

3737652 PHPH/M : สาขาวิชาเอก : บริหารสาธารณสุข ; วท.ม.(สาธารณสุขศาสตร์)

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ/ผู้รับบริการ/การบริการของสถานีนามัย/จังหวัดอุทัยธานี

พวงทอง ตั้งจิตกุล : ความพึงพอใจของผู้รับบริการบัตรประกันสุขภาพ โดยความสมัครใจต่อการบริการของสถานีนามัยในจังหวัดอุทัยธานี (SATISFACTION OF PATIENT VOLUNTARY HEALTH INSURANCE FOR HEALTH CENTER SERVICE IN UTHAITHANEE PROVINCE) คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ : ปิยธิดา ศรีเดช ส.ค., สุรชาติ ฅนองคาย น.บ., ศศ.ม.(พัฒนาสังคม), วงเดือน ปั่นดี ส.ค. 78 หน้า ISBN 974-663-284-1

ความพึงพอใจของผู้รับบริการบัตรประกันสุขภาพโดยความสมัครใจ มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานบัตรประกันสุขภาพโดยความสมัครใจ ผู้วิจัยจึงศึกษาความพึงพอใจ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการบัตรประกันสุขภาพโดยความสมัครใจ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้รับบริการของสถานีนามัยที่ซื้อบัตรประกันสุขภาพ จำนวน 190 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ (1-5) วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, ANOVA และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในบริการสถานีนามัยในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีความพึงพอใจมากที่สุดด้านอรรถาธิบายความสนใจ แต่มีความพึงพอใจน้อยสุดด้านความสะดวกและด้านค่าใช้จ่าย ลักษณะประชากรส่วนมากเป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 40-49 ปี อายุเฉลี่ย 38.32 ปี สถานภาพสมรสคู่ การศึกษาระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 2,001-4,000 บาท อาศัยอยู่ในเขตตำบลที่ตั้งสถานีนามัย มารับบริการ ≤ 5 ครั้ง โดยเฉลี่ยมารับบริการ 5.98 ครั้ง ใช้เวลาในการรับบริการ 10 นาที โดยเฉลี่ยใช้เวลา 16.11 นาที ใช้เวลาในการเดินทางมารับบริการ 10 นาที โดยเฉลี่ยใช้เวลาเดินทาง 17.42 นาที ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีความแตกต่างกันตามเพศ อาชีพ และเวลาในการเดินทาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์ และเวลาในการรับบริการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) พบว่า มีปัญหาเกี่ยวกับบัตรประกันสุขภาพมากที่สุด (การออกบัตรล่าช้า) ร้อยละ 31.58 รองลงมาการบริการของสถานีนามัย ร้อยละ 14.21 ข้อเสนอแนะควรปรับปรุงการออกบัตรประกันสุขภาพให้รวดเร็วขึ้น ลดขั้นตอนและข้อกีดขวางของการใช้บริการให้น้อยลง