

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ทศนคติของผู้เข้ารับบริการรักษาในโรงพยาบาลตาม  
โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาท รักษาทุกโรค  
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ชื่อผู้เขียน นาย เริงพล ต้นสุชาติ

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

|                                       |               |
|---------------------------------------|---------------|
| รองศาสตราจารย์ สิริเกียรติ รัชชานันติ | ประธานกรรมการ |
| อาจารย์ นิตยา วัฒนคุณ                 | กรรมการ       |
| อาจารย์ นันทนา คำนวน                  | กรรมการ       |

### บทคัดย่อ

การศึกษาทศนคติของผู้เข้ารับบริการรักษาในโรงพยาบาลตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาท รักษาทุกโรค ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทศนคติของผู้เข้ารับบริการรักษาที่มีต่อโรงพยาบาลในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาท รักษาทุกโรค และ เพื่อศึกษาปัญหา และ ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการในโรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการ ทำการรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามสัมภาษณ์ผู้เข้ารับบริการจำนวน 100 ราย ในโรงพยาบาลตามเขตพื้นที่ตามโครงการหลักประกันสุขภาพ 13 แห่ง การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามใช้ค่าสถิติ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย การวิเคราะห์ไคสแควร์ (Chi-Square) และ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

ผลการศึกษาพบว่า ผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีสถานภาพสมรส ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จบการศึกษาระดับประถมศึกษา ส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 4 คน และ ส่วนใหญ่อาศัยในเขตตำบลสุเทพ

ด้านทศนคติของผู้เข้ารับบริการรักษาในโรงพยาบาลตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาท รักษาทุกโรค พบว่า ในองค์ประกอบทศนคติด้านความรู้ความเข้าใจ โดยส่วนใหญ่ ผู้เข้ารับบริการมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายของโครงการ และ ขั้นตอนการเข้ารับ

บริการ แต่ผู้เข้ารับบริการยังมีความรู้ความเข้าใจที่ไม่ถูกต้องหรือยังไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิขั้นพื้นฐานในการขอรับบริการ โดยครอบคลุมในด้านส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค และสิทธิในการใช้บริการในการบำบัดโรคที่มีอาการรุนแรง และ เรื้อรัง

องค์ประกอบทัศนคติด้านความรู้สึกรู้สึกหรือความพึงพอใจ พบว่า ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล และ ด้านการบริการรักษาพยาบาลจากแพทย์ ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์และเวชภัณฑ์ และ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ สำหรับผู้ป่วยใน ตามลำดับ

องค์ประกอบทัศนคติด้านความตั้งใจก่อพฤติกรรม พบว่า ผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่ใช้บริการปีละ 1 ครั้ง โดยใช้บริการแบบผู้ป่วยนอก รักษาโรคไข้หวัด ผู้เข้ารับบริการคาดหวังจะมาใช้บริการซ้ำอีก เนื่องจากประหยัดค่าใช้จ่าย และ สนับสนุนให้รัฐจัดโครงการ 30 บาทรักษาทุกโรค เป็นโครงการถาวร เพราะเป็นการช่วยเหลือผู้ที่มีรายได้น้อย ในอนาคตหากรัฐให้สิทธิเลือกโรงพยาบาลที่เข้ารับบริการเลือกได้เอง ส่วนใหญ่จะเลือกโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ เนื่องจากมีแพทย์ที่มีความรู้ความชำนาญในการตรวจวินิจฉัยโรค

ด้านปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการ พบว่า ผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่จะประสบปัญหาบุคลากรทางการแพทย์ ได้แก่ แพทย์มีไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ทำให้ต้องรอนานมาก รองลงมาคือ การได้รับยาที่มีคุณภาพต่ำกว่าผู้ป่วยปกติ ทำให้ไม่สามารถรักษาอาการของโรคให้หายขาด

ด้านข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ พบว่า ผู้เข้ารับบริการเสนอแนะให้เพิ่มจำนวนแพทย์ให้มากกว่าปัจจุบัน เพื่อรองรับการบริการอย่างเพียงพอ ไม่ต้องรอนาน รองลงมาคือ ควรให้ยาที่มีคุณภาพดีกว่านี้แก่ผู้มารับบริการ เพื่อรักษาโรคตามอาการให้หายขาด และ ผู้รับบริการสามารถเลือกโรงพยาบาลได้เอง ตามลำดับ

|                                |  |          |
|--------------------------------|--|----------|
| <b>Independent Study Title</b> | The Attitude of Clients in Receiving Medical Services from the Hospitals Joining the Universal Coverage Health Insurance Project (30 Baht for All Diseases/Treatments) in Mueang District, Chiang Mai Province |          |
| <b>Author</b>                  | Mr. Reongpoln Tansuchat  |          |
| <b>M.B.A.</b>                  |  |          |
| <b>Examining Committee</b>     | Assoc. Prof. Sirikiat Ratchusanti  | Chairman |
|                                | Lecturer Nitaya Watanakun  | Member   |
|                                | Lecturer Nantana Kumnuan   | Member   |

### ABSTRACT

The objective of this study was to investigate the attitude of clients toward the medical services from the hospitals joining the Universal Coverage Health Insurance Project (30 Baht for All Disease Treatments) in Mueang District, Chiang Mai Province and to study the problems and suggestions from the clients toward medical care services of this project. The data was collected through a set of questionnaires from interviewing 100 clients in 13 hospitals scattered around each area of Mueang District, Chiang Mai Province corresponding to the proportion of the clients who have rights to join this project in each area. The collected data was statistically analyzed using Frequencies, Percentage, Means, Chi-Square and One-Way ANOVA.

The results of the study was showed that most respondents were female, aged between 41-50 years and finished primary school. Most of them were merchants or business people who earned 5,001-10,000 Baht per month. Their families had 4 members and lived in Tambon Suthep.

Regarding the Attitude of Clients in Receiving Medical Services from the Hospitals Joining the Universal Coverage Health Insurance Project (30 Baht for All Disease Treatments) in

Mueang District, Chiang Mai Province was found that regarding the cognitive component, generally clients had knowledge regarding Universal Coverage Health Insurance Project. Most clients had knowledge in the objective of this project and the step of service usage. But they were still misunderstanding or lack of knowledge in the basic rights of service usage covering the health promotion, disease prevention and severe or chronic disease treatment.

Regarding the affective component, generally clients had high satisfaction in the hospital's staff service and the medical treatment. The clients had moderate satisfaction in the hospital's utilities and facilities, the medical equipment and medicines and the hospital's utilities and facilities for internal patients.

Regarding the behavioral component, generally clients used the medical service regarding this project from Maharacha Nakorn Chiang Mai Hospital. The frequency of using this service in hospital was one time per year. Most clients were external patients and cured the fever. Clients preferred to return back to use this service under this project because it can save their money. Clients also wanted the government to continue this project perpetually because it can help poor people. In the future, if the governor give the rights for clients to choose the hospitals joining this project by themselves, they will choose Maharacha Nakorn Chiang Mai Hospital because there are many expert physicians there to treat their diseases.

Regarding the problem from Universal Coverage Health Insurance Project, generally clients had problems from the insufficiency of physicians that could not take care of the many clients and made them wait for a long period of time. They also found a problem regarding the medicine that was not of good quality and could not treat the diseases.

Regarding the suggestions from clients, generally clients suggested increasing the physicians and hospital's staff to service the coverage of all patients, improve the quality of medicines to be able to cure each client's disease and clients can choose the hospital joining this project they liked best by themselves.