

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ ความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการแพทย์ตามโครงการประกันสังคมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ชื่อผู้เขียน นางสาวรวงคณา ชาวเธียร

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ศิริพงษ์	ลดาวัลย์ ณ อยุธยา	ประธานกรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดำรงค์	รัตนพฤษ์	กรรมการ
รองศาสตราจารย์ เบ็ญจา	สวัสด์โอ	กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ในโครงการประกันสังคมเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่มีวัตถุประสงค์คือ

- 1). เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการให้บริการทางการแพทย์ตามโครงการประกันสังคม ณ โรงพยาบาลที่เลือก
- 2). เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่ได้รับเปรียบเทียบระหว่างโรงพยาบาลของรัฐและเอกชน
- 3). เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคที่ผู้ประกันตนได้รับจากการรับบริการทางการแพทย์
- 4). เพื่อศึกษาหารูปแบบและแนวทางที่ผู้ประกันตนต้องการให้เกิดขึ้นในโครงการประกันสังคม

ในการศึกษาคั้งนี้ได้ใช้กลุ่มตัวอย่างผู้ประกันตนที่เคยใช้บริการสถานพยาบาลในโครงการประกันสังคมของรัฐบาล 2 แห่ง และสถานพยาบาลของเอกชน 2 แห่ง จำนวน 400 ราย ด้วยการใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยนำข้อมูลที่ได้นำวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS) ผลการศึกษาสรุปโดยย่อได้ดังนี้

ประชาชนส่วนใหญ่ที่ไปใช้บริการตามสิทธิที่ได้รับจากการเป็นผู้ประกันตนตามโครงการประกันสังคมจะไปใช้สิทธิในฐานะคนไข้นอก และมีความพึงพอใจในโรงพยาบาลที่เลือกในระดับหนึ่งเท่านั้น แต่ยังคงคิดอยากที่จะเปลี่ยนสถานพยาบาลถ้ามีโอกาส โดยให้เหตุผลว่าอยากใช้บริการของโรงพยาบาลเอกชน เพราะโรงพยาบาลรัฐต้องรอนาน บริการไม่ดี ส่วนผู้ใช้โรงพยาบาลของเอกชนก็ให้เหตุผลว่าอยากเปลี่ยนเพราะคิดว่าโรงพยาบาลของรัฐมีเครื่องมือ และอุปกรณ์ในการรักษาพร้อมกว่าโรงพยาบาลเอกชน นอกจากนี้ในด้านของการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างยังมีความเห็นว่ามีความแตกต่างระหว่างการรักษาพยาบาลคนไข้ทั่วไปกับคนไข้ตามโครงการประกันสังคม ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการตรวจรักษา การให้ยา และการเอาใจใส่ของแพทย์และพยาบาล

ในด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดบริการทางการแพทย์ภายใต้ พ.ร.บ.ประกันสังคม พ.ศ. 2533 และ พ.ศ.2537 ผู้ประกันตนที่ใช้บริการจากโรงพยาบาลของรัฐและเอกชนมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันในด้านขอบข่ายการให้บริการ การตรวจรักษา และด้านคุณภาพของการให้บริการ โดยผู้ใช้โรงพยาบาลของรัฐมีความคิดว่า โรงพยาบาลของเอกชนน่าจะให้บริการที่ดีกว่า โดยเฉพาะในเรื่องของการต้อนรับ ความสะดวก ความเอาใจใส่ต่อคนไข้ สถานที่ อุปกรณ์และคุณภาพของเวชภัณฑ์ ยกเว้นค่ารักษาพยาบาล ส่วนผู้ใช้บริการของเอกชนกลับมีความคิดว่าสถานพยาบาลเอกชนน่าจะให้บริการที่ดีกว่า มีอุปกรณ์ดีกว่า แม้จะเสียค่าใช้จ่ายสูงก็ตาม

ในเรื่องของความรู้ ความเข้าใจในสิทธิประโยชน์และขั้นตอนในการปฏิบัติของผู้ประกันตนในการรับบริการทางการแพทย์ พบว่าที่ทราบและเข้าใจดีในเรื่องนี้คือ เรื่องแรกกรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตรายสามารถรักษาในสถานพยาบาลที่กำหนดไว้ในบัตรรับรองสิทธิโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย เรื่องที่สองคือการมีสิทธิเลือกสถานพยาบาลได้ด้วยตนเอง และสุดท้ายคือหลักฐานที่ต้องนำติดตัวไปด้วยคือ บัตรประชาชนและบัตรรับรองสิทธิการรักษาพยาบาล ส่วนระดับความรู้ ความเข้าใจที่อยู่ในระดับทราบและเข้าใจบ้างเล็กน้อยมี 4 เรื่องคือ เรื่องแรกกรณีเหตุพลภาพมีสิทธิรับค่ารักษาอาการเท่าที่จ่ายจริงไม่เกินเดือนละ 1,000 บาท สองคือในกรณีตายจะได้รับเงินค่าทำศพจำนวน 20,000 บาท สามคือควรสอบถามโรงพยาบาลที่เลือกไว้ตรวจสอบสิทธิเงื่อนไขของกฎหมายก่อน และสุดท้ายคือในกรณีฉุกเฉินเข้าสถานพยาบาลที่ไม่ได้เลือกไว้ต้องแสดงตนว่าเป็นผู้ประกันตนตามกฎหมายและค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นสถานพยาบาลจะเรียกเก็บจากสำนักงานประกันสังคมเอง

ส่วนเรื่องของความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อการเข้ารับบริการทางการแพทย์จะมีความคาดหวังอยู่ 2 ระดับคือ คาดหวังไว้บางส่วน กับคาดหวังอย่างมาก โดยผู้ใช้บริการสถานพยาบาลเอกชนจะคาดหวังอย่างมากกับทุกเรื่องเนื่องจากระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการจะสูงกว่าจึงคาดหวังที่จะได้รับบริการที่ดีสูงด้วย และความคาดหวังในอันดับแรกของผู้ใช้บริการสถานพยาบาลทั้งของรัฐและเอกชนเหมือนกันคือ ผู้ประกันตนมีความต้องการที่จะเลือกสถานพยาบาลของเอกชนมากกว่าของรัฐ

ทางด้านความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ประกันตนของทั้งสองสถานพยาบาลจะไม่ค่อยพอใจกับการบริการที่ได้รับ โดยเฉพาะในด้านอรรถยาศัยของเจ้าหน้าที่ และด้านการบริการที่รวดเร็วทันเวลาที่ผู้ใช้บริการสถานพยาบาลเอกชนจะมีความพึงพอใจสูงกว่าผู้ใช้บริการสถานพยาบาลของรัฐ ยกเว้นด้านความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ผู้ประกันตนทั้งสองสถานพยาบาลมีความพึงพอใจเหมือนกัน

Thesis Title : The Satisfaction of the Medical Services Under the Social Security Policy in Muang District, Chiang Mai Province.

Author: Miss Warangkana Khaodhiar

M.P.A : Public Administration

Examining Committee :

Assist.Prof Siripong Ladavalaya Na Ayuthaya	Chairman
Assist.Prof Damrong Ratanaphrucks	Member
Assoc.Prof BenJa Sawasdio	Member

ABSTRACT

The objectives of the study on the satisfaction of the medical service under the social security policy are:

- 1) To study the satisfaction of the insured persons having received medical service from hospitals under the social security policy.
- 2) To compare the levels of satisfaction of the insured persons compare between government hospitals and private hospitals.
- 3) To survey problems and obstacles that insured persons received from medical services.
- 4) To find ways and means that insured persons want to happen under the social security policy.

As for research methodology, the sampled selected hospitals under the social security policy (2 government hospitals and 2 private hospitals) 400 cases. A questionnaire was designed to measure insured persons satisfaction and a Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) was used to analyse the data.

Study Findings :

Insured persons who used medical services in outpatient and satisfy in hospital which they chose but if they have an opportunity, they wanted to change hospital. In the reason, they wanted to use private's hospital because government's hospital have to wait and poor service. The reason of insured persons who used private's hospital was government's hospital has all instruments more than private's hospital. In case of service, the group

show that different medical services between patient and insured person in case of diagnose, medicine and pay attention of doctor and nurse

In opinion about medical service under the social security policy in 1990 and 1994. The different opinions between insured persons in government hospital and private hospital are limit of service, diagnose and quality of service. By opinion of insured person who used government's hospital was private hospital should have good service especially welcome, accommodation, pay attention, place, instrument and quality of medicine except the cost of medical treatment. Also the insured persons who used private hospital believed that private hospitals would have better services and instruments they deserved for the money they pay

As to knowledge and understanding of the privileges and the benefits from medical service were first, insured persons do not pay anything. Second, the insured person can choose hospital by themselves and the last the basis that insured persons have to bring an I.D card and social security card. On the contrary the insignificant understanding were first, the real cost of handicapped persons were not more than 1,000 baht per month. Second, the cost of death was 20,000 baht. Third, should ask the benefits before using the policy and lastly, in case of emergency insured persons can admit another hospital but have to show that they are insured persons, then that hospital will charge the costs from social security office.

Two levels of anticipates insured person were a part of anticipate and high anticipate. The insured person who used private's hospital have high anticipate because of high education. The first anticipate of insured person in both hospitals were needed to use private's hospital more than government's hospital.

The satisfaction of medical services was found that most of insured persons dissatisfied which insured person in private's hospital satisfaction more than in government's hospital but the same satisfaction of both insured person in government's hospital and private's hospital were accommodation.