

Indian Journal of Modern Research and Reviews

This Journal is a member of the 'Committee on Publication Ethics'

Online ISSN:2584-184X



Research Article

आयुष्मान भारत योजना के अंतर्गत सरकारी एवं निजी अस्पतालों में मरीज संतुष्टि का तुलनात्मक अध्ययन: जोधपुर जिले के संदर्भ में

कायमा खातून^{1*}, डॉ. दीपेन्द्र सिंह²

¹ शोधार्थी समाजशास्त्र विभाग जय नारायण व्यास यूनिवर्सिटी जोधपुर, राजस्थान, भारत

² सहायक आचार्य, डॉ. बी. आर. अम्बेडकर राजकीय महाविद्यालय बिलाड़ा, राजस्थान, भारत

Corresponding Author: * कायमा खातून

DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.23342097>

सारांश

भारत में सार्वभौमिक स्वास्थ्य कवरेज को बढ़ावा देने तथा आर्थिक रूप से कमजोर परिवारों को गुणवत्तापूर्ण स्वास्थ्य सेवाएँ उपलब्ध कराने के उद्देश्य से आयुष्मान भारत-प्रधानमंत्री जन आरोग्य योजना लागू की गई थी। प्रस्तुत अध्ययन का मुख्य उद्देश्य जोधपुर जिले में योजना के अंतर्गत सरकारी एवं निजी अस्पतालों में उपचार प्राप्त करने वाले लाभार्थियों की मरीज संतुष्टि का तुलनात्मक विश्लेषण करना था। अध्ययन में उपलब्ध एक्सेल ऑकड़ों के आधार पर 50 सरकारी तथा 50 निजी अस्पतालों के कुल 100 वैध उत्तरदाताओं की प्रतिक्रियाओं का विश्लेषण किया गया। इसके लिए 12-बिंदु मरीज संतुष्टि प्रश्नावली तथा पाँच-बिंदु लाइकर्ट मापनी का उपयोग किया गया, जिसमें 1 का अर्थ पूर्णतः असंतुष्ट तथा 5 का अर्थ पूर्णतः संतुष्ट था। प्रश्नावली में पंजीकरण, योजना संबंधी जानकारी, चिकित्सक का व्यवहार, उपचार संबंधी जानकारी, दवाओं एवं जाँच की उपलब्धता, स्वच्छता, उपचार में लगने वाला समय, शिकायत सहायता, अतिरिक्त भुगतान तथा समग्र संतुष्टि जैसे पहलुओं को सम्मिलित किया गया।

अध्ययन के परिणामों से ज्ञात हुआ कि सरकारी अस्पतालों का औसत संतुष्टि स्कोर 4.23 था, जबकि निजी अस्पतालों में यह 3.93 दर्ज किया गया। सरकारी अस्पतालों में 83.16 प्रतिशत प्रतिक्रियाएँ संतुष्ट अथवा पूर्णतः संतुष्ट श्रेणी में थीं, जबकि निजी अस्पतालों में यह अनुपात 72.11 प्रतिशत रहा। प्रश्नावली विश्लेषण में सरकारी अस्पतालों में दवाओं की समय पर उपलब्धता का औसत स्कोर सर्वाधिक 4.65 पाया गया। उपचार में अनावश्यक देरी न होने का स्कोर 4.47 था। इसके विपरीत, निजी अस्पतालों में चिकित्सक द्वारा मरीज की समस्या ध्यानपूर्वक सुनने का स्कोर 4.22, दवाओं की उपलब्धता का 4.24 तथा उपचार में अनावश्यक देरी न होने का 4.29 रहा। योजना के अंतर्गत उपलब्ध सेवाओं की जानकारी में उल्लेखनीय अंतर पाया गया। सरकारी अस्पतालों का औसत स्कोर 4.29, जबकि निजी अस्पतालों का 3.04 था।

समग्र संतुष्टि के लिए वेल्च स्वतंत्र-नमूना टी-परीक्षण में सांख्यिकीय रूप से महत्वपूर्ण अंतर पाया गया ($t = 5.92, p < .001$)। मान-व्हीटनी U परीक्षण ने भी इस अंतर की पुष्टि की ($U = 1907.5, p < .001$)। कोहेन का प्रभाव आकार ($d \approx 1.20$) बड़ा पाया गया। निष्कर्षतः, उपलब्ध नमूने में सरकारी अस्पतालों के लाभार्थियों ने निजी अस्पतालों की तुलना में अधिक संतुष्टि व्यक्त की। हालाँकि, इन निष्कर्षों को अध्ययन के सीमित नमूने के संदर्भ में समझना आवश्यक है।

Manuscript Information

- ISSN No: 2584-184X
- Received: 07-08-2026
- Accepted: 27-09-2026
- Published: 30-09-2026
- MRR:4(9); 2026: 342-349
- ©2026, All Rights Reserved
- Plagiarism Checked: Yes
- Peer Review Process: Yes

How to Cite this Article

खातून का, सिंह दी. आयुष्मान भारत योजना के अंतर्गत सरकारी एवं निजी अस्पतालों में मरीज संतुष्टि का तुलनात्मक अध्ययन: जोधपुर जिले के संदर्भ में. Indian J Mod Res Rev. 2026;4(9):342-349.

Access this Article Online



www.mrrjournal.in

मुख्य शब्द: आयुष्मान भारत, प्रधानमंत्री जन आरोग्य योजना, मरीज संतुष्टि, सरकारी अस्पताल, निजी अस्पताल, स्वास्थ्य सेवा, वित्तीय सुरक्षा, जोधपुर जिला, Likert scale

1. प्रस्तावना

स्वास्थ्य किसी भी समाज के सामाजिक एवं आर्थिक विकास का एक महत्वपूर्ण आधार है। व्यक्ति का स्वास्थ्य न केवल उसकी जीवन गुणवत्ता को प्रभावित करता है, बल्कि परिवार की आर्थिक स्थिति, कार्यक्षमता तथा सामाजिक सुरक्षा पर भी प्रभाव डालता है। विशेष रूप से निम्न एवं मध्यम आय वर्ग के परिवारों के लिए गंभीर बीमारी तथा अस्पताल में भर्ती होने की स्थिति में उपचार का खर्च एक बड़ी चुनौती बन सकता है।

भारत में स्वास्थ्य सेवाओं तक समान एवं आर्थिक रूप से सुरक्षित पहुँच सुनिश्चित करने के उद्देश्य से आयुष्मान भारत-प्रधानमंत्री जन आरोग्य योजना लागू की गई। इसके अंतर्गत पात्र परिवारों को सूचीबद्ध सरकारी एवं निजी अस्पतालों में निर्धारित उपचार सेवाओं का लाभ प्रदान किया जाता है।

योजना की सफलता का आकलन केवल लाभार्थियों की संख्या से नहीं, बल्कि उपचार के दौरान उनके अनुभव और संतुष्टि के आधार पर भी किया जाना आवश्यक है। पंजीकरण प्रक्रिया, योजना संबंधी जानकारी, चिकित्सक का व्यवहार, दवाओं की उपलब्धता, स्वच्छता, उपचार में लगने वाला समय तथा शिकायत निवारण मरीज संतुष्टि के प्रमुख आयाम हैं।

राजस्थान का महत्वपूर्ण स्वास्थ्य केंद्र होने के कारण जोधपुर जिले में सरकारी एवं निजी अस्पतालों की भूमिका उल्लेखनीय है। प्रस्तुत अध्ययन में आयुष्मान भारत योजना के अंतर्गत दोनों प्रकार के अस्पतालों में उपचार प्राप्त करने वाले लाभार्थियों की संतुष्टि का तुलनात्मक विश्लेषण किया गया। इसमें 12 सेवा-संबंधी आयामों के माध्यम से मरीजों के अनुभवों का मूल्यांकन किया गया, ताकि स्वास्थ्य सेवाओं की गुणवत्ता तथा सुधार की संभावनाओं को समझा जा सके।

2. साहित्य समीक्षा

एंजेल और अन्य (2019) ने आयुष्मान भारत-प्रधानमंत्री जन आरोग्य योजना को भारत में सार्वभौमिक स्वास्थ्य कवरेज की दिशा में एक महत्वपूर्ण पहल बताया। उन्होंने स्पष्ट किया कि योजना की सफलता के लिए बीमा कवरेज के साथ गुणवत्तापूर्ण स्वास्थ्य सेवाओं तथा वित्तीय सुरक्षा पर ध्यान देना आवश्यक है।

त्रिवेदी और अन्य (2022) ने योजना के प्रारंभिक क्रियान्वयन का अध्ययन करते हुए लाभार्थियों की जागरूकता, स्वास्थ्य सेवाओं तक पहुँच, प्रशासनिक प्रक्रियाओं तथा उपचार संबंधी अनुभवों को महत्वपूर्ण माना।

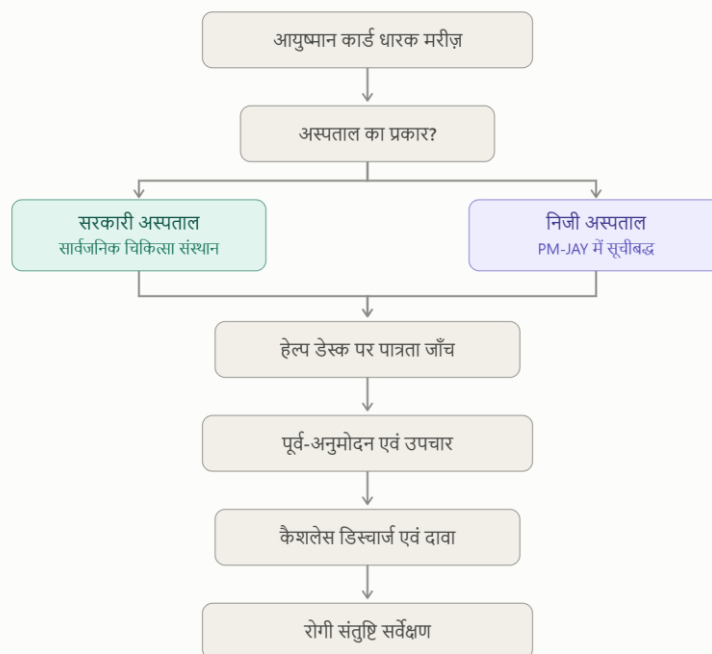
अस्पतालों से संबंधित अध्ययनों में यह पाया गया कि केवल सूचीबद्ध अस्पतालों की संख्या पर्याप्त नहीं है, बल्कि उनकी भौगोलिक उपलब्धता, आधारभूत सुविधाएँ तथा विशेषज्ञ सेवाएँ भी महत्वपूर्ण हैं। श्रीवास्तव और अन्य (2025) ने मरीज संतुष्टि, चिकित्सकीय संवाद, सहानुभूति तथा योजना संबंधी जानकारी को प्रमुख आयाम बताया। इसी संदर्भ में प्रस्तुत अध्ययन ने जोधपुर जिले में सरकारी एवं निजी अस्पतालों के लाभार्थियों के अनुभवों की 12 संकेतकों के आधार पर तुलना की।

3. वैचारिक एवं विश्लेषणात्मक ढाँचा

अध्ययन में मरीज संतुष्टि को आश्रित परिणाम के रूप में लिया गया था। अस्पताल का प्रकार मुख्य स्वतंत्र चर रहा था।

3.1 अस्पताल का प्रकार:

- सरकारी अस्पताल
- निजी अस्पताल



चित्र 1 : अस्पताल का प्रकार

3.2 मरीज संतुष्टि के प्रमुख आयाम

1. पंजीकरण की सरलता
2. योजना संबंधी जानकारी
3. चिकित्सक का ध्यानपूर्वक सुनना
4. उपचार संबंधी जानकारी
5. कर्मचारियों का व्यवहार
6. जाँच की समयबद्ध उपलब्धता
7. दवाओं की उपलब्धता
8. स्वच्छता एवं पेयजल
9. उपचार में देरी
10. शिकायत सहायता
11. अतिरिक्त भुगतान से सुरक्षा
12. समग्र संतुष्टि

इस ढाँचा में प्रत्येक वस्तु को 1-5 अंक दिए गए थे। अधिक अंक बेहतर मरीज के अनुभव को प्रदर्शित करता था।

4. अध्ययन के उद्देश्य

1. आयुष्मान भारत योजना के अंतर्गत सरकारी अस्पतालों में मरीज संतुष्टि के स्तर का मूल्यांकन करना।
2. निजी अस्पतालों में मरीज संतुष्टि के स्तर का मूल्यांकन करना।
3. सरकारी एवं निजी अस्पतालों के मरीज satisfaction scores की तुलना करना।
4. विभिन्न patient-service dimensions में उपलब्ध अंतर का अध्ययन करना।
5. योजना की जानकारी, पंजीकरण, दवा एवं उपचार समयबद्धता की तुलनात्मक स्थिति का अध्ययन करना।
6. सरकारी एवं निजी अस्पतालों के overall satisfaction में statistical significance का परीक्षण करना।
7. मरीज अनुभव के आधार पर योजना के क्रियान्वयन में सुधार के संभावित क्षेत्रों की पहचान करना।

5. परिकल्पनाएँ

H₀₁: सरकारी एवं निजी अस्पतालों में उपचार प्राप्त करने वाले मरीजों के समग्र संतुष्टि अंक में कोई महत्वपूर्ण अंतर नहीं रहा था।

H₁₁: सरकारी एवं निजी अस्पतालों में उपचार प्राप्त करने वाले मरीजों के समग्र संतुष्टि अंक में महत्वपूर्ण अंतर रहा था।

6. शोध पद्धति

6.1 शोध डिजाइन

7. मरीज संतुष्टि के तुलनात्मक परिणाम

अध्ययन में तुलनात्मक वर्णनात्मक शोध डिजाइन का प्रयोग किया गया था। अध्ययन का प्रमुख उद्देश्य दो अस्पताल की श्रेणियों के मरीजों के अनुभवों की तुलना करना रहा था।

6.2 अध्ययन क्षेत्र

अध्ययन का भौगोलिक क्षेत्र जोधपुर जिला रहा था। अध्ययन में आयुष्मान भारत योजना के अंतर्गत सरकारी तथा निजी अस्पतालों में उपचार प्राप्त करने वाले उत्तरदाताओं को शामिल किया गया था।

6.3 नमूना

- सरकारी अस्पताल = 50 उत्तरदाताओं
 - निजी अस्पताल = 50 उत्तरदाताओं
- अर्थात् दोनों समूहों में समान संख्या में उत्तरदाता रहे थे।

6.4 डेटा संग्रह उपकरण

मरीज संतुष्टि के लिए 12-आइटम वाला व्यवस्थित प्रश्नावली का प्रयोग किया गया था। प्रत्येक कथन के लिए पाँच-बिंदु लिकर्ट स्केल निर्धारित की गई थी:

अंक	प्रतिक्रिया
1	पूर्णतः असंतुष्ट
2	असंतुष्ट
3	न संतुष्ट, न असंतुष्ट
4	संतुष्ट
5	पूर्णतः संतुष्ट

6.5 सांख्यिकीय तकनीक

ऑकड़ों के विश्लेषण के लिए वर्णनात्मक सांख्यिकी के अंतर्गत आवृत्ति, प्रतिशत तथा औसत प्राप्तांक का प्रयोग किया गया था। सरकारी एवं निजी अस्पतालों के समग्र मरीज-संतुष्टि प्राप्तांकों की तुलना के लिए स्वतंत्र नमूनों हेतु वेल्च का t-परीक्षण किया गया था। पाँच-बिंदु लिकर्ट मापनी पर आधारित प्रतिक्रियाओं की क्रमिक प्रकृति को ध्यान में रखते हुए मान-व्हिटनी U परीक्षण भी किया गया था। दोनों समूहों के बीच अंतर के प्रभाव की मात्रा निर्धारित करने के लिए कोहेन के d प्रभाव-आकार की गणना की गई थी।

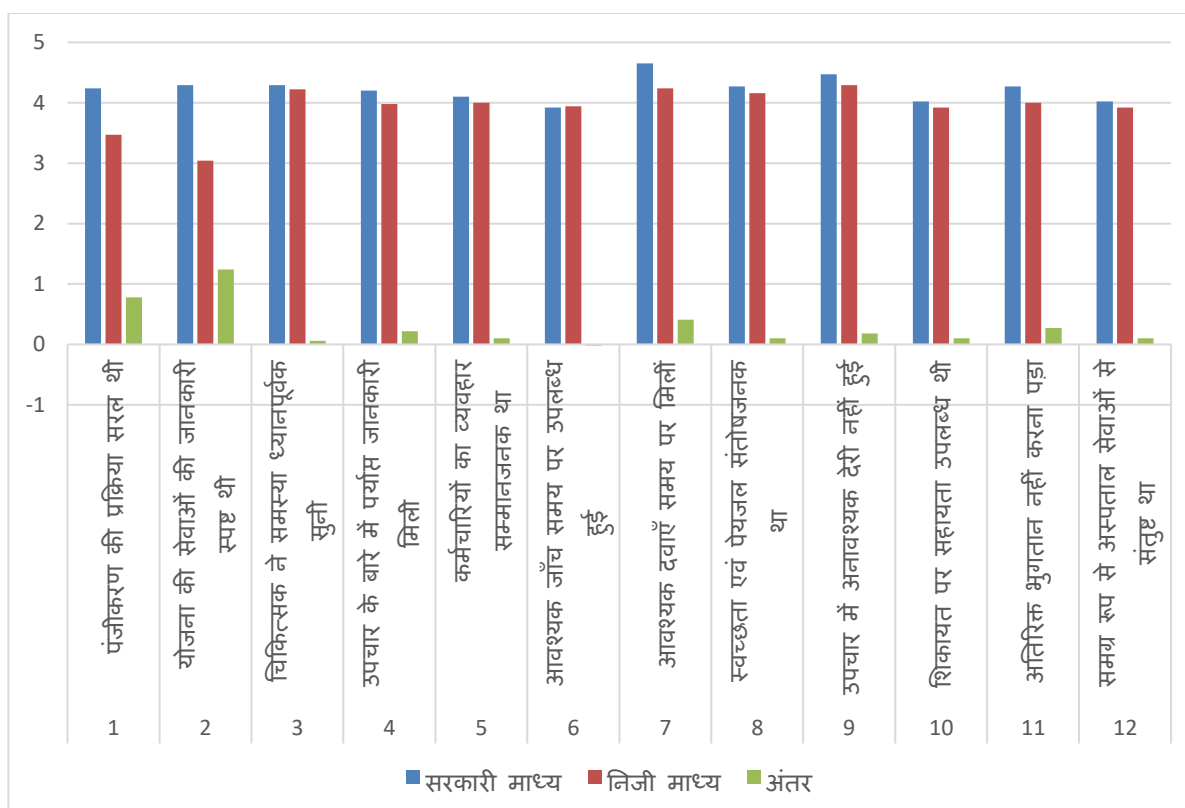
तालिका 1: सरकारी एवं निजी अस्पतालों में प्रश्नवार मरीज संतुष्टि

क्र.	कथन	सरकारी माध्य	निजी माध्य	अंतर
1	पंजीकरण की प्रक्रिया सरल थी	4.24	3.47	0.78
2	योजना की सेवाओं की जानकारी स्पष्ट थी	4.29	3.04	1.24
3	चिकित्सक ने समस्या ध्यानपूर्वक सुनी	4.29	4.22	0.06

4	उपचार के बारे में पर्याप्त जानकारी मिली	4.2	3.100	0.22
5	कर्मचारियों का व्यवहार सम्मानजनक था	4.1	4	0.1
6	आवश्यक जाँच समय पर उपलब्ध हुई	3.92	3.94	-0.02
7	आवश्यक दवाएँ समय पर मिलीं	4.65	4.24	0.41
8	स्वच्छता एवं पेयजल संतोषजनक था	4.27	4.16	0.1
9	उपचार में अनावश्यक देरी नहीं हुई	4.47	4.29	0.18
10	शिकायत पर सहायता उपलब्ध थी	4.02	3.92	0.1
11	अतिरिक्त भुगतान नहीं करना पड़ा	4.27	4	0.27
12	समग्र रूप से अस्पताल सेवाओं से संतुष्ट था	4.02	3.92	0.1

तालिका 1 से स्पष्ट हुआ था कि 12 में से 11 संकेतक में सरकारी अस्पतालों का औसत स्कोर निजी अस्पतालों से अधिक रहा था।

केवल आवश्यक जाँच की समयबद्ध उपलब्धता में निजी अस्पताल का औसत स्कोर थोड़ा अधिक रहा था।



चित्र 2: सरकारी एवं निजी अस्पतालों में प्रश्रवार मरीज संतुष्टि

8. सरकारी अस्पतालों में मरीज संतुष्टि

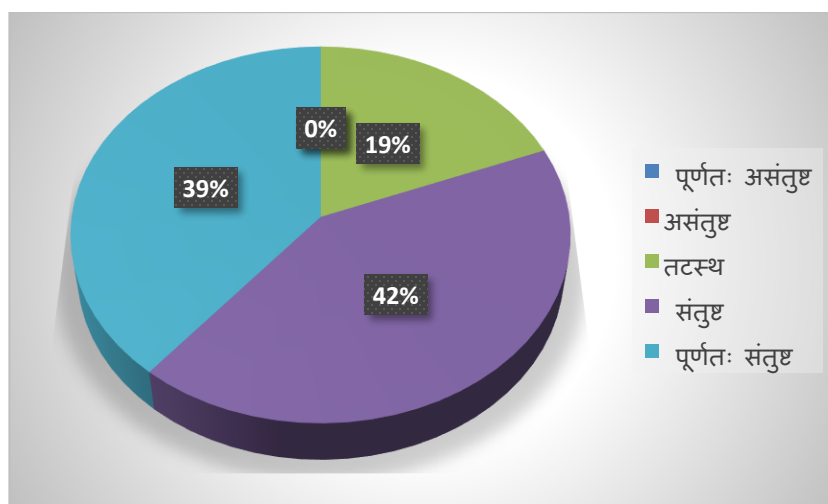
तालिका 2: सरकारी अस्पतालों में मरीज संतुष्टि

लिकर्ट प्रतिक्रिया	आवृत्ति	प्रतिशत
पूर्णतः असंतुष्ट	0	0
असंतुष्ट	0	0
तटस्थ	114	19
संतुष्ट	252	42
पूर्णतः संतुष्ट	234	39
कुल	600	100

सरकारी अस्पतालों में प्राप्त प्रतिक्रियाओं में 83.16 प्रतिशत प्रतिक्रियाएँ सकारात्मक पाई गईं। किसी भी प्रश्न के उत्तर में 1 अथवा 2 अंक प्राप्त नहीं हुए, जो उत्तरदाताओं के संतोषजनक अनुभव को दर्शाता है। दवाओं की समय पर उपलब्धता के संबंध में सर्वाधिक औसत मान 4.65 दर्ज किया गया, जबकि उपचार में अनावश्यक देरी

न होने का औसत मान 4.47 रहा। योजना की जानकारी तथा चिकित्सक द्वारा रोगी की समस्या ध्यानपूर्वक सुनने के संबंध में औसत मान लगभग 4.29 पाया गया। समग्र रूप से, निष्कर्ष सरकारी अस्पतालों में दवाओं की उपलब्धता, समयबद्ध उपचार तथा चिकित्सक-रोगी संवाद के प्रति सकारात्मक संतुष्टि को दर्शाते हैं।

चित्र 3: सरकारी अस्पतालों में मरीज संतुष्टि



10. निजी अस्पतालों में मरीज संतुष्टि

तालिका 3: निजी अस्पतालों में मरीज संतुष्टि

लिकर्ट प्रतिक्रिया	आवृत्ति	प्रतिशत
पूर्णतः असंतुष्ट	8	1.33
असंतुष्ट	39	6.5
तटस्थ	129	21.5
संतुष्ट	257	42.83
पूर्णतः संतुष्ट	167	27.83
कुल	600	100

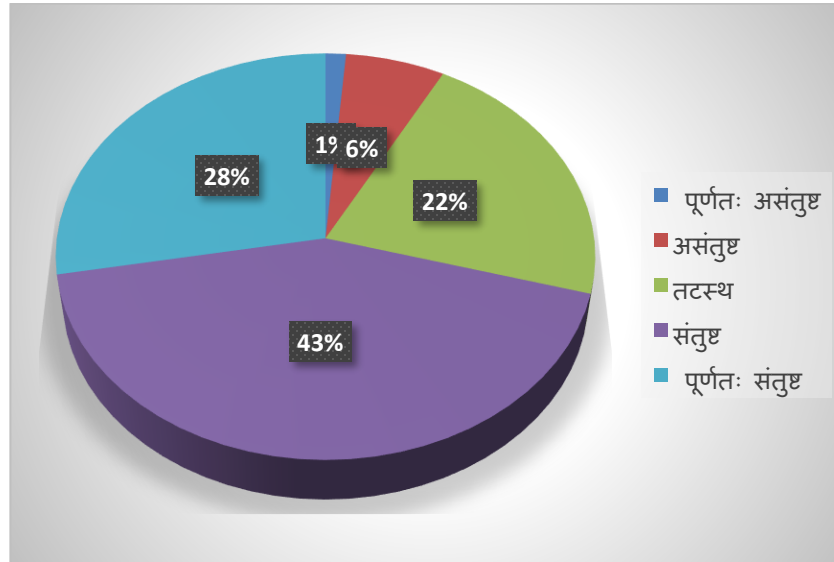
निजी अस्पतालों में प्राप्त कुल प्रतिक्रियाओं में 72.11 प्रतिशत प्रतिक्रियाएँ संतुष्ट अथवा पूर्णतः संतुष्ट श्रेणी में दर्ज की गईं। वहीं,

21.26 प्रतिशत प्रतिक्रियाएँ तटस्थ तथा 6.63 प्रतिशत प्रतिक्रियाएँ असंतुष्ट अथवा पूर्णतः असंतुष्ट श्रेणी में रहीं। चिकित्सक द्वारा रोगी की

समस्या ध्यानपूर्वक सुनने का औसत मान 4.22, दवाओं की समय पर उपलब्धता का 4.24 तथा उपचार में अनावश्यक देरी न होने का 4.29 पाया गया। इसके विपरीत, योजना के अंतर्गत उपलब्ध सेवाओं की

जानकारी का औसत मान केवल 3.04 रहा, जो सबसे कम था। पंजीकरण प्रक्रिया का औसत मान 3.47 दर्ज किया गया।

चित्र 4: निजी अस्पतालों में मरीज संतुष्टि



11. समग्र मरीज संतुष्टि

इस प्रकार, सरकारी अस्पतालों का औसत संतुष्टि स्कोर निजी अस्पतालों की तुलना में लगभग 0.30 अंक अधिक रहा। सरकारी अस्पतालों में प्राप्त अंक अपेक्षाकृत कम भिन्नता वाले थे, जबकि निजी अस्पतालों में अधिक विविधता देखी गई। यह सरकारी अस्पतालों में संतुष्टि की अधिक निरंतरता दर्शाता है।

12. सरकारी एवं निजी अस्पतालों का सांख्यिकीय परीक्षण

समग्र मरीज संतुष्टि के स्तर की तुलना करने के लिए वेल्च स्वतंत्र-नमूना टी-परीक्षण किया गया। परिणामों के अनुसार, सरकारी अस्पतालों का औसत संतुष्टि स्कोर 4.23 तथा निजी अस्पतालों का 3.93 रहा। दोनों समूहों के बीच 0.30 अंक का अंतर सांख्यिकीय रूप से महत्वपूर्ण पाया गया ($t=5.92, p<.001$; $t=5.92, p<.001$)। मान-व्हीटनी U परीक्षण में भी महत्वपूर्ण अंतर प्राप्त हुआ ($U=1907.5, p<.001$; $U=1907.5, p<.001$)। कोहेन का प्रभाव आकार ($d \approx 1.20$) बड़ा पाया गया। इन परिणामों से संकेत मिला कि अध्ययन में शामिल लाभार्थियों के बीच सरकारी अस्पतालों के प्रति समग्र संतुष्टि निजी अस्पतालों की तुलना में अधिक थी। हालांकि, निष्कर्षों का सामान्यीकरण अध्ययन के सीमित नमूने को ध्यान में रखकर किया जाना चाहिए।

13. प्रश्नवार प्रमुख निष्कर्ष

13.1 पंजीकरण प्रक्रिया: सरकारी अस्पतालों का औसत स्कोर 4.24 तथा निजी अस्पतालों का 3.47 रहा। संतुष्टि का स्तर क्रमशः 79.6%

और 51.0% था, जो सरकारी अस्पतालों के प्रति अधिक सकारात्मक अनुभव दर्शाता है।

13.2 योजना संबंधी जानकारी: सरकारी अस्पतालों का औसत स्कोर 4.29 और निजी अस्पतालों का 3.04 रहा। यह दोनों समूहों के बीच सबसे बड़ा अंतर था।

13.3 चिकित्सक का व्यवहार: दोनों समूहों के औसत स्कोर क्रमशः 4.29 और 4.22 रहे। अंतर बहुत कम था।

13.4 उपचार संबंधी जानकारी: सरकारी अस्पतालों का औसत स्कोर 4.20 तथा निजी अस्पतालों का 3.10 रहा।

13.5 कर्मचारियों का व्यवहार: सरकारी और निजी अस्पतालों के औसत स्कोर क्रमशः 4.10 और 4.00 रहे।

13.6 जाँच की उपलब्धता: सरकारी अस्पतालों का औसत स्कोर 3.92 तथा निजी अस्पतालों का 3.94 रहा।

13.7 दवाओं की उपलब्धता: सरकारी अस्पतालों का स्कोर 4.65 और निजी अस्पतालों का 4.24 रहा, जो सरकारी अस्पतालों की प्रमुख विशेषता थी।

13.8 स्वच्छता एवं पेयजल: दोनों समूहों के औसत स्कोर क्रमशः 4.27 और 4.16 रहे।

13.9 उपचार में देरी: सरकारी अस्पतालों का स्कोर 4.47 तथा निजी अस्पतालों का 4.29 रहा।

13.10 शिकायत सहायता: औसत स्कोर क्रमशः 4.02 और 3.92 था।

13.11 अतिरिक्त भुगतान: सरकारी अस्पतालों का स्कोर 4.27 तथा निजी अस्पतालों का 4.00 रहा।

13.12 समग्र संतुष्टि: संयुक्त औसत स्कोर सरकारी अस्पतालों में 4.23 तथा निजी अस्पतालों में 3.93 रहा। सांख्यिकीय परीक्षण में यह

अंतर महत्वपूर्ण पाया गया ($p < .001$)।

14. परिकल्पना परीक्षण

तालिका 4: परिकल्पना परीक्षण का सार

परिकल्पना	परीक्षण	परिणाम	निर्णय
सरकारी एवं निजी अस्पतालों की समग्र संतुष्टि में अंतर नहीं था	वेल्च स्वतंत्र-नमूना टी-परीक्षण	$t = 5.92, p < .001$	अस्वीकार
दोनों समूहों में महत्वपूर्ण अंतर था	वेल्च स्वतंत्र-नमूना टी-परीक्षण	$p < .001$	समर्थित
क्रमसूचक संतुष्टि अंकों में अंतर	मान-व्हिटनी U परीक्षण	$U = 1907.5, p < .001$	महत्वपूर्ण अंतर
प्रभाव आकार	कोहेन का प्रभाव आकार	$d \approx 1.20d \approx 1.20d \approx 1.20$	बड़ा प्रभाव

15. चर्चा

अध्ययन के परिणामों से स्पष्ट हुआ कि आयुष्मान भारत योजना के अंतर्गत सरकारी अस्पतालों में उपचार प्राप्त करने वाले लाभार्थियों की समग्र संतुष्टि निजी अस्पतालों की तुलना में अधिक रही। सरकारी अस्पतालों का औसत संतुष्टि स्कोर 4.23 तथा निजी अस्पतालों का 3.93 दर्ज किया गया। सरकारी अस्पतालों में दवाओं की उपलब्धता, उपचार की समयबद्धता, पंजीकरण प्रक्रिया तथा योजना संबंधी जानकारी के संदर्भ में अपेक्षाकृत बेहतर परिणाम प्राप्त हुए। विशेष रूप से, योजना संबंधी जानकारी में दोनों समूहों के बीच 1.24 अंकों का अंतर पाया गया, जो लाभार्थियों को योजना के प्रति जागरूक करने में सुधार की आवश्यकता दर्शाता है। इसके विपरीत, चिकित्सक का व्यवहार, कर्मचारियों का व्यवहार, स्वच्छता तथा जाँच सेवाओं के संबंध में दोनों समूहों के अनुभव अपेक्षाकृत समान रहे। दवाओं की उपलब्धता में सरकारी अस्पतालों का औसत स्कोर 4.65 रहा। अतिरिक्त भुगतान के संदर्भ में भी सरकारी अस्पतालों का स्कोर अधिक था। समग्रतः, निष्कर्ष सरकारी अस्पतालों में अपेक्षाकृत बेहतर मरीज संतुष्टि को दर्शाते हैं।

16. अध्ययन की सीमाएँ

प्रस्तुत अध्ययन की कुछ सीमाएँ रहीं। प्रथम, विश्लेषण उपलब्ध एक्सेल आँकड़ों के 100 वैध उत्तरदाताओं पर आधारित था, इसलिए निष्कर्षों को पूरे जोधपुर जिले के सभी लाभार्थियों पर सामान्यीकृत नहीं किया जा सकता। द्वितीय, सरकारी एवं निजी अस्पतालों से 50-50 उत्तरदाताओं का चयन तुलनात्मक अध्ययन के लिए उपयोगी था, लेकिन यह जिले में लाभार्थियों के वास्तविक वितरण को प्रतिबिंबित करना आवश्यक नहीं था। तृतीय, स्व-रिपोर्टेड प्रतिक्रियाओं पर आधारित संतुष्टि व्यक्तिगत अनुभवों से प्रभावित हो सकती थी। चतुर्थ, नैदानिक परिणामों तथा दीर्घकालिक स्वास्थ्य संबंधी आँकड़ों का अभाव था।

16. प्रमुख निष्कर्ष एवं निष्कर्षात्मक विवेचन

अध्ययन में उपलब्ध 100 वैध उत्तरदाताओं, जिनमें 50 सरकारी तथा 50 निजी अस्पतालों से संबंधित थे, की प्रतिक्रियाओं का विश्लेषण किया गया। सरकारी अस्पतालों का समग्र संतुष्टि औसत 4.23 तथा

निजी अस्पतालों का 3.93 रहा। सकारात्मक प्रतिक्रियाओं का अनुपात क्रमशः 83.16 और 72.11 प्रतिशत था।

सरकारी अस्पतालों में दवाओं की समय पर उपलब्धता का औसत स्कोर 4.65 तथा उपचार में अनावश्यक देरी न होने का स्कोर 4.47 रहा। निजी अस्पतालों में उपचार की समयबद्धता का स्कोर 4.29 था। योजना संबंधी जानकारी में दोनों समूहों के बीच सर्वाधिक अंतर 1.24 अंक का पाया गया। पंजीकरण प्रक्रिया में भी सरकारी अस्पतालों के प्रति अधिक संतुष्टि दर्ज हुई, जबकि चिकित्सक का व्यवहार और जाँच की समयबद्धता दोनों समूहों में लगभग समान रहे।

वेल्च टी-परीक्षण ($t=5.92, p<.001$) तथा मान-व्हिटनी U परीक्षण ($U=1907.5, p<.001$) में अंतर सांख्यिकीय रूप से महत्वपूर्ण पाया गया। कोहेन का प्रभाव आकार ($d \approx 1.20$) बड़ा था।

निष्कर्षतः, उपलब्ध नमूने में सरकारी अस्पतालों के लाभार्थियों ने अपेक्षाकृत अधिक संतुष्टि व्यक्त की। निजी अस्पतालों में योजना संबंधी जानकारी और पंजीकरण प्रक्रिया में सुधार की आवश्यकता दिखाई दी। हालाँकि, निष्कर्षों को सीमित नमूने के संदर्भ में समझना आवश्यक है। भविष्य के अध्ययनों में विस्तृत जनसांख्यिकीय जानकारी, उपचार संबंधी विशेषताओं तथा वित्तीय सुरक्षा के संकेतकों को शामिल करने से योजना के क्रियान्वयन का अधिक व्यापक मूल्यांकन किया जा सकेगा।

संदर्भ सूची

1. Angel BJ, Prinja S, Gupta A, Jha V, Jan S. Achieving universal health coverage in India: the role of Ayushman Bharat-Pradhan Mantri Jan Arogya Yojana. *PLoS Med.* 2019;16(3):e1002751. doi:10.1371/journal.pmed.1002751.
2. Ministry of Health and Family Welfare, Government of India. Ayushman Bharat. New Delhi: Government of India. Available from: <https://mohfw.gov.in/>
3. National Health Authority, Government of India. Ayushman Bharat-Pradhan Mantri Jan Arogya Yojana (AB PM-JAY). New Delhi: Government of India. Available from: <https://pmjay.gov.in/>
4. Medical, Health and Family Welfare Department, Government of Rajasthan. Ayushman Bharat and state

- health schemes. Jaipur: Government of Rajasthan. Available from: <https://rajswasthya.rajasthan.gov.in/>
5. Srivastava S, Parmar D, Strupat C, Couturier V, Ziegler S, Basu S, et al. "Now we get help...": a mixed-methods study of patients' healthcare experiences under India's national health insurance scheme (PM-JAY). BMC Health Serv Res. 2025;25:1552. doi:10.1186/s12913-025-13632-6.
 6. Trivedi M, Saxena A, Shroff Z, Sharma M. Experiences and challenges of accessing inpatient care under a publicly funded health insurance scheme: evidence from the early implementation of PM-JAY in India. PLoS One. 2022;17(5):e02667100. doi:10.1371/journal.pone.02667100.
 7. World Health Organization. Universal health coverage. Geneva: World Health Organization. Available from: <https://www.who.int/health-topics/universal-health-coverage>

Creative Commons (CC) License

This article is an open-access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution–Non-Commercial–No Derivatives 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0) license. This license permits sharing and redistribution of the article in any medium or format for non-commercial purposes only, provided that appropriate credit is given to the original author(s) and source. No modifications, adaptations, or derivative works are permitted under this license.