



กรณีศึกษา ทอแสง. (2549). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาล ของ
ผู้ประกันตนในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.

วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป). พระนครศรีอยุธยา :

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

คณะกรรมการควบคุม : ดร.ปฐมพงศ์ สุกลีศ, ผู้ช่วยศาสตราจารย์วันทนี้อยู่ แสนภักดี.

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยพื้นฐานของผู้ประกันตนในการใช้
บริการ โรงพยาบาล 2) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกันตนในการใช้บริการ โรงพยาบาล 3) ศึกษา
ความคาดหวังของผู้ประกันตนในการใช้บริการ โรงพยาบาล 4) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจกับ
ปัจจัยส่วนบุคคลในการใช้บริการ โรงพยาบาล 5) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยพื้นฐานกับความ
พึงพอใจในการใช้บริการ 6) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจในการใช้
บริการ โรงพยาบาล ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ ผู้ประกันตนที่ทำงานอยู่ในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างวิธีการ
กำหนดสัดส่วน เพื่อหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบค่าสถิติ t-test
และ F-test และ ค่าความสัมพันธ์ Correlation ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยพื้นฐานของผู้ประกันตน ด้านทัศนคติและความเชื่อ ด้านเศรษฐกิจ ด้านการ
เข้าถึงบริการ มีผลพอสมควรในการใช้บริการ โรงพยาบาล
2. ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจในการใช้บริการ โรงพยาบาลในระดับมาก ด้านข้อมูลที่ได้รับ
จากการบริการ ด้านการบริการที่รวดเร็วทันเวลา ด้านค่าใช้จ่าย
3. ผู้ประกันตนมีความคาดหวังในการใช้บริการ โรงพยาบาลทุกประเด็นอยู่ในระดับมาก
4. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของผู้ประกันตน พบว่า ผู้
ประกันตนที่มีอายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ และ อายุการทำงาน ต่างกันมีระดับความพึงพอใจ
ในการเข้ารับบริการต่างกัน
5. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยพื้นฐานกับความพึงพอใจ พบว่า ปัจจัยพื้นฐานมี
ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในระดับสูง
6. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจ พบว่า ความคาดหวังมี
ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในระดับปานกลาง



Kannika Tongsaeng. (2006). **Factors that Affect Satisfaction towards Hospital Services of Insurance Members in Rojana Industrial Park Area, Phranakhon Si Ayutthaya Province.** MBA Thesis (General Management). Phranakhon Si Ayutthaya: Graduate School, Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University. Advisory Committee: Dr. Pathompong Supalert, Assistant Professor Wantanee Saenpakdee.

ABSTRACT

This research aims to: 1) examine basic factors of insurance members using hospital services; 2) study the insurance members' satisfaction towards hospital services; 3) investigate the insurance members' expectations towards hospital services; 4) compare levels of the insurance members' satisfaction towards hospital services and the basic factors; 5) examine the relationship between the insurance members' basic factors and their satisfaction towards hospital services; and 6) study the relationship between the insurance members' expectations and their satisfaction towards hospital services. The sample group, which was drawn by quota sampling, consisted of 400 insurance members working in Rojana Industrial Park Area. With descriptive statistics of frequencies, percentages, means, and standard deviations. One-way ANOVA was analyzed using t-test and F-test values. Also, the relationship correlation was tested and determined.

Findings indicated that:

1. The basic factors of the insurance members in terms of attitude and belief, economic factors, and service access moderately affected their satisfaction towards hospital services.
2. The insurance members' satisfaction was at a high level towards hospital services regarding service information, promptness of services, and fees.
3. All of the insurance members' expectations towards hospital services were at a high level.
4. The comparison of levels of the insurance members' satisfaction towards hospital services showed that differences in their ages, education background, job positions, incomes, and career periods affected levels of their satisfaction towards hospital services.
5. The analysis of the relationship between the insurance members' basic factors and their satisfaction indicated that the basic factors related to the satisfaction at a high level.
6. The analysis of the relationship between the insurance members' expectations and their satisfaction showed that the expectations related to the satisfaction at a moderate level.



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงตามความมุ่งหมายได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่ง ของ
อาจารย์ ดร.ปฐมพงศ์ สุภเลิศ ประธานกรรมการที่ปรึกษา ที่ได้ให้คำปรึกษา แนะนำ ผู้ช่วยศาสตราจารย์
วันทนีย์ แสนภักดี กรรมการที่ปรึกษา ที่กรุณาให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้
สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

นอกจากนี้ ขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์ทุกท่านที่ได้ให้ความรู้ทางวิชาการ คุณพ่อ
คุณแม่ และ คุณย่าที่แสนดีที่คอยเป็นกำลังใจ และให้การสนับสนุนในการศึกษาด้วยดีมาโดยตลอด

กรรณิกา ทองแสง

เมษายน 2549