

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 ใ้เวลารวบรวม 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 เพื่อดึงไว้ซึ่ง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาต่อไป