

4038364 PHPH/M : สาขาวิชาเอก : บริหารสาธารณสุข ; วท.ม.(สาธารณสุขศาสตร)

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ / ผู้ประกันตน / แผนกผู้ป่วยใน

ลักษณะ สิริรัตนพลกุล : ความพึงพอใจของผู้ประกันตน ที่มารับบริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเลิดสิน (THE INSURED PERSONS' SATISFACTION WITH THE INPATIENT DEPARTMENTS' SERVICES OF LERDSIN HOSPITAL) คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ : สุรพล ศรีวิทยา DOCTEUR D'ETAT EN DROIT (MENTION TRES HONORABLE), วิไล กุศลวิศิษฐ์กุล วท.ม.(ชีวสถิติ), สุรชาติ ณ หนองคาย ศศ.ม.(พัฒนาศังคม), 153 หน้า. ISBN 974-664-607-9

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มารับบริการแผนกผู้ป่วยใน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามผู้ประกันตนที่มารับบริการแผนกผู้ป่วยในระหว่างเดือนมีนาคม ถึง เดือนพฤษภาคม 2543 จากกลุ่มตัวอย่าง 236 คน สถิติที่ใช้คือสถิติเชิงพรรณนา การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกันตน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 80.1) อายุเฉลี่ย 29 ปี จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มีรายได้เฉลี่ย 6,000 บาท / เดือน ผู้ประกันตนส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับสูง ด้านที่ผู้ประกันตนพึงพอใจมากที่สุด คือด้านความปลอดภัยของบริการที่ให้ ด้านที่ผู้ประกันตนพึงพอใจน้อยที่สุด คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ ผู้ประกันตนมีความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติประกันสังคมและสิทธิประโยชน์ทดแทน ในระดับปานกลาง สภาพการจัดบริการด้านระบบการให้บริการและด้านผู้ให้บริการอยู่ในเกณฑ์ดี เมื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ พบว่าประสบการณ์ที่ใช้บริการกับระยะเวลาอนพักรักษา ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ส่วนปัจจัยด้านระบบการให้บริการและปัจจัยด้านผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P\text{-value} < 0.001$) ส่วนความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติประกันสังคมและสิทธิประโยชน์ทดแทน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P\text{-value} < 0.05$) ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ควรมีการปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ในเชิงรุก เพื่อให้ผู้ประกันตนเข้าใจถึงสิทธิและหน้าที่ของตนเอง ภายใต้พระราชบัญญัติประกันสังคมมากยิ่งขึ้น ด้านระบบการให้บริการ ควรจัดสภาพการให้บริการที่พอเพียงทั่วถึง ปรับปรุงรูปแบบการให้บริการให้เหมาะสมลดขั้นตอนการทำงานที่ยุ่งยากซับซ้อน จัดให้มีเจ้าหน้าที่ทางการแพทย์ให้บริการอย่างเพียงพอ โดยจัดให้มีการทำงานนอกเวลาและจ่ายค่าตอบแทนในอัตราที่เหมาะสม แพทย์ควรให้ความสนใจเอาใจใส่ผู้ป่วย มีเวลาในการรับฟังปัญหาของผู้ป่วยมากขึ้น