

ความพึงพอใจของผู้ประกันตนตามโครงการประกันสังคม
ต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา

ธนกร บุญส่งเสริมสุข

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
กันยายน 2551

ความพึงพอใจของผู้ประกันตนตามโครงการประกันสังคม
ต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา

ธนกร บุญส่งเสริมสุข

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

กันยายน 2551

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

THE SATISFACTION OF INSURED PERSONS UNDER
THE SOCIAL SECURITY SCHEME TOWARD THE SERVICES OF
PHARANAKHONE SI AYUTTHAYA HOSPITAL

TANAKORN BOONSONGSERMSUK

A Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Business Administration Degree in General Management
Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University
September 2008

ชื่อเรื่องการค้นคว้าอิสระ ความพึงพอใจของผู้ประกันตนตามโครงการประกันสังคม ต่อการ
ให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา
โดย นางธนกร บุญส่งเสริมสุข
สาขา บริหารธุรกิจ
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ลำยอง ปลั่งกลาง

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์วันทนี้อยู่ แส่นักคดี)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ลำยอง ปลั่งกลาง)

..... กรรมการ
(ดร.ปรีชา วรรัตน์ไชย)

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา อนุมัติให้นับการค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ

..... อธิการบดี
(รองศาสตราจารย์สุวิทย์ เทียรทอง)

กันยายน พ.ศ. 2551

ชนกร บุญส่งเสริมสุข. (2551). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกันตนตามโครงการประกันสังคม
ต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา. การค้นคว้าอิสระ บข.ม.
(บริหารธุรกิจ). พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ลำยอง ปลั่งกลาง

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตนต่อการ
ให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตามโครงการประกันสังคม 2) ศึกษาความพึงพอใจ
ของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตามโครงการประกันสังคม
และ 3) เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของโรงพยาบาล
พระนครศรีอยุธยาตามโครงการประกันสังคมจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ
ผู้ประกันตน โครงการประกันสังคมที่เลือกเข้ารับบริการจากโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา
จำนวน 398 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่
ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test F-test และ LSD ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ประกันตนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 36 ปีขึ้นไป ภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัด
พระนครศรีอยุธยา สถานที่ทำงานเป็นบริษัทหรือโรงงาน ลักษณะงานที่ทำเป็นงานผลิตในโรงงาน
อุตสาหกรรม มีอายุการทำงาน 1-4 ปี ระยะเวลาที่เข้าร่วมโครงการ 1-5 ปี จำนวนครั้งที่เข้าใช้บริการ
1-2 ครั้ง และประเภทความเจ็บป่วย คือ อายุรกรรม

2. ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตาม
โครงการประกันสังคมด้านเวชระเบียน ด้านการตรวจรักษาของแพทย์และพยาบาล และด้านการ
จ่ายยาและเวชภัณฑ์ ในระดับมาก ส่วนด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกโดย
ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

3. ผู้ประกันตนที่มีอายุ ภูมิลำเนา สถานที่ทำงาน ลักษณะงาน และอายุการทำงาน ต่างกันมี
ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตาม โครงการ
ประกันสังคมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ด้วยความกรุณาและให้การแนะนำอย่างดียิ่ง จากรองศาสตราจารย์ดำของ ปลั่งกลาง ประธานที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์วันทนีย์ แสนภักดี ประธานกรรมการสอบ และ ดร.ปรีชา วรรัตน์ไชย กรรมการสอบ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและข้อคิดเห็นในเนื้อหาสาระ ตลอดจนการตรวจแก้ไขการค้นคว้าอิสระ ทำให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ผู้วิจัยขอขอบคุณ โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา ผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับ โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา และผู้ประกันตนที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเพื่อเป็นข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้

ธนกร บุญส่งเสริมสุข