

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เป็นการแสดงออกซึ่งความสุข ความสมหวังของผู้ใช้บริการ เมื่อบริการที่รับจริงตรงกับบริการที่คาดหวังไว้ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาทรักษาทุกโรคเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากการร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของบริการจากผู้ให้บริการ อันจะเป็นข้อมูลนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพบริการ และการดำเนินโครงการต่อไป

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา มีวัตถุประสงค์ เพื่อ ศึกษาความพึงพอใจ ในบริการสุขภาพของผู้ใช้บริการในโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาทรักษาทุกโรคของ โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมา ประชากรที่ใช้ในการศึกษา เป็นผู้ใช้บริการที่มีบัตรประกันสุขภาพ ถ้วนหน้า 30 บาทรักษาทุกโรค และมาใช้บริการที่แผนกผู้ป่วยนอก จำนวน 196 คน ใช้เวลารวบรวม ข้อมูลในเดือน กุมภาพันธ์ 2546 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ข้อมูลส่วนบุคคล และแบบวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ผู้ศึกษาคัดแปลงมาจากแบบวัดความ พึงพอใจของผู้ใช้บริการของพวงทอง ตั้งจิตกุล (2542) ที่สร้างขึ้นจากกรอบแนวคิดความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการของอเคย์ และ แอนเดอร์สัน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการในโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาทรักษาทุกโรค ของโรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมา มีความพึงพอใจในบริการสุขภาพโดยรวม และรายด้าน ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความสะดวก ด้านการประสานงาน ด้านอรรถาธิบายความสนใจ ด้านข้อมูลที่ได้รับ ด้านคุณภาพ บริการ และด้านค่าใช้จ่ายอยู่ในระดับมาก

ผลการศึกษาครั้งนี้ถึงแม้จะพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการในระดับมาก ข้อมูลที่ได้สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อคงไว้ซึ่ง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาต่อไป

Satisfaction will be met when the actual services are congruent with the client's expectation. The satisfaction of clients is one significant factor in an implementation of the services under universal coverage 30 baht scheme. The satisfaction of clients can be a crucial information to improve the quality of services and to continue this project.

The purpose of this study was to describe satisfaction of 196 clients under universal coverage 30 baht scheme with services at Nakhon Rachasima Psychiatric Hospital. The research instrument was a questionnaire consisting of two parts: 1) Demographic Data, and 2) the Satisfaction Questionnaire developed by Puangtong Tungthitikul (1999) based on Aday and Andersen's concept and was modified by investigator. The descriptive statistics were used to analyse obtained data.

The main results of this study revealed that the satisfaction of clients under universal coverage 30 baht scheme with services at Nakhon Rachasima Psychiatric Hospital in over all and each dimension including convenience, coordination, courtesy, medical information, quality of care, and financing were at a high level.

Although the results indicated the high level of client satisfaction, the information could be served as basic information in continuing quality improvement. This could maintain the client satisfaction with services at Nakhon Rachasima Psychiatric Hospital.