4036725 PHPH/M : สาขาวิชาเอก : บริหารสาธารณสุข; วท.ม. (สาธารณสุขศาสตร์)
ศัพท์สำคัญ : ความพึงพอใจ / ผู้ประกันตน / แผนกผู้ป่วยนอก

ธัญธร ธรรมรักษ์ : ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า (SATISFACTION OF INSURED PERSON TOWARDS HEALTH CARE SERVICES AT THE OUTPATIENT DEPARTMENT, PRANANGKLAO HOSPITAL) คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ : นวรัตน์ สุวรรณผ่อง, พบ.ค., ฉวีวรรณ บุญสุยา, พบ.ม., M.S.P.H. (Bios.), นฤทธิ์ อ้นพร้อม, พ.บ., 103 หน้า. ISBN 974 – 662 – 817 - 8

จากแนวโน้มของผู้ประกันตนที่เลือกโรงพยาบาลพระนั่งเกล้ามีจำนวนมากขึ้น ทางโรงพยาบาลได้มีนโยบายในการปรับปรุงคุณภาพบริการทั้งในด้านสถานที่ บุคลากร และระบบบริการ การศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกันตนเพื่อนำผลมาใช้ในการปรับปรุงบริการ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงอรรถาธิบาย มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ประกันตน และหาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้เกี่ยวกับ พ.ร.บ. ประกันสังคม การเข้าถึงบริการ และคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้ประกันตน กับความพึงพอใจต่อบริการผู้ป่วยนอก เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ผู้ประกันตนที่มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า ระหว่างเดือนเมษายน ถึงเดือนพฤษภาคม 2542 จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 377 คน

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกันตนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ69.8) อายุเฉลี่ย 32 ปี จบการศึกษาระดับประถมศึกษาร้อยละ 48.5 มีรายได้เฉลี่ย 6,174 บาทต่อเดือน ผู้ประกันตนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลางร้อยละ 69.5 ด้านที่ผู้ประกันตนพึงพอใจมากที่สุด คือ การประสานบริการ (ร้อยละ 56.8) ด้านที่ผู้ประกันตนพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ข้อมูลที่ได้รับ (ร้อยละ20.7) ผู้ประกันตนมีความรู้เกี่ยวกับ พ.ร.บ. ประกันสังคมเพียงร้อยละ 14.6 ผู้ประกันตนเข้าถึงบริการได้มากร้อยละ 76.7 คุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้ประกันตนอยู่ในระดับปานกลาง (ร้อยละ 75.6) เมื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์พบว่า การเข้าถึงบริการ คุณภาพบริการตามการรับรู้ มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p = 0.000$) ส่วนความรู้เกี่ยวกับ พ.ร.บ. ประกันสังคมพบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ และตัวแปรที่สามารถอธิบายความพึงพอใจได้ตามลำดับคือ การให้ความมั่นใจแก่ผู้ประกันตน ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ ความเอาใจใส่ผู้ประกันตน และความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ โดยสามารถอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจได้ ร้อยละ 51.80 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยคือ ควรดูแลความสะอาดและความเป็นระเบียบของแผนกผู้ป่วยนอกอยู่เสมอ คงไว้ซึ่งอัธยาศัยที่ดีและความเอาใจใส่แก่ผู้ประกันตน แพทย์ควรคงไว้ซึ่งความละเอียดในการตรวจรักษา ควรขยายการบริการออกเป็นโอพีดีสาขาและเพิ่มเครือข่ายคลินิกเอกชนในพื้นที่ที่ยังไม่มีเครือข่าย เพื่อให้ผู้ประกันตนได้รับสิทธิประโยชน์อย่างเต็มที่ โรงพยาบาลและประกันสังคมจังหวัดควรร่วมกันออกหน่วยประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับพ.ร.บ.ประกันสังคมแก่ผู้ประกันตนตามสถานประกอบการต่าง ๆ โดยการบรรยายและแจกคู่มือ เอกสาร แผ่นพับ ซึ่งจะเพิ่มความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระนั่งเกล้ามากยิ่งขึ้น