

Students Satisfaction and Needs of Medical Care Services at Prince of Songkla University, Hat Yai Campus

Supattra Wijitsopha

M.A.(Higher Education), Student Affairs Officer
Student Affairs Division, Prince of Songkla University
E-mail: supattra.w@psu.ac.th

Abstract

The research aimed to study the students' satisfaction with medical care services at the Songklanakarind Hospital and their need of medical care services. The samples consisted of 1,899 students of Prince of Songkla University, Hat Yai campus, A questionnaire was used in collecting the data; percentages, means, t-test, F-test and Scheffe's were used in data analysis.

It was found that students enrolled in the health insurance project (30 baht health scheme) and the university's health insurance project were moderately satisfied with the medical care service. They were more satisfied with the university's health insurance program than the health insurance program. The students' needs of medical care services of the health insurance program, the university's health insurance program, and the combined program were not significantly different. With respect to accident insurance, students needed to purchase insurance that covered both accident care fees and compensation rather than only compensation.

Keywords: medical care services, Prince of Songkla University, satisfaction, Songklanakarind Hospital, 30 baht health scheme

ความพึงพอใจและความต้องการการบริการรักษาพยาบาลของนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

สุพัตรา วิจิตรโสภา

กศม.(อุดมศึกษา), นักกิจการนักศึกษาชำนาญการ

กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

E-mail: supattra.w@psu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับบริการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ และความต้องการรูปแบบการบริการรักษาพยาบาล กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ จำนวน 1,899 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยหำร้อยละ ค่าเฉลี่ย ทดสอบสมมติฐานโดยใช้ t-test , F -test และทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่โดย Scheffe 'test

ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาที่มีประสบการณ์ในการเข้ารับบริการรักษาพยาบาลทั้งในโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า และโครงการประกันสุขภาพของมหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจในการได้รับบริการรักษาพยาบาลในระดับปานกลาง โดยพอใจการบริการตามโครงการประกันสุขภาพของมหาวิทยาลัยมากกว่าโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า นักศึกษามีความต้องการรูปแบบการบริการรักษาพยาบาลตามโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า โครงการประกันสุขภาพของมหาวิทยาลัย และโครงการรวม (ทั้งโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าและโครงการประกันสุขภาพของมหาวิทยาลัย) ไม่แตกต่างกัน ในส่วนของรูปแบบการจัดทำประกันภัยอุบัติเหตุ นักศึกษาต้องการให้จัดซื้อความคุ้มครองทั้งคำรักษาพยาบาลอุบัติเหตุและค่าชดเชย มากกว่าการจัดซื้อความคุ้มครองเฉพาะค่าชดเชย

คำสำคัญ: โครงการประกันสุขภาพของมหาวิทยาลัย, โครงการ 30 บาท, บริการรักษาพยาบาล, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่, โรงพยาบาลสงขลานครินทร์

บทนำ

ตั้งแต่ปีการศึกษา 2537 มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ได้กำหนดแผนงานและดำเนินการให้บริการสุขภาพแก่นักศึกษาของมหาวิทยาลัย โดยการให้นักศึกษาชำระเงินค่าบำรุงสุขภาพไว้เป็นกองทุนรวม ปีละ 200 บาท

นักศึกษามีสิทธิ์เข้ารับการรักษาพยาบาลตามโรงพยาบาลที่กำหนด โดยเฉพาะนักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ กำหนดให้มีสิทธิ์เข้ารับการรักษาพยาบาลที่คลินิกเฉพาะโรค โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ในภาคการศึกษาที่ 1-2 และ

ให้นักศึกษาชำระเงินค่าบำรุงสุขภาพเพิ่มคนละ 50 บาท สำหรับผู้ที่ลงทะเบียนเรียนในภาคฤดูร้อน โดยมีข้อจำกัดในการให้บริการรักษาพยาบาล คือ ยกเว้นการรักษาโรคประจำตัว และโรคที่หามาเอง จำกัดจำนวนเงินค่ารักษาพยาบาลไว้ไม่เกิน 10,000 บาท (หนึ่งหมื่นบาทถ้วน) ต่อปีการศึกษา นักศึกษาที่ไม่ลงทะเบียนเรียนในภาคฤดูร้อนหรือช่วงปิดภาคเรียนไม่มีสิทธิ์ได้รับการยกเว้นค่ารักษาพยาบาล ทั้งนี้เพื่อการบริหารการเงินที่มีอยู่ให้พอใช้ พร้อมทั้งได้จัดแบ่งเงินจำนวนหนึ่งไปจัดทำประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคล (กลุ่ม) ให้แก่นักศึกษาโดยการซื้อผลประโยชน์ความคุ้มครอง ทั้งค่ารักษาพยาบาลจากการประสบอุบัติเหตุ และค่าชดเชยจากการสูญเสียอวัยวะ ทุพพลภาพถาวร และเสียชีวิต มีระยะเวลาคุ้มครองตลอดปีทั่วโลก มีสิทธิ์เข้ารับการรักษาพยาบาลอุบัติเหตุได้ทั้งในโรงพยาบาลของรัฐ เอกชน คลินิกและโพลีคลินิกที่มีใบอนุญาตให้ประกอบโรคศิลป์ (มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2540)

ต่อมาในปี พ.ศ. 2544 รัฐบาลได้จัดให้มีโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าให้แก่ประชาชนทั่วประเทศ โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ได้เข้าร่วมโครงการดังกล่าวในเดือนตุลาคม พ.ศ. 2544 ที่ประชุมคณะกรรมการประจำวิทยาเขตหาดใหญ่ ครั้งที่ 1/2545 เมื่อวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2545 กำหนดให้นักศึกษาร่วมโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้ากับโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ ตั้งแต่ปีการศึกษา 2545 เป็นต้นไป มติที่ประชุมดังกล่าว ก่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนการจัดให้บริการสุขภาพนักศึกษาจากการเก็บเงินค่าบำรุงสุขภาพจากนักศึกษาไว้เป็นกองทุนรวม นักศึกษามีสิทธิ์เข้ารับบริการรักษาพยาบาลที่คลินิกเฉพาะโรค เป็นการสมัครเข้าร่วมโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า นักศึกษามีสิทธิ์เข้ารับบริการที่หน่วยบริการปฐมภูมิ และจะชำระเงินค่าธรรมเนียม ครั้งละ 30 บาทเมื่อเข้ารับบริการที่โรงพยาบาลเท่านั้น ผู้ที่มีสุขภาพแข็งแรงไม่เข้ารับการรักษาพยาบาลไม่ต้องชำระเงิน ส่วนการจัดทำประกันภัยอุบัติเหตุ มหาวิทยาลัยได้เก็บเงินค่าเบี้ยประกันภัยจากนักศึกษาคนละ 50 บาท ใช้ในการจัดทำประกันภัย โดยจัดซื้อความคุ้มครองอุบัติเหตุเฉพาะค่าชดเชยกรณีการสูญเสียอวัยวะ ทุพพลภาพ และเสียชีวิตเท่านั้น ไม่ซื้อความคุ้มครองค่ารักษาพยาบาล ทั้งนี้เนื่องจากการประสบภัยอุบัติเหตุ นักศึกษาสามารถใช้สิทธิ์

เข้ารับการรักษาพยาบาลในโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าได้อยู่แล้ว และเพื่อเป็นการประหยัด ไม่ต้องการให้นักศึกษาต้องชำระเงินค่าเบี้ยประกันที่สูงกว่าซึ่งเป็นการซ้ำซ้อน บริษัทประกันภัยอาจจะได้รับผลประโยชน์จากการที่นักศึกษาใช้สิทธิ์รักษาพยาบาลตามโครงการประกันสุขภาพ โดยไม่ใช้สิทธิ์เบิกจ่ายเงินค่ารักษาพยาบาลจากบริษัทประกันภัย เพราะมีความยุ่งยากต้องกรอกเอกสารใบเคลมประกันเพื่อเบิกจ่ายเงิน และมีใบรับรองแพทย์

นักศึกษารุ่นพี่ชั้นปีที่ 2-6 ซึ่งมีประสบการณ์ในการได้รับการรักษาพยาบาลจากโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ ตามโครงการการให้บริการสุขภาพของมหาวิทยาลัยจำนวนหนึ่งมีการวิพากษ์วิจารณ์และมีความรู้สึกว่าการเปลี่ยนแปลงให้นักศึกษาใช้บริการประกันสุขภาพถ้วนหน้า ทำให้นักศึกษาได้รับการบริการรักษาพยาบาลที่ไม่ดี ได้รับยาที่ไม่ดี มีราคาถูก และเมื่อประสบอุบัติเหตุ ไม่มีความสะดวกเพราะไม่สามารถเข้ารับบริการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชน คลินิก และโพลีคลินิกได้ การที่มหาวิทยาลัยกำหนดให้นักศึกษาเข้าร่วมโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า เพียงเพื่อให้โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ได้รับเงินสนับสนุนจากรัฐบาลตามรายชื่อของผู้ที่เข้าร่วมโครงการเท่านั้น ในขณะที่นักศึกษาบางกลุ่มมีความคิดเห็นว่า การปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการรักษาพยาบาลนักศึกษาครั้งนี้เป็นโครงการที่มีความยุติธรรม ผู้ที่มีร่างกายแข็งแรง ไม่มีปัญหาสุขภาพหรือโรคประจำตัว ไม่ต้องรับผิดชอบชำระเงินค่าบำรุงสุขภาพ ไว้เป็นกองทุนรวมเหมือนปีที่ผ่านมา

จากสภาพปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจและตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องนี้ จึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจและความต้องการรูปแบบการรับบริการรักษาพยาบาลของนักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ เพื่อผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษา จะได้ใช้เป็นสารสนเทศในการปรับปรุงพัฒนาการบริการรักษาพยาบาลนักศึกษาให้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ตามโครงการประกันสุขภาพ

ถ้วนหน้า ตามตัวแปรเพศ กลุ่มสาขาวิชา และชั้นปี

2. เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ ตามโครงการประกันสุขภาพของมหาวิทยาลัย ตามตัวแปรเพศ กลุ่มสาขาวิชา และชั้นปี

3. เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความต้องการรูปแบบการบริการรักษาพยาบาลของนักศึกษาตามตัวแปรเพศ กลุ่มสาขาวิชา และชั้นปี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของนักศึกษาผู้รับบริการรักษาพยาบาล

2. ทำให้ทราบรูปแบบความต้องการการบริการรักษาพยาบาลของนักศึกษา

3. ทำให้ได้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการนำไปพิจารณาปรับปรุงพัฒนาการบริการรักษาพยาบาลนักศึกษาให้ดียิ่งขึ้น

วิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้การวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1-6 ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2545 ทุกคณะจำนวน 9,179 คน และกลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1-6 ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2545 ทุกคณะ กำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามตารางสำเร็จของยามานะ (Yamane) ที่ระดับค่าความเชื่อมั่น 95% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 2,615 คน จากการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แบบสำรวจคืนมาจำนวน 1,899 ชุด กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้จึงมีจำนวน 1,899 คน

ตัวแปร

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1.1 เพศ แบ่งเป็นเพศชาย และเพศหญิง

1.2 กลุ่มสาขาวิชา แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ และกลุ่มสังคมศาสตร์

1.3 ระดับชั้นปี แบ่งเป็น 4 ชั้นปี คือ ชั้นปีที่ 1,2,3 และปีสุดท้าย คือปีที่ 4 และ 5-6 ในคณะเภสัชศาสตร์ คณะทันตแพทยศาสตร์ และคณะแพทยศาสตร์

1.4 โครงการประกันสุขภาพนักศึกษา ได้แก่ โครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า และโครงการประกันสุขภาพของมหาวิทยาลัย

2. ตัวแปรตาม ได้แก่

2.1 ความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ ใน 3 ด้าน คือ การบริการ การรักษาพยาบาล และเวชภัณฑ์

2.2 ความต้องการรูปแบบการรับบริการรักษาพยาบาลของนักศึกษา

โครงการประกันสุขภาพนักศึกษา

2.2.1 โครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง)

2.2.2 โครงการประกันสุขภาพของมหาวิทยาลัย

2.2.3 โครงการรวม (ทำทั้งสองโครงการรวมกัน)

โครงการประกันภัยอุบัติเหตุนักศึกษา

2.2.4 ชื่อความคุ้มครองเฉพาะค่าชดเชยกรณีสูญเสียอวัยวะ ทูพพลภาพถาวร และเสียชีวิต

2.2.5 ชื่อความคุ้มครองทั้งค่ารักษาพยาบาลและค่าชดเชยกรณีสูญเสียอวัยวะ ทูพพลภาพถาวร และเสียชีวิต

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของนักศึกษาที่ได้รับบริการที่โรงพยาบาลสงขลานครินทร์

2. ความต้องการ หมายถึง ความต้องการรูปแบบการบริการรักษาพยาบาล

3. รูปแบบการบริการรักษาพยาบาล หมายถึง โครงการจัดทำประกันสุขภาพ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 รูปแบบ ได้แก่ รูปแบบประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง 30 บาท) รูปแบบประกันสุขภาพของมหาวิทยาลัย (เก็บเงินค่าบำรุง

สุขภาพปีละ 200-250 บาท) และรูปแบบรวม คือทำทั้ง 2 รูปแบบ และโครงการจัดทำประกันภัยอุบัติเหตุ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ ได้แก่ รูปแบบการจัดซื้อความคุ้มครองเฉพาะค่าชดเชยกรณีสูญเสียอวัยวะ ทุพพลภาพถาวร และเสียชีวิต และรูปแบบจัดซื้อความคุ้มครองทั้งค่ารักษาพยาบาล และค่าชดเชยกรณีสูญเสียอวัยวะ ทุพพลภาพถาวร และเสียชีวิต

4. โครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง) หรือโครงการ 30 บาทรักษาทุกโรค หมายถึง ระบบบริการสุขภาพของรัฐที่กำหนดนโยบายการจัดองค์กร ระบบและกระบวนการที่มีต่อสุขภาพของประชาชนอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ ด้วยความเสมอภาค โดยผู้เข้ารับบริการจะเสียค่าธรรมเนียมครั้งละ 30 บาท ไม่ว่าจะนอนหรือไม่นอนโรงพยาบาลก็ตาม โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ได้เข้าร่วมโครงการนี้ด้วยตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2544 ซึ่งนักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ประจำปีการศึกษา 2545 ทุกชั้นปี คือชั้นปีที่ 1-6 ที่ลงทะเบียนเข้าร่วมโครงการไว้ มีสิทธิ์เข้ารับบริการ

5. โครงการประกันสุขภาพของมหาวิทยาลัย หมายถึง ระบบการให้บริการสุขภาพแก่นักศึกษาของมหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2544 โดยการให้นักศึกษาชำระเงินค่าบำรุงสุขภาพปีละ 200-250 บาท มีสิทธิ์เข้ารับการรักษาพยาบาลที่คลินิกเฉพาะโรค ณ โรงพยาบาลสงขลานครินทร์โครงการนี้ถูกยกเลิกในปีการศึกษา 2545 นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ปีการศึกษา 2545 จึงไม่มีประสบการณ์การเข้ารับบริการตามโครงการนี้

6. โครงการประกันภัยอุบัติเหตุ หมายถึง ระบบการให้บริการรักษาพยาบาล และค่าชดเชยอันเนื่องมาจากการประสบภัยอุบัติเหตุทุกประเภทตลอด 24 ชั่วโมงทั่วโลกในระหว่างการศึกษา การเดินทางโดยยานพาหนะต่าง ๆ การพักผ่อน การใช้ชีวิตประจำวัน การทัศนศึกษา การฝึกภาคสนาม การฝึกปฏิบัติงาน การทำงาน การเล่นกีฬา และการแข่งขันกีฬา การถูกแมลงสัตว์กัดต่อย การถูกฆาตกรรม หรือถูกทำร้ายร่างกายโดยเจตนา รวมถึงการขับขีและโดยสารรถยนต์ รถจักรยานยนต์ และการจราจร

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสำรวจความ

พึงพอใจ และความต้องการการบริการรักษาพยาบาลของนักศึกษาแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ 1) เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) เป็นส่วนที่ถามความพึงพอใจของนักศึกษา ที่มีต่อการให้บริการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ ตามโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง) และโครงการประกันสุขภาพของมหาวิทยาลัย แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการด้านการรักษาพยาบาล และด้านเวชภัณฑ์ 3) เป็นส่วนที่ถามความต้องการรูปแบบการรับบริการรักษาพยาบาลตามโครงการประกันสุขภาพและโครงการจัดทำประกันภัยอุบัติเหตุ 4) เป็นส่วนที่ถามความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ตรวจสอบความเที่ยงตรง โดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน และหาค่าความเชื่อมั่น จากผลการทดลองใช้กับนักศึกษาที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 56 คน ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.954

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลโดยขอความร่วมมือจากผู้แทนนักศึกษา และฝ่ายกิจการนักศึกษาทุกคนะ จากการส่งแบบสำรวจทั้งหมด 2,615 ชุด ได้รับแบบสำรวจกลับที่นำมาวิเคราะห์จำนวน 1,899 ชุด คิดเป็นร้อยละ 72.6 กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้จึงมี 1,899 คน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ในการประมวลผลสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผลตามเกณฑ์สัมบูรณ์ แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ

ค่าเฉลี่ย	หมายถึง
4.21 - 5.00	มีความพึงพอใจหรือมีความต้องการมากที่สุด
3.41 - 4.20	มีความพึงพอใจหรือมีความต้องการมาก
2.61 - 3.40	มีความพึงพอใจหรือมีความต้องการปานกลาง
1.81 - 2.60	มีความพึงพอใจหรือมีความต้องการน้อย
1.00 - 1.80	มีความพึงพอใจหรือมีความต้องการน้อยที่สุด

และเปรียบเทียบหาความแตกต่างโดยการทดสอบค่าที (t-test) และค่าเอฟ (F-test) และกรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทำการทดสอบรายคู่โดยวิธีการของ Scheffe'

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและอภิปรายผล

1. ความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับบริการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ ตามโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง) และโครงการประกันสุขภาพของมหาวิทยาลัย

นักศึกษามีความพึงพอใจในการได้รับบริการรักษาพยาบาลโดยรวมในระดับปานกลาง เหมือนกันทั้งสองโครงการ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ดังนี้ ด้านการรักษาพยาบาล ด้านเวชภัณฑ์ และด้านบริการ และเมื่อพิจารณาตามรายการในแต่ละด้าน พบว่า นักศึกษามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านการรักษาพยาบาลสูงที่สุด โดยมีความพึงพอใจในรายการความสนใจของแพทย์ต่อค่าบอกล่าเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วยมากที่สุด รองลงมา มีความพึงพอใจคำแนะนำของแพทย์เกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติตัวในระหว่างการเจ็บป่วย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของสาโรจน์ สันตยากร และคณะ (2536) ศึกษาเวลาและความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกำแพงเพชร พบว่า ผู้ป่วยมีความต้องการเวลาพูดคุยกับแพทย์มาก ส่วนด้านเวชภัณฑ์ นักศึกษามีความพึงพอใจ เป็นอันดับสอง โดยมีความพึงพอใจในจำนวนยาที่ได้รับมากที่สุด รองลงมาได้รับคำแนะนำในการใช้ยา ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของกรองหทัย นิยมญาติ และมารีหยามชายกุล (2542) ที่ศึกษาความพึงพอใจการบริการเภสัชกรรมของโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ พบว่า ผู้ป่วยมีความพึงพอใจการให้คำอธิบาย และการให้คำแนะนำเรื่องยาในระดับค่อนข้างมาก แต่นักศึกษามีความพึงพอใจรายการยาที่ได้รับน้อยที่สุด สอดคล้องกับผลการเสวนาของสภานักศึกษา (2545) นักศึกษาคิดว่ายาที่ได้รับมีคุณภาพต่ำ ในด้านการบริการ นักศึกษามีความพึงพอใจน้อยกว่าด้านอื่นๆ สอดคล้องกับผลการศึกษาของอเดย์ และแอนเดอร์สัน (Aday & Anderson, 1975) ซึ่งได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการรักษา

ในสหรัฐอเมริกา เมื่อ ค.ศ.1970 พบว่า เรื่องที่ประชาชนไม่พอใจมากที่สุด คือ ความสะดวกในการรับบริการ โดยเฉพาะในรายการเวลาในการรอพบแพทย์ นักศึกษามีความพึงพอใจน้อยที่สุด สอดคล้องกับผลการศึกษาของตะวันฉาย ศิริวงศ์ และคณะ (2533) ซึ่งได้ศึกษาปัจจัยและความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก ตึก ภปร. โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย พบว่า ปัจจัยที่ผู้ป่วยมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ และขั้นตอนที่รอนานที่สุด คือ ขั้นตอนการรอตรวจ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของสุชาติ ตีรทิพย์ธิดิคุณ และคณะ (2532) และผลการวิจัยของสาโรจน์ สันตยากร และคณะ (2536) ที่ได้ศึกษาปัญหาของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น และศึกษาเวลาและความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลกำแพงเพชร ตามลำดับ พบว่า จุดที่ผู้ป่วยเสียเวลามากที่สุด คือ จุดที่ผู้ป่วยรอพบแพทย์ ดังตาราง 1

และเมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีที่ 2 - 6 จำนวน 651 คน ที่มีประสบการณ์ในการเข้ารับบริการรักษาพยาบาลทั้งโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าและโครงการประกันสุขภาพของมหาวิทยาลัยในภาพรวม พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในการได้รับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักศึกษามีความพึงพอใจในการได้รับบริการจากโครงการประกันสุขภาพของมหาวิทยาลัยมากกว่าโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่ค่าเฉลี่ย 3.03 และ 3.00 นักศึกษาชายหญิง นักศึกษากลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพและกลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์ และนักศึกษาทุกชั้นปี (ที่ 2 - 6) มีความพึงพอใจในโครงการประกันสุขภาพของมหาวิทยาลัยมากกว่าโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า ดังตาราง 2-3

2. ความต้องการรูปแบบการบริการรักษาพยาบาลของนักศึกษา ดังตาราง 4-5

2.1 โครงการประกันสุขภาพ นักศึกษามีความต้องการรูปแบบการบริการรักษาพยาบาลในระดับมากที่สุด 3 รูปแบบ คือ โครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ ตามรายการแต่ละด้าน

รายการ	โครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า (N = 1,016)		โครงการประกันสุขภาพของมหาวิทยาลัย (N = 787)	
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.
การบริการ				
- ความสะดวกในการติดต่อเข้ารับบริการ	2.96	0.63	ปานกลาง	ปานกลาง
- การให้คำดูแลและใส่ใจก่อนพบแพทย์	3.07	0.77	ปานกลาง	ปานกลาง
- พอใจในระบบการจัดลำดับคิว	2.90	0.91	ปานกลาง	ปานกลาง
- เวลาในการรอพบแพทย์	3.10	0.91	ปานกลาง	ปานกลาง
- เวลาที่แพทย์ให้พบ	2.49	0.98	น้อย	น้อย
- เวลาที่แพทย์ให้พบ	3.00	0.84	ปานกลาง	-
- เวลาในการรอเงิน (แสดงสิทธิ์การเป็นนักศึกษา)				
- เวลาในการรอรับยา	3.04	0.90	ปานกลาง	ปานกลาง
- พอใจในค่าบริการรักษาพยาบาล 30 บาทต่อครั้ง	3.13	1.06	ปานกลาง	ปานกลาง
- พอใจในการจ่ายค่าบริการครั้งเดียว ปีละ 200-250 บาท	-	-	-	-
การรักษาพยาบาล				
- การรับฟังปัญหา	3.22	0.65	ปานกลาง	ปานกลาง
- การเปิดโอกาสให้ซักถาม	3.29	0.79	ปานกลาง	ปานกลาง
- ความสนใจของพยาบาลต่อคำบอกเล่าเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วย	3.22	0.86	ปานกลาง	ปานกลาง
- ความสนใจของแพทย์ต่อคำบอกเล่าเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วย	3.18	0.88	ปานกลาง	ปานกลาง
- คำแนะนำของแพทย์เกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติตัวในระหว่างการรักษา	3.42	0.85	มาก	ปานกลาง
- การตอบของแพทย์เกี่ยวกับปัญหาข้อข้องใจ	3.41	0.87	มาก	ปานกลาง
- แนวทางในการรักษาให้หายจากโรค	3.24	0.86	ปานกลาง	ปานกลาง
- พอใจในการรักษาให้หายจากโรค	3.14	0.76	ปานกลาง	ปานกลาง
- การส่งตัวไปรับการรักษาที่คลินิกเฉพาะโรค	3.12	0.90	ปานกลาง	ปานกลาง
เวทีกัมภ์	2.93	0.88	ปานกลาง	ปานกลาง
17. รายการยาก็ได้รับ	3.12	0.77	ปานกลาง	ปานกลาง
18. จำนวนยาที่ได้รับ	3.07	0.89	ปานกลาง	ปานกลาง
19. คุณภาพยาและเวชภัณฑ์ที่ได้รับ	3.16	0.86	ปานกลาง	ปานกลาง
20. ได้รับคำแนะนำในการใช้ยา	3.11	0.95	ปานกลาง	ปานกลาง
	3.14	0.93	ปานกลาง	ปานกลาง
รวมทั้งหมด	3.11	0.59	ปานกลาง	0.55

โครงการรวมทำทั้ง 2 โครงการ (โครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า และโครงการประกันสุขภาพของมหาวิทยาลัย) และโครงการประกันสุขภาพของมหาวิทยาลัย ที่ค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน คือ 3.45, 3.43 และ 3.42 ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบตามภาพรวมและเพศ พบว่า นักศึกษามีความต้องการรูปแบบการจัดทำประกันสุขภาพไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทั้ง 3 โครงการ แต่เมื่อเปรียบเทียบตามกลุ่มสาขาวิชา พบว่า นักศึกษาทั้ง 3 กลุ่มสาขาวิชา คือ กลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ และสังคมศาสตร์ มีความต้องการรูปแบบการจัดทำประกันสุขภาพในโครงการรวม คือทำทั้งโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า และโครงการประกันสุขภาพของมหาวิทยาลัย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักศึกษาสาขาวิชาสังคมศาสตร์ มีความต้องการมากกว่ากลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และกลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ เมื่อเปรียบเทียบตามชั้นปี พบว่า นักศึกษาทุกชั้นปี มีความต้องการรูปแบบการจัดทำประกันสุขภาพทั้ง 3 โครงการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ต้องการรูปแบบโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้ามากที่สุด ชั้นปีที่ 2 ต้องการรูปแบบโครงการรวม คือ ทำทั้งโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า และโครงการประกันสุขภาพของ

มหาวิทยาลัย เนื่องจากมีความคิดเห็นว่า เมื่อใช้สิทธิ์รักษาตามโครงการประกันสุขภาพของมหาวิทยาลัยหมดแล้ว สามารถใช้สิทธิ์จากโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าได้ ซึ่งเป็นการประหยัดเงินค่ารักษาพยาบาลส่วนเกินสิทธิ์ นอกเหนือจากการมีสิทธิ์เข้ารับบริการรักษาที่คลินิกเฉพาะโดยตรง ส่วนนักศึกษาชั้นปีที่ 3 และ 4-6 ต้องการรูปแบบโครงการประกันสุขภาพของมหาวิทยาลัย ทั้งนี้เพราะนักศึกษารุ่นพี่มีประสบการณ์การเข้ารับบริการรักษาพยาบาลทั้ง 2 รูปแบบ และมีความต้องการได้รับการตรวจรักษาที่คลินิกเฉพาะโรคโดยตรงมากกว่าการได้รับบริการที่หน่วยบริการปฐมภูมิ

2.2 โครงการประกันภัยอุบัติเหตุนักศึกษา นักศึกษาที่มีความต้องการรูปแบบการจัดทำประกันภัยอุบัติเหตุทั้ง 2 รูปแบบในระดับมาก แต่มีความต้องการรูปแบบโครงการซื้อความคุ้มครองทั้งค่ารักษาพยาบาลและค่าชดเชยกรณีสูญเสียอวัยวะ ทุพพลภาพถาวร และเสียชีวิต มากกว่าโครงการซื้อความคุ้มครองเฉพาะค่าชดเชย สูญเสียอวัยวะ ทุพพลภาพถาวร และเสียชีวิตที่ค่าเฉลี่ย 3.72 และ 3.58 สอดคล้องกับความคิดเห็นของบุคลากร คือ รองคณบดี หรือผู้ช่วยคณบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา นักกิจการนักศึกษา หรือที่เรียกชื่อเป็นอย่างเป็นทางการอื่นประจำฝ่ายกิจการนักศึกษาทุกคณะ และเจ้าหน้าที่

ตาราง 2 เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีประสบการณ์ในการเข้ารับบริการรักษาพยาบาลทั้งโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง) และโครงการประกันสุขภาพของมหาวิทยาลัย ในภาพรวม

N = 651

รายการ	โครงการประกันสุขภาพ				ผลการเปรียบเทียบ ถ้วนหน้า(บัตรทอง)
	ถ้วนหน้า (บัตรทอง)		ของมหาวิทยาลัย		
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
การบริการ	2.84	0.61	2.87	0.64	1.35
การรักษาพยาบาล	3.12	0.65	3.15	0.66	1.35
เวชภัณฑ์	3.01	0.77	3.09	0.73	3.66*
รวม	3.00	0.58	3.03	0.57	2.05*

* แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 3 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีประสบการณ์ในการรักษาพยาบาลทั้งโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า และโครงการประกันสุขภาพของมหาวิทยาลัย จำแนกตามเพศ กลุ่มสาขาวิชา และชั้นปี

รายการ	N =	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า (1)				ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโครงการของมหาวิทยาลัย (2)				ผลการเปรียบเทียบ (t-test) (1) & (2)			
		การบริการ	การรักษา	เวชภัณฑ์	รวมทั้งหมด	การบริการ	การรักษา	เวชภัณฑ์	รวมทั้งหมด	การบริการ	การรักษา	เวชภัณฑ์	รวมทั้งหมด
เพศ													
ชาย	225	2.90	3.24	3.06	3.08	2.94	3.28	3.18	3.13	1.16	13.38	3.56*	2.17*
หญิง	426	2.81	3.07	2.99	2.96	2.83	3.08	3.04	2.98	0.83	0.68	1.95	1.03
กลุ่มสาขาวิชา													
- วิทยาศาสตร์และเทคนิคโดย	306	2.88	3.20	2.99	3.04	2.88	3.18	3.06	3.04	0.08	-0.98	2.41*	-0.19
- วิทยาศาสตร์สุขภาพ	236	2.82	3.06	3.03	2.97	2.86	3.13	3.15	3.03	1.28	2.46*	2.93*	2.44*
- สังคมศาสตร์	109	2.79	3.06	3.00	2.95	2.84	3.10	3.04	2.99	1.24	1.24	0.60	1.40
ชั้นปี													
ปี 2	217	2.96	3.23	3.11	3.11	2.96	3.26	3.21	3.14	0.223	0.88	2.48*	1.08
ปี 3	253	2.77	3.09	2.95	2.95	2.80	3.10	3.09	2.97	1.03	0.20	2.39*	1.03
ปี 4-6	181	2.80	3.04	2.98	2.94	2.83	3.08	3.02	2.98	1.16	1.38	1.31	1.58

* ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการรูปแบบการรับบริการรักษาพยาบาลของนักศึกษา จำแนกตามภาพรวม เพศ กลุ่มสาขาวิชา และ ชั้นปี (N=1,899)

รายการ	ภาพรวม		เพศ		กลุ่มสาขาวิชา			ชั้นปี			
	\bar{x}	S.D.	ช.	ญ.	วพท.	ว.สุขภาพ	สังคม	ปี 1	ปี 2	ปี 3	ปี 4-6
	โครงการประกันสุขภาพ 1. โครงการประกันสุขภาพ ถิ่นหน้า (บัตรทอง) กับ โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ 2. โครงการประกันสุขภาพ ของมหาวิทยาลัยโดย นักศึกษาทุกคนต้องชำระ เงินค่าบำรุงสุขภาพปีละ ประมาณ 200 บาท 3. โครงการตามข้อ 1 บวก กับข้อ 2 ทั้งสองโครงการ										
โครงการประกันอุบัติเหตุ 1. ชื่อความคุ้มครองเฉพาะค่า ชดเชยกรณีสูญเสียอวัยวะ ทุพพลภาพถาวร และ เสียชีวิตจากอุบัติเหตุ 2. ชื่อความคุ้มครองทั้งค่า รักษาพยาบาลจากอุบัติเหตุ และค่าชดเชยกรณีสูญเสีย อวัยวะทุพพลภาพ และเสียชีวิต											
	3.45	0.95	3.44	3.46	3.47	3.40	3.50	3.66	3.45	3.24	3.35
	3.42	0.86	3.46	3.40	3.43	3.39	3.44	3.45	3.47	3.32	3.43
	3.43	1.01	3.39	3.45	3.47	3.34	3.51	3.57	3.55	3.31	3.21
	3.58	0.84	3.62	3.56	3.62	3.52	3.57	3.66	3.60	3.48	3.54
	3.72	0.85	3.80	3.68	3.70	3.70	3.78	3.73	3.76	3.71	3.64

ตาราง 5 เปรียบเทียบความต้องการรูปแบบการรักษาพยาบาลตามโครงการประกันสุขภาพ และโครงการประกันอุบัติเหตุ จำแนกตามเพศ กลุ่มสาขาวิชา และชั้นปี

รายการ	ค่า N=1,899	ค่าเฉลี่ยของความต้องการรูปแบบการรักษาพยาบาล		ค่าเฉลี่ยของความต้องการรูปแบบการรักษาพยาบาล	
		แบบตัวหน้า (บัตรทอง 30 บาท)	ของมหาวิทยาลัย	เฉพาะค่าชดเชยกรณี พิการและเสียชีวิต	ค่าชดเชยกรณี ค่าชดเชยกรณีพิการและเสียชีวิต
เพศ					
ชาย (1)	564	3.44	3.46	3.39	3.62
หญิง (2)	1,335	3.46	3.40	3.45	3.56
ผลการเปรียบเทียบ (t-test)		-0.43	1.21	-1.29	1.433
กลุ่มสาขาวิชา					
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (1)	868	3.47	3.43	3.47	3.62
วิทยาศาสตร์สุขภาพ (2)	650	3.40	3.39	3.34	3.52
สังคมศาสตร์ (3)	381	3.50	3.44	3.51	3.57
ผลการเปรียบเทียบ (F-test)		1.48	0.47	4.55*	2.68
คู่ที่แตกต่างโดย Scheffe's test				กลุ่ม 1 : 2 กลุ่ม 2 : 1,3 กลุ่ม 3 : 2	
ชั้นปี					
ปี 1	644	3.66	3.45	3.57	3.66
ปี 2	444	3.45	3.47	3.55	3.60
ปี 3	441	3.24	3.32	3.31	3.48
ปี 4-6	370	3.35	3.43	3.21	3.54
ผลการเปรียบเทียบ (F-test)		19.47*	2.85*	14.81*	4.36*
คู่ที่แตกต่างโดย Scheffe's test		ปี 1 : 2,3,4 ปี 2 : 1,3 ปี 3 : 1,2 ปี 4 : 1	ไม่พบคู่ ที่แตกต่าง	ปี 1 : 3,4 ปี 2 : 3,4 ปี 3 : 1,2 ปี 4 : 1,2	ปี 1 : 3 ปี 3 : 1

* แสดงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

หอพัก นอกจากนี้ นักศึกษาให้ความคิดเห็นว่ารูปแบบโครงการนี้ให้ความคุ้มครองทั้งคำรักษาพยาบาลและค่าชดเชย ช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล มีสิทธิ์เข้ารับการรักษาได้ทั้งในโรงพยาบาลของรัฐ เอกชน คลินิก และโพลีคลินิก ทำให้มีความสะดวกมากกว่า เมื่อเปรียบเทียบตามภาพรวม พบว่า นักศึกษามีความต้องการรูปแบบการจัดทำประกันภัยอุบัติเหตุทั้งสองรูปแบบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อเปรียบเทียบตามเพศ พบว่า ทั้งนักศึกษาชายและหญิงมีความต้องการรูปแบบการจัดทำประกันภัยอุบัติเหตุ โดยข้อความคุ้มครองทั้งคำรักษาพยาบาลและค่าชดเชย กรณีสูญเสียอวัยวะ ทูพพลภาพ และเสียชีวิต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักศึกษาชายมีความต้องการมากกว่านักศึกษาหญิง ทั้งนี้ เนื่องจากในทุกๆ ปีที่ผ่านมา นักศึกษาชายมีจำนวนผู้ประสบอุบัติเหตุมากกว่าและบาดเจ็บรุนแรงกว่านักศึกษาหญิง ทั้งจากการเล่นฟุตบอล แข่งขันกีฬา และการใช้รถ (สุพัตรา วิจิตรโสภะ, 2545) จึงต้องการสิทธิ์และโอกาสในการเข้ารับบริการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลทั่วไป ได้แก่ โรงพยาบาลของรัฐ โรงพยาบาลเอกชน คลินิก และโพลีคลินิก นอกเหนือจากการมีสิทธิ์เข้ารับการรักษาพยาบาลจากโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ แต่เมื่อเปรียบเทียบตามกลุ่มสาขาวิชา พบว่า นักศึกษาทั้ง 3 กลุ่มสาขาวิชา มีความต้องการรูปแบบการจัดทำประกันภัยอุบัติเหตุทั้ง 2 รูปแบบไม่แตกต่างกัน และเมื่อเปรียบเทียบตามชั้นปี พบว่า นักศึกษาทุกชั้นปีมีความต้องการรูปแบบการจัดทำประกันภัยอุบัติเหตุ โดยข้อความคุ้มครองทั้งคำรักษาพยาบาลและค่าชดเชยกรณีสูญเสียอวัยวะ ทูพพลภาพ และเสียชีวิต ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยนักศึกษาชั้นปีที่ 2 มีความต้องการมากกว่าชั้นปีอื่นๆ

3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนักศึกษา

นักศึกษามีความคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. โครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง 30 บาท) จากจำนวนนักศึกษาที่แสดงความคิดเห็นจำนวน 620 คน มีนักศึกษาเห็นด้วยกับโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำนวน 282 คน ไม่เห็นด้วย จำนวน 174 คน และอื่นๆ จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5,

28.1 และ 26.4 ตามลำดับ ซึ่งเหตุผลที่นักศึกษาเห็นด้วยกับโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าเพราะประหยัดค่าใช้จ่าย และที่ไม่เห็นด้วย เพราะไม่พอใจการบริการไม่พอใจรายการยาและคุณภาพของยาที่ได้รับ ไม่สะดวกในการย้ายทะเบียนบ้าน และต้องการให้มีการปรับปรุงด้านการบริการ โดยแยกคลินิกตรวจเฉพาะนักศึกษาสามารถตรวจรักษาที่คลินิกเฉพาะโรคโดยตรง และควรมีการประชาสัมพันธ์รายละเอียดขั้นตอนการรับบริการรักษาพยาบาลให้นักศึกษาได้เข้าใจยิ่งขึ้น

2. โครงการประกันสุขภาพของมหาวิทยาลัย จากจำนวนนักศึกษาที่ร่วมแสดงความคิดเห็น จำนวน 467 คน มีนักศึกษาเห็นด้วยกับโครงการประกันสุขภาพของมหาวิทยาลัย จำนวน 341 คน คิดเป็นร้อยละ 73.0 เหตุผลที่เห็นด้วยเพราะได้รับความคุ้มครองอุบัติเหตุด้วยสามารถใช้บริการคลินิกเฉพาะโรคได้ และไม่ต้องย้ายสำเนาทะเบียนบ้าน ส่วนนักศึกษาที่ไม่เห็นด้วยจำนวน 72 คน และอื่นๆ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 15.4 และ 11.6 เพราะเห็นว่าไม่ยุติธรรมกับนักศึกษาที่มีสุขภาพดีไม่เคยใช้บริการรักษาพยาบาล และขั้นตอนการบริการไม่สะดวก เนื่องจากต้องแสดงใบเสร็จเป็นหลักฐานเมื่อใช้บริการรักษาพยาบาล และนักศึกษาต้องการให้ลดอัตราค่าบำรุงสุขภาพให้มีจำนวนน้อยลงต่ำกว่า 200 บาทต่อปี สามารถตรวจสอบสิทธิ์การรักษาพยาบาลโดยการเชื่อมโยงฐานข้อมูลของโรงพยาบาลกับมหาวิทยาลัยด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ควรให้นักศึกษาสามารถเลือกวิธีการรักษาพยาบาลได้ตามสมควรใจ ควรให้มีการตรวจสอบสุขภาพประจำปีทุกคน และต้องการให้มีหน่วยแพทย์เคลื่อนที่ตามคณะ

3. โครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าร่วมกับโครงการประกันสุขภาพของมหาวิทยาลัย จากจำนวนนักศึกษาที่ร่วมแสดงความคิดเห็นจำนวน 462 คน มีนักศึกษาเห็นด้วยกับโครงการรวม (ทำทั้ง 2 โครงการ) จำนวน 293 คน คิดเป็นร้อยละ 63.4 เหตุผลที่เห็นด้วยเพราะถ้าหากใช้สิทธิ์รักษาพยาบาลในโครงการที่หนึ่งหมดก็สามารถใช้สิทธิ์อีกโครงการได้ ซึ่งเป็นผลดีกับนักศึกษาที่มีสุขภาพไม่ดี และในช่วงเวลาที่ปิดเทอมสามารถใช้บัตรทองได้ ส่วนนักศึกษาที่ไม่เห็นด้วย จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 36.6 เพราะเห็นว่าสิ้นเปลืองเงิน มีความซ้ำซ้อน และเสนอแนะว่าควรมีการปรับปรุงด้านการ

บริการ ต้องการให้แยกคลินิกตรวจเฉพาะนักศึกษา ควร มีการประชาสัมพันธ์รายละเอียดข้อดี ข้อเสีย ของแต่ละโครงการ ให้นักศึกษาได้เข้าใจ

4. โครงการประกันภัยอุบัติเหตุ

4.1 ชื่อความคุ้มครองเฉพาะค่าชดเชย จาก จำนวนนักศึกษาที่แสดงความคิดเห็นจำนวน 215 คนมี นักศึกษาเห็นด้วยกับโครงการชื่อความคุ้มครองเฉพาะ ค่าชดเชย จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 51.2 เหตุผล ที่เห็นด้วย เพราะจะได้รับค่าชดเชยเมื่อประสบอุบัติเหตุ ส่วนนักศึกษาที่ไม่เห็นด้วย จำนวน 105 คน คิดเป็น ร้อยละ 48.8 เพราะเห็นว่าเป็นการสิ้นเปลืองเงิน

4.2 ชื่อความคุ้มครองทั้งค่ารักษาพยาบาล และค่าชดเชย จากนักศึกษาที่แสดงความคิดเห็น จำนวน 278 คน เห็นด้วยกับการชื่อความคุ้มครองทั้งค่ารักษา พยาบาลและค่าชดเชยจำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 91.4 เหตุผลที่เห็นด้วย เพราะจะได้รับการคุ้มครองทั้ง ค่ารักษาพยาบาลและค่าชดเชย ช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายใน การรักษาพยาบาล สามารถรักษาได้ทั้งโรงพยาบาลของรัฐ เอกชน คลินิก และโพลีคลินิก ทำให้สะดวก นักศึกษา ที่ไม่เห็นด้วยจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 8.6 เพราะ เห็นว่าเป็นการสิ้นเปลืองเงิน

นอกจากนี้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารและบุคลากร ที่เกี่ยวข้องฝ่ายกิจการนักศึกษาทุกคณะ และเจ้าหน้าที่ หอพัก จำนวน 27 คน ซึ่งเป็นผู้ที่ได้รับพึงรับทราบ ปัญหาของนักศึกษาต่อรูปแบบการให้บริการรักษา พยาบาลนักศึกษา ได้แสดงความคิดเห็นต่อการจัดทำ ประกันสุขภาพในระดับมาก ตามรูปแบบโครงการ ประกันสุขภาพของมหาวิทยาลัย และรูปแบบโครงการ รวม (ทำทั้งโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าและโครงการ ประกันสุขภาพของมหาวิทยาลัย) ที่ค่าเฉลี่ย 3.59 และ 3.44 ตามลำดับ และมีความคิดเห็นด้วยกับรูปแบบการ จัดทำประกันภัยอุบัติเหตุโดยการจัดซื้อความคุ้มครอง ทั้งค่ารักษาพยาบาลจากอุบัติเหตุ และค่าชดเชยกรณี สูญเสียอวัยวะ ทุพพลภาพถาวร และเสียชีวิต ในระดับ มากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.44

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. นักศึกษาที่มีประสบการณ์ในการได้รับการ

รักษาพยาบาลจากโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ทั้งใน โครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าและโครงการประกัน สุขภาพของมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจในระดับปาน กลาง โดยมีความพึงพอใจในการได้รับการบริการจากโครงการ ประกันสุขภาพของมหาวิทยาลัยมากกว่าโครงการ ประกันสุขภาพถ้วนหน้า

2. นักศึกษามีความต้องการรูปแบบการบริการ รักษาพยาบาล ดังนี้

2.1 โครงการประกันสุขภาพ นักศึกษามี ความต้องการรูปแบบการรักษาพยาบาลในระดับมากถึง 3 รูปแบบที่ค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกันเรียงตามลำดับ ดังนี้ โครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า โครงการรวม (ทำทั้ง โครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าและโครงการประกัน สุขภาพของมหาวิทยาลัย) และโครงการประกันสุขภาพ ของมหาวิทยาลัย ผลการเปรียบเทียบข้อมูลตามภาพรวม และเพศ พบว่า นักศึกษามีความต้องการรูปแบบไม่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทั้ง 3 รูปแบบ แต่ นักศึกษา ชั้นปีที่ 1 ต้องการรูปแบบโครงการประกัน สุขภาพถ้วนหน้า ชั้นปีที่ 2 ต้องการรูปแบบโครงการรวม (ทำทั้ง 2 โครงการ) นักศึกษาชั้นปีที่ 3 และ 4-6 ต้องการ รูปแบบโครงการประกันสุขภาพของมหาวิทยาลัย

2.2 โครงการประกันภัยอุบัติเหตุ นักศึกษา มีความต้องการในระดับมาก โดยต้องการชื่อความ คุ้มครองทั้งค่ารักษาพยาบาลและค่าชดเชยกรณีสูญเสีย อวัยวะ ทุพพลภาพถาวร และเสียชีวิต มากกว่าโครงการ ชื่อความคุ้มครองเฉพาะค่าชดเชย

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย มีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทาง ในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย ดังนี้

1. มหาวิทยาลัยควรจัดให้มีระบบบริการสุขภาพ และปรับปรุงการบริการ ให้สอดคล้องตามความต้องการ ของนักศึกษา โดยการให้โอกาสนักศึกษามีสิทธิ์เข้ารับ บริการรักษาพยาบาลที่คลินิกเฉพาะโรคโดยตรง ซึ่งมี บริการในโครงการประกันสุขภาพของมหาวิทยาลัย ปรับปรุงการยื่นเอกสารตรวจสอบสิทธิการเข้ารับบริการ ของนักศึกษา เอื้ออำนวยความสะดวกให้มากยิ่งขึ้น โดย การประสานงานกับโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ และ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2. มหาวิทยาลัยควรจัดให้มีโครงการประกันภัยอุบัติเหตุที่สอดคล้องตามความต้องการของนักศึกษา คือ จัดซื้อความคุ้มครองทั้งค่ารักษาพยาบาลจากอุบัติเหตุ และค่าชดเชยกรณีสูญเสียอวัยวะ ทุพพลภาพถาวร และเสียชีวิต เพื่อให้ให้นักศึกษามีโอกาสเข้ารับการรักษาพยาบาลที่เกิดจากอุบัติเหตุได้ทั้งในโรงพยาบาลของรัฐ โรงพยาบาลเอกชน และคลินิกทั่วไป

3. เพื่อให้ให้นักศึกษาทราบถึงสิทธิประโยชน์ และขั้นตอนการใช้สิทธิรักษาพยาบาลควรมีการประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาทราบ โดยวิธีต่างๆ เช่น การทำแผ่นพับ การบันทึกข้อมูลไว้ในเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย และการจัดทำคู่มือ เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

กรองหทัย นิยมญาติ และ มารีย์หยาม ชายกุล. (2542). ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการทางเภสัชกรรมของโรงพยาบาลสงขลานครินทร์. สงขลา: คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
ตะวันฉาย ศิริวงศ์ และคณะ. (2533). ปัจจัยจูงใจและความพึงพอใจของผู้มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอกตึกกปร. โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์. กรุงเทพฯ:

สภากาชาดไทย.

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (2540). การให้บริการสุขภาพและการประกันภัยอุบัติเหตุนักศึกษา นักศึกษารหัส 37 เป็นต้นไป. ประกาศมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

สภานักศึกษา องค์การนักศึกษา. (2545). 30 บาทรักษาทุกโรคได้หรือเสีย. สรุปผลการสัมมนาปัญหาคน มอ. ครั้งที่ 3. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่.

สาโรจน์ สันตยากร และคณะ. (2536). การศึกษาเวลาและความพึงพอใจต่อเวลาการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกำแพงเพชร. กรุงเทพฯ: กรมการแพทย์.

สุชาติ ตรีทิพย์ธิคุณ และคณะ. (2532). ปัญหาของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น. กรุงเทพฯ: กรมการแพทย์.

สุพัตรา วิจิตรโสภาน. (2545). รายงานการให้บริการประกันสุขภาพและอุบัติเหตุต่อนักศึกษาปีการศึกษา 2544. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

Aday, Lu Ann and Anderson, Ronald. (1975). *Development of Indices of Access to Medical Care*. Ann Arbor, MI: Health Administration Press.