

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ป่วยประกันสังคมมีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.04$, S.D. = 0.39) และมีความพึงพอใจทุกด้าน ได้แก่ ข้อมูลข่าวสาร สถานที่-สิ่งแวดล้อม บุคลากร เครื่องมือของใช้ เวชภัณฑ์-ยา และผลลัพธ์การบริการ อยู่ในระดับมาก กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 37.14 ระบุปัญหาและข้อเสนอแนะ เรียงตามลำดับความถี่จากมากไปหาน้อย คือ ความล่าช้าในการให้บริการ ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการยังไม่เหมาะสม ความคับแคบไม่สะดวกของสถานที่ จำนวนบุคลากรไม่สอดคล้องกับผู้รับบริการ อุปกรณ์ของใช้มีสภาพเก่าและจำนวนน้อย ขาดความเชื่อมั่นในการรักษาที่ถูกต้อง และการได้รับสิทธิพิเศษในการได้รับการบริการอื่น ๆ

2. ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.23$, S.D. = 0.46) โดยมีความพึงพอใจระดับมากในด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ และเวชภัณฑ์-ยานอนั้น ได้แก่ ข้อมูลข่าวสาร ค่าตอบแทน สถานที่-สิ่งแวดล้อม บุคลากร และนโยบายระเบียบปฏิบัติ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 59.12 ระบุปัญหาและข้อเสนอแนะ เรียงตามลำดับความถี่จากมากไปหาน้อยคือ ความไม่สะดวกในการทำงาน การแจ้งข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับการให้บริการไม่เหมาะสม ความล่าช้า และความไม่ยุติธรรมในการจ่ายค่าตอบแทน สภาพแวดล้อมที่ทำงานมีอากาศร้อนและกลิ่นเหม็น บุคลากรมีน้อยไม่เพียงพอกับปริมาณงาน ระเบียบปฏิบัติมีขั้นตอนยุ่งยาก อุปกรณ์ ของใช้มีสภาพเก่า และการเบิกจ่ายพัสดุล่าช้า

3. อัตราเลือกซ้ำของผู้ประกันตนมีร้อยละ 73.76

ผู้วิจัยได้เสนอแนะให้มีการปรับปรุงระบบข้อมูลข่าวสาร กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการทำงาน ระบบงานพัสดุ การซ่อมบำรุง และหารูปแบบการบริการที่ดึงดูดใจให้มีผู้ประกันตนของโรงพยาบาลมากยิ่งขึ้น

Thesis Title Evaluation of Insured Worker Service Program
at Lampang Hospital

Author Miss Sanicha Setchaiyum

M.N.S. Nursing Administration

Examining Committee:

Dr.	Ouyporn Tonmukayakul	Chairman
Assoc. prof.	Udomrat Sangounsiritham	Member
Assist. prof.	Raymoul Nantsupawat	Member
Assist. prof.	Wilawan Senaratana	Member
Assist. prof.	Yupaporn Mengumphum	Member

Abstract

This study aimed to evaluate outcomes of Lampang Hospital's Insured Workers Service Program. The evaluated outcomes included satisfaction of clients who were insured workers and the health care providers, their difficulties and recommendations, and percentage of the clients who reselected the hospital for their health care. Subjects were 385 insured workers receiving the hospital services and 147 professional nurses who provided services for these clients. The insured workers subjects were purposively and prospectively selected. The professional nurse subjects were stratified randomly selected. The research tools used in this study were developed by the researcher. They were the client's general information questionnaire, the client's satisfaction questionnaire (Cronbach alpha = 0.88), the health care provider's general information

questionnaire, and the health care provider's satisfaction questionnaire (Cronbach alpha = 0.94). Percentile, mean, and standard deviation were statistics used in the data analysis.

Results of this study were:

1. The insured worker subjects rated their satisfaction at high level ($\bar{X}=4.04$, S.D.=0.39). All dimensions of the services, i.e. information, environment, personnel, equipments, medicine, and outcome of services, were rated as high. Thirty seven percent of the subjects informed their difficulties during receiving the services and provided recommendations. Difficulties and recommendations were ranked from high to low frequency as follow: Lengthy waiting time for the services, inappropriate information regarding the process of service utilization, crowded and inconvenient environment, shortages of the health care providers, worn out and inadequate equipments, being unsured of receiving right drugs, and other extra services.

2. The health care providers, overall, were moderately satisfied in providing the services ($\bar{X}=3.23$, S.D.=0.46). They were highly satisfied in availability of equipments, medical and drug supplies. Other aspects, i.e. information, payment, environment, personnel, and policy/procedure, were rated moderately. Fifty nine percent of the health care providers identified difficulties and gave recommendations as follow: Insufficient facilities, inappropriate provision of information, delayed and unfair payment, underventilated and unpleasant environment, under staffing, complicated procedures, worn out and inadequate equipments, and delayed supplies.

3. Seventy four percent of the insured worker reselected Lampang Hospital as their health care agency.

Improving information system, service and working process, supply and maintenance service, and creating an attractive health care services for the insured workers were suggested.