

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

Thanakorn Bunsongsermsuk. (2008). The Study of Satisfaction of Insured Persons under the Social Security Scheme toward the Services of Phranakhon Si Ayutthaya Hospital. An Independent Study for M.B.A. (Business Administration). Phranakhon Si Ayutthaya : Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University. Advisor : Associate Professor Lamyong Plangklang.

ABSTRACT

The purposes of the research were to 1) study the personal factors of the insured persons toward the services of Phranakhon Si Ayutthaya Hospital; 2) examine the satisfaction levels of the insured persons toward the services of Phranakhon Si Ayutthaya Hospital under the Social Security Scheme; and 3) compare the satisfaction levels classified by personal factors of the insured persons toward the services of Phranakhon Si Ayutthaya Hospital. The sample group consisted of 398 insured persons who selected the services of Phranakhon Si Ayutthaya Hospital. The instrument used to collect the data was a questionnaire. The statistical analysis was performed by frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test and LSD. .

The findings revealed that:

1. Most insured persons were female, aged over 36 years and domiciled in Phranakhon Si Ayutthaya. They work in the production lines in industrial companies or factories. The length of working was 1-4 years and the duration of participating in the scheme was 1-5 years. They used the services once or twice in the medical division.
2. The insured persons were satisfied respectively with the services of Phranakhon Si Ayutthaya Hospital under the Social Security Scheme in the registration aspect, the doctors and nurses' treatment aspect, and medical distribution aspect at a high level. Overall, the satisfaction toward the location and facilities was at a moderate level.
3. The insured persons with various ages, domiciles, workplaces, work characteristics and length of working had different satisfaction levels at a significant level of .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