

17 JUN 2002



**SATISFACTION IN HEALTH CARE DELIVERY
AT SAPPASITTHIPRASONG HOSPITAL UNDER
THE UNIVERSAL COVERAGE SCHEME**

SUWAPORN NAEWCHAMPA

**With compliments
of**

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล
.....

**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENTS FOR
THE DEGREE OF MASTER OF SCIENCE (PUBLIC HEALTH)
MAJOR IN PUBLIC HEALTH ADMINISTRATION
FACULTY OF GRADUATE STUDIES
MAHIDOL UNIVERSITY**

2002

ISBN 974-04-1680-2

COPYRIGHT OF MAHIDOL UNIVERSITY

TH
S967A
2002
c.2

Copyright by Mahidol University

4238500 PHPH/M : MAJOR: PUBLIC HEALTH ADMINISTRATION; M.Sc.(PUBLIC HEALTH)
KEY WORDS : SATISFACTION / HEALTH CARE DELIVERY/ UNIVERSAL COVERAGE

SUWAPORN NAEWCHAMPA: SATISFACTION IN HEALTH CARE DELIVERY AT SAPPASITHPRASONG HOSPITAL UNDER THE UNIVERSAL COVERAGE SCHEME. THESIS ADVISORS: PIYATHIDA TRIDECH Dr.P.H., WONGDYAN PANDII Dr.P.H.(EPIDEMIOLOGY), KAWEE CHAISIRI M.D., 136 ISBN 974-04-1680-2

The objectives of this cross-sectional experimental research were to assess clients' satisfaction and examine the correlation between demographic characteristics, clients' perception of the Universal Coverage Scheme, service utilization, access to care services, service provider's behaviors and clients' satisfaction with Sappasithprasong Hospital, under the Universal Health Insurance Coverage Scheme. Self-reported questionnaires were applied to collect data. At the Out-Patient Department, 330 clients, who were legitimately registered and received the Scheme's basic benefit package, were interviewed during January 1-10, 2002. Statistics employed in analyses included frequency, descriptive statistics, percentage, mean and standard deviation. In inferential statistics, Pearson's Product Moment Correlation, and Chi-square tests were methodologically used.

Results demonstrated that the overall satisfaction of clients was at a high level (62.7 percent). Considering each aspect, it was found that convenience, courtesy, notified information, and quality of care were also at a high level: (53.6%, 75.5%, 73.0% and 82.7%, respectively). The satisfaction in the aspect of service coordination was at a moderate level (54.8 percent). Most of the clients, 51.2 percent, were females and 28.5 percent were aged between 21-30 years. About 50.6 percent possessed an elementary level of education, and 44.5 percent were in the agricultural or labor sectors. In terms of income, there were 29.4 percent whose income per household ranged between 2,000-3,999 Baht a month. For perception, 51.2 percent perceived the Scheme at a moderate level. Moreover, around 54.8 percent undertook the service 1-2 times. At this time of service, 68.5 percent accepted to come willingly. In terms of service convenience, 97.9 percent accepted that the hospital provided sufficient service procedure guidance signs, while 89.4 percent agreed that there was a provision of personnel for giving guidance, and 83.0 percent preferred the convenience of service procedure. In the aspect of service, waiting time, for instance, 21-30 minutes of registration waiting time was reported among 31.8 percent; more than 30 minutes of waiting time for physician diagnosis was reported among 43.0 percent, and about 10 minutes or less of waiting time for medicine was reported among 29.7 percent. Most of the clients (77.9 percent) accepted that service provision behaviors were at the average. The correlation tests showed that age, educational level, full-time job, income, the perception towards the Scheme, service procedure guidance signs, service-rendered process, waiting time for physician's diagnosis and medicine, service provision behaviors were correlated with service satisfaction with statistical significance. The proposed recommendations are that the hospital should improve physical environments and coordination, and notably, service rapidity. This also includes public relations techniques for enhancing clients' understanding and perception towards the Universal Health Insurance Coverage Scheme, so that all aspects of client expectations, as well as all targeted goals of the scheme, can be optimally satisfied.

4238500 PHPH/M : สาขาวิชาเอก : บริหารสาธารณสุข ; วท.ม. (สาธารณสุขศาสตร)

สุวรรณ iew : ความพึงพอใจของผู้รับบริการของโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ ภายใต้โครงการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (SATISFACTION IN HEALTH CARE DELIVERY AT SAPPASITTHIPRASONG HOSPITAL UNDER THE UNIVERSAL COVERAGE SCHEME). คณะกรรมการควบคุม : ปิยธิดา ศรีเดช ส.ค., วงเดือน ปิ่นดี ส.ค., กวี ไชยศิริ พ.บ., 136 หน้า ISBN 974-04-1680-2

การวิจัยเชิงสำรวจแบบตัดขวาง มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ และหาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากร การรับรู้นโยบายการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ลักษณะการใช้บริการ การเข้าถึงบริการ และพฤติกรรมบริการกับความพึงพอใจของผู้รับบริการของโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ ภายใต้โครงการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์ผู้รับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอกที่ขึ้นทะเบียนและได้รับสิทธิบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำนวน 330 คน ในระหว่างวันที่ 1 ถึง วันที่ 10 เดือนมกราคม 2545 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนาแสดงค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด สูงสุด สถิติเชิงอนุมานใช้ สถิติทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และสถิติทดสอบค่าไค-สแควร์

ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 62.7 เมื่อจำแนกรายด้านพบว่า ด้านความสะอาด อีซหาย ข้อมูลที่ได้รับ และคุณภาพบริการ อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ร้อยละ 53.6, 75.5, 73.0 และ 82.7 ตามลำดับ ส่วนด้านการประสานบริการพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 54.8 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 51.2 มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ร้อยละ 28.5 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 50.6 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม, ไร่แรงงาน ร้อยละ 44.5 มีรายได้ของครัวเรือนระหว่าง 2,000-3,999 บาทต่อเดือน ร้อยละ 29.4 ส่วนใหญ่มีการรับรู้นโยบายการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 51.2 เคยใช้บริการ 1-2 ครั้ง ร้อยละ 54.8 การมารับบริการในครั้งนี้อย่างน้อย ร้อยละ 68.5 ด้านความสะอาดที่ได้รับจากการบริการ โรงพยาบาลมีป้ายแสดงหรือชี้แจงขั้นตอนในการรับบริการ ร้อยละ 97.9 มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำขั้นตอนในการรับบริการ ร้อยละ 89.4 และขั้นตอนในการรับบริการสะอาด ร้อยละ 83.0 ด้านระยะเวลารอคอยบริการ ระยะเวลาที่รอทำบัตรประมาณ 21-30 นาที ร้อยละ 31.8 ระยะเวลาที่รอแพทย์ตรวจมากกว่า 30 นาที ร้อยละ 43.0 ระยะเวลาที่รอรับยาประมาณ 10 นาทีและน้อยกว่าร้อยละ 29.7 ผู้รับบริการส่วนใหญ่ประเมินว่าพฤติกรรมบริการของผู้ให้บริการอยู่ในระดับดี ร้อยละ 77.9 การทดสอบความสัมพันธ์พบว่า อายุ ระดับการศึกษา อาชีพหลัก รายได้ การรับรู้นโยบายการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า การมีป้ายแสดงหรือชี้แจงขั้นตอนในการรับบริการ ขั้นตอนในการรับบริการ ระยะเวลารอแพทย์ตรวจ ระยะเวลารอรับยา และพฤติกรรมบริการของผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ข้อเสนอแนะจากการวิจัยโรงพยาบาลควร ปรับปรุงสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ การประสานบริการ โดยเฉพาะความรวดเร็วในการบริการ รวมทั้งการประชาสัมพันธ์นโยบายการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าให้ผู้รับบริการเกิดความเข้าใจ และรับรู้อย่างถูกต้องและทั่วถึง เพื่อให้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ อันจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ พึงพอใจในบริการและเป็นไปตามเจตนารมณ์ของนโยบายของหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าต่อไป