

ชื่อวิทยานิพนธ์ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของสถานพยาบาลเขต
สัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัย นายลือชา โพธิ์พัฒนพงศ์ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการโครงการและการประเมิน
โครงการ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี อาจารย์ที่ปรึกษา 1) รศ.ปราวณี รามสูต 2) ดร. วัฒนา มัคคสมัน
ปีการศึกษา 2550 จำนวน 155 หน้า คำสำคัญ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโครงการหลักประกัน
สุขภาพถ้วนหน้า สถานพยาบาลเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของสถานพยาบาลเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของสถานพยาบาลเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน เพื่อศึกษาปัญหาในการใช้บริการ และข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของสถานพยาบาลเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของสถานพยาบาลเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร ในเดือนกรกฎาคม 2549 จำนวน 370 คน สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวน

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของสถานพยาบาลเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจด้านอุปกรณ์การแพทย์สูงกว่าด้านอื่น รองลงมาตามลำดับคือ ความพึงพอใจด้านบริการทั่วไป ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านคุณภาพของบริการ และด้านความเสมอภาค ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันด้านอายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน มีความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้ให้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันด้านเพศ อาชีพ ความถี่ในการใช้บริการต่อปี ระยะเวลาในการใช้บริการนับจากเริ่มมีสิทธิในบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า และค่าใช้จ่ายในการตรวจรักษาต่อครั้ง มีความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน ด้านปัญหาในการใช้บริการ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เห็นว่า มีปัญหาการไม่ได้รับความใส่ใจในการรักษา เนื่องจากค่าบริการทางการแพทย์ต่ำ รองลงมาตามลำดับคือ ปัญหาการจัดระบบส่งต่อผู้ป่วยที่ไม่ได้รับความสะดวกในการไปใช้บริการ และปัญหาผู้ป่วยอยู่นอกพื้นที่บริการ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เสนอแนะว่า แพทย์ และพยาบาล ควรอธิบายเรื่องโรค และแนวทางการรักษาอย่างชัดเจนแก่คนไข้ ควรจัดให้มีแพทย์เฉพาะทางเพิ่มขึ้น ควรแจ้งให้ทราบถึงรายละเอียดวัน เวลา ตรวจรักษาอย่างชัดเจน รวมทั้งควรระบุชื่อแพทย์ที่ตรวจรักษาในแต่ละวัน ในช่วงเวลากลางคืนควรสนใจ เอาใจใส่ผู้ป่วยให้มากขึ้น

Research Title Clients' Satisfaction towards the Services of the Universal Coverage Health Insurance Programme of Hospitals in Samphanthawong District, Bangkok

Researcher Mr. Leacha Photipatanapong, Master of Arts Program in Project Management and Project Evaluation. Dhonburi Rajabhat University. Thesis advisors 1) Assoc. Prof. Pranee Ramasoot 2) Dr. Wattana Makkasman. Academic year : 2007. 155 pp.

Keywords: clients' satisfaction of the services of the Universal Coverage Health Insurance Programme, hospitals in Samphanthawong district, Bangkok.

Abstract

The purposes of this research were to study clients' satisfaction towards the Universal Coverage Health Insurance Programme of hospitals in Samphanthawong district, Bangkok, to compare the satisfaction by using personal factors, to analyze problems, and to suggest ways in which to improve the quality of the programme. Samples for the study were 370 clients of the hospitals in Samphanthawong district, Bangkok, during July 2006. Data was analyzed by percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test.

Results of the study indicated that clients' satisfaction towards the Universal Coverage Health Insurance Programme of hospitals in Samphanthawong district, Bangkok, was at an average level. The satisfaction with the medical equipments was higher than other areas. These other areas in decreasing order of satisfaction were : general service, areas, personnel, quality of performance, and equality, respectively. The clients' satisfaction across different ages, levels of education, and monthly income was significantly different in statistics, at the rate of 0.05. The satisfaction of clients of different sex, occupation, and average number of admissions per year were not significantly different in the statistics. The problems encountered were insufficient attention from the hospital staff and lack of convenient and comfortable medical facilities. Suggestions proposed by the clients were for the medical staff to discuss clearly and in-depth the diagnoses and the remedies with the clients. The clients also wished for a better rapport with the medical staff by having doctors keep their clients informed of their names and schedules, as well as having doctors available for night consultation.

