients at the Out Patient Department of Siriraj Hospital. enrolled in data collecting by means of questionnaires during July 1st - 30th .2003. Statistics of percentage, mean, standard deviation, t – test and F – test were used to analyze the data.

Findings can be summarized as follows :

1. The satisfaction of patient in the 30 Baht Universal Coverage of Health Care Programmer on the Clinical Service of the Out Patient Department in every aspects, the service system, the process of service and the service personnel were found to be at high level of satisfaction.
2. The opinion factors affecting the satisfaction of patient on the clinical service of the 30 Baht Universal Coverage of Health Care Programmer revealed that patients who were very agree with the programmer were very satisfied with the clinical service.

Strategic recommendations

1. The government should establish policy in disseminate information and benefits of the 30 Baht Universal Coverage of Health Care Programmer evenly to all people.
2. The government should support self - care in all aspects of health to prevent people from disease and illness.

Operational recommendations

1. Siriraj Hospital should assign personnel to serve at the primary care unit adequate to the daily number of patients.
2. Siriraj Hospital should generate more understanding and provide more information among the patients to get service in the 30 Baht Universal Coverage of Health Care Programmer.