

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมาย 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา กลุ่มของผู้มีสิทธิในโครงการ จำนวนครั้งในการมารับบริการ ลักษณะการเจ็บป่วย และลักษณะในการเดินทางมารับบริการ

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ ผู้รับบริการตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 รวมทั้งหมดจำนวน 291 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ผ่านการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน และมีค่าความเชื่อมั่น 0.97 ได้แบบสอบถามคืนมาทุกฉบับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) การทดสอบค่าเอฟ (F-test) และทดสอบรายคู่ตามวิธีการของฟิชเชอร์ (LSD) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า อยู่ในระดับมาก ซึ่งสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจของแต่ละด้านจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ด้านการประสานงานของการบริการ ด้านอรรถาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และด้านคุณภาพการบริการ

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ ตามตัวแปร พบว่า แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จำแนกตามเพศ และระดับการศึกษา (ระดับ .05) อายุ (ระดับ .01) จำนวนครั้งในการมารับบริการ และลักษณะการเจ็บป่วย (ระดับ .001) ตามลำดับ เมื่อจำแนกออกตามกลุ่มของผู้มีสิทธิในโครงการ และลักษณะในการเดินทางมารับบริการ พบว่า ไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ระดับ .05)

The research aimed to 1) study the satisfaction of patients toward the health insurance project of Wing 4 hospital, Takhli District, Nakhon Sawan Province, 2) compare the satisfaction of patients toward the health insurance project of Wing 4 hospital, Takhli District, Nakhon Sawan Province, classified by sex, age, educational level, right persons of the project, numbers of times using services, symptom of sickness, and to hospital.

The 291 sample group was patients using the service of health insurance project, Takhli District, Nakhon Sawan Province. The instrument used with 0.97 reliability and approved by 5 experts was a questionnaire designed by the researcher with a response rate of 100 %. The data was analyzed by a ready-made computer program to calculate percentage, mean (\bar{X}), standard deviation (S.D.), t-test, one-way ANOVA, F-test, and Fisher's Least-Significant Difference (LSD).

The findings were as follows:

1. The satisfaction of patients toward the health insurance project of Wing 4 hospital, Takhli District, Nakhon Sawan Province overall was at a high level which could be ranged in descending order of satisfaction: convenience, coordination, courtesy, interest of service providers, medical information, and service quality.

2. the comparison of the satisfaction of the service users toward the project, it showed statistically significant difference at a level of .05 when classified by sex, and educational level, at a level of .01 when classified by age, and at a level of .001 when classified by numbers of times using services and symptom of sickness. It showed no significant difference at a level of .05 when classified by right persons of the project and to hospital.