

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทางการแพทย์ ตามโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า ของโรงพยาบาลสันทราย และศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่ประชาชนได้รับจากการรับบริการทางการแพทย์ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามประชาชนผู้ที่มารับบริการ ของรพ.สันทรายและเป็นผู้ที่มีสิทธิในโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า (โครงการ 30 บาท) ที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอ สันทราย จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 398 คนและวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูป ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการมีสัดส่วนของเพศชายและเพศหญิงใกล้เคียง โดยพบว่าเป็นเพศหญิง ร้อยละ 51.0 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 49.0 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 21 – 45 ปี จบระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพรับจ้าง มีรายได้ต่อเดือนคือ 4,001 – 6,000 บาทต่อเดือน และใช้บริการของโรงพยาบาลคือ เป็นผู้ป่วยนอก (ไป – กลับ) สำหรับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการทางการแพทย์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากในทุกด้าน ได้แก่ ด้านความเสมอภาค ด้านประสิทธิภาพ และด้านทางเลือกในการรับบริการ ส่วนปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการทางการแพทย์กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า การให้บริการมีความล่าช้า เป็นปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการทางการแพทย์

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้รับบริการที่มีลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการทางการแพทย์ที่แตกต่างกัน โดยการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

The objective of this study is to examine satisfaction of clients, problem and barrier on health service under Universal Coverage Policy at Sansai Hospital, Chiang Mai. The clients consisted of 398 persons with health assurance (Universal Coverage Policy Project) and lived in Sansai District. Data were analyzed by Statistical Package for the Social Sciences. The results revealed the following information.

The clients had similar proportion of gender, representing 51% of female and 49 % of male, the age of the subjects ranged from 21-45 years. The educational level of most subjects was primary school. They are worked as an employee and had earn a salary between 4,001 – 6,000 baht per month. The subject had a high level of overall health service. Considering each aspect of health care service, equality and choice of service were at a high level, while problem on health service found was about delayed medication service.

From hypothesis test, it was found that the clients' different characteristics (consisting of gender, age, educational level and occupation) had the different level of satisfaction at statistically significant level of 0.05.