

ชื่อภาคนิพนธ์	:	ความพึงพอใจในโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ จังหวัดอุบลราชธานี
ชื่อผู้เขียน	:	กรรทอง นามวิเศษ
ชื่อปริญญา	:	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)
ปีการศึกษา	:	2545

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ จังหวัดอุบลราชธานี” มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกตามนโยบายประกันสุขภาพถ้วนหน้าของโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ อุบลราชธานี 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการได้รับการบริการของผู้ป่วยนอกตามนโยบายประกันสุขภาพถ้วนหน้าของโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ อุบลราชธานี

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ ประชาชนที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ของโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ จังหวัดอุบลราชธานี ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พอยท์ไบซีเรียล

ผลการศึกษาสรุปได้ ดังนี้

- 1) กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 29-44 ปี มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 4000 บาท มีระดับการศึกษาชั้นประถมศึกษา
- 2) ในการจัดอันดับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับโครงการประกันสุขภาพนั้น พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะได้รับทราบข้อมูลจาก อสม./ผู้นำหมู่บ้าน/เพื่อนบ้าน มากที่สุด
- 3) ประสพการณ์ในการใช้บริการจากสถานพยาบาลอื่น ๆ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่มีประสพการณ์ในการใช้บริการจากสถานพยาบาลอื่น
- 4) ประชาชนมีความพึงพอใจต่อระบบการบริการของโครงการประกันสุขภาพ ภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านข้อมูลการรักษา และด้านผลการให้บริการ ผู้ป่วยนอกมีความพึงพอใจในระดับสูง ส่วนด้านความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ป่วยนอกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

5) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า ในภาพรวม คือ การศึกษา

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

1) ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับกลุ่มผู้มารับบริการในโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่มีอาการเจ็บป่วยรุนแรง และจะต้องพักรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาล ว่ามีความพึงพอใจหรือมีปัญหาในการบริการของสถานบริการหรือไม่ อย่างไร

2) ควรมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นระยะ ๆ เพื่อใช้เป็นข้อมูลเสนอผู้บริหารทราบถึงปัญหา เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขต่อไป

3) ควรมีการปรับปรุงระบบบริการด้านต่าง ๆ ให้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะด้านสิ่งอำนวยความสะดวกควรเพิ่มความสะอาดให้มากขึ้น

4) ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างโรงพยาบาลของรัฐกับโรงพยาบาลเอกชน

5) ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจระหว่างกลุ่มผู้มีรายได้น้อยกับกลุ่มของผู้มีรายได้มาก และกลุ่มที่มีการศึกษาดำกับกลุ่มที่มีการศึกษาสูง เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในทุกด้าน

This objectives of this study are 1) to examine the satisfactory level of the out-patient clients of Suppasitthiprasong hospital, Ubonrachathani province; and 2) to investigate factors effecting satisfactory level in receiving the service of the out-patient clients under the Universal Health Insurance Project of Supprasitthiprasong hospital, Ubonrachathani province.

The total 400 out-patient clients of Supprasitthiprasong hospital were included as the sample population in this study. The research instrument is constructed questionnaire. The data were analyzed using percentage, mean, standard deviation, Pearson's Correlation Coefficient, and Point Bi-seriel Correlation Coefficient.

The results are concluded as in the followings:

1. The total 400 samples are mostly females, aged between 29 – 44 years, having primary level of education and having less than 4,000 Baht of monthly income.

2. The order of receiving information on Universal Health Insurance Project of the samples is mostly from village health volunteers, village leaders, and neighbors respectively.

3. The sample group had no experience in utilizing the service from other health service facilities.

4. The overall satisfactory level of these people towards the service system of Universal Health Insurance Project is at high level. It was found that these out-patient clients had high level of satisfaction on the service convenience, while their satisfactory level on service sufficiency is at moderate level. They had moderate level of satisfaction towards service facilities, while having high satisfactory level on service providers. The out-patient clients had high satisfactory level regarding treatment information, and also had high level of satisfaction in respect of service result.

5. Factor associated with the satisfactory level on the Universal Health Insurance Project is educational level.

It is recommended that

1. Further study should be conducted among the service clients with severe illness and need hospital admission under the Universal Health Insurance Project whether they had satisfaction or problems about the service of health care facilities.

2. The survey should be periodically conducted to examine clients' satisfaction, and to submit the result to administrators about the problems of the project that need to be improved.

3. Various aspects of services should be improved especially on the hygiene of service facilities.

4. Comparative study between public and private hospitals should also be carried out. 5. Comparative studies on the difference of satisfaction are to be made between the low and the high income groups, and between the low education and the high education groups. And the result could be utilized in improving the performance of personnel to meet clients' satisfaction at all levels.