

ชื่อวิทยานิพนธ์ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของ
สถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผู้วิจัย นางสาวนฤมล เรือนแก้ว ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ (2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรรัตน์ ภิญโญนนตพงษ์
(3) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชนินทร์ ชุณหพันธรัภย์ ปีการศึกษา 2548

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตนและปัจจัยทั่วไปของ
โรงพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา (2) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตน
ต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา (3) ศึกษาเปรียบเทียบ
ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัด
พระนครศรีอยุธยา (4) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตนและปัจจัยทั่วไปของโรงพยาบาลกับ
ความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยทำการสอบถามผ่านแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างซึ่ง
เป็นผู้ประกันตนที่มารับบริการกับสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน
400 คน จากผลการสำรวจได้ค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค 0.961 สถิติที่ใช้ใน
การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนโดยใช้
การทดสอบที การทดสอบแบบเอฟและวิธีของเซฟเฟ่ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ในการประมวลผล

ผลการวิจัยพบว่า (1) ผู้ประกันตนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงที่สมรสแล้ว อายุอยู่ระหว่าง 30-34 ปี
ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.มีรายได้อยู่ระหว่าง 5,000-10,000 บาทและจำนวนครั้งในการเข้ารับ
บริการอยู่ที่ 1 ครั้ง โดยผู้ประกันตนส่วนใหญ่เข้าเลือกรับบริการกับโรงพยาบาลทั่วไปที่มีจำนวนบุคลากรตั้งแต่
100-200 คนและมีจำนวนเตียงตั้งแต่ 100-200 เตียง (2) จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการ
ทางการแพทย์พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง (3) การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์
ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ระดับการศึกษา รายได้และตำแหน่งงาน
ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P<0.05$) (4) การวิเคราะห์
ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตนและปัจจัยทั่วไปของโรงพยาบาลพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล
ของผู้ประกันตน ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้และตำแหน่งงานพบว่ามีความสัมพันธ์กับความ พึงพอใจต่อบริการ
ทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
($P<0.05$) และปัจจัยทั่วไปของโรงพยาบาล ได้แก่ จำนวนเตียงของโรงพยาบาล พบว่ามีความสัมพันธ์กับ
ความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P<0.05$)

คำสำคัญ ความพึงพอใจ บริการทางการแพทย์ ผู้ประกันตน โครงการประกันสังคมในจังหวัด
พระนครศรีอยุธยา

Thesis title: FACTORS RELATED TO THE SATISFACTION OF THE INSURED PERSONS TOWARDS MEDICAL SERVICES OF HOSPITALS UNDER THE SOCIAL SECURITY PROJECT IN AYUTTHAYA PROVINCE

Researcher: Miss Narumon Ruankaew ; **Degree:** Master of Business Administration;
Thesis advisors: (1) Narongsak Boonlert, Associate Professor ; (2) Dr. Amornrat Pinyoanuntapong, Assistant Professor; (3) Chanin Chunhapuntharuk, Assistant Professor ; **Academic year:** 2005

ABSTRACT

The objectives of this study were (1) to study the demographic factors of insured persons and general factors of hospitals under the Social Security Project in Ayutthaya Province; (2) to study the level of insured persons' satisfaction towards medical services of hospitals under the Social Security Project in Ayutthaya province; (3) to compare the insured persons' satisfaction towards medical services of hospitals under the Social Security Project in Ayutthaya Province; and (4) to study the relationship between demographic factors and general factors of hospitals which affect the insured persons' satisfaction towards medical services of hospitals under the Social Security Project in Ayutthaya Province.

This research used the survey research method and used questionnaires to interview 400 respondents from various insured persons of the hospitals under the Social Security Project in Ayutthaya Province. Reliability of the questionnaire was acceptable (Cronbach's Alpha Coefficient = 0.961). Data was analyzed by using the program SPSS for Windows to calculate percentage, mean, standard deviation, T-test, F-test (One-Way Anova) and Scheffe's Method.

The research findings showed that (1) The majority of respondents were married females, aged between 30-34 years. Most of them had an education level of high school or vocational education and received income of 5,000-10,000 baht per month. The frequency of using the hospital service was only 1 time on average. Most of the respondents selected hospitals with size of 100-200 staffs and 100-200 beds. (2) The insured persons' satisfaction level with the medical service of hospitals under the Social Security Project in Ayutthaya Province was moderate. (3) The comparison among all of the factors found that the education level, income and position were significantly different ($P < 0.05$). (4) When considered on the relationship between the personal background of insured persons and general factors of hospitals and the insured persons' satisfaction towards medical services of hospitals under the Social Security Project in Ayutthaya Province, it was found that the personal background in education, income and position related to the satisfaction of services have significantly different variations at the 0.05 level and the general factors of hospitals in quantity of beds related to the satisfaction of services have a significantly different variation at the 0.05 level.

Keywords: Satisfaction, Medical Service, Insured Persons, The Social Security Project in Ayutthaya Province.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จสมบูรณ์ลงได้ด้วยความอนุเคราะห์อย่างดียิ่งจาก รองศาสตราจารย์ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชรินทร์ ชุมพพันธุ์รักษ์ สาขาวิชา วิทยาการจัดการ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรรัตน์ ภิญโญอนันตพงษ์ ศูนย์วิชาการประเมินผล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่กรุณาอบรมสั่งสอนให้คำแนะนำและถ่ายทอดวิชาความรู้การทำ วิทยานิพนธ์อย่างใกล้ชิดเสมอมา นับตั้งแต่เริ่มต้นจนสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของทุกท่านเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.วินัย รังสินันท์ แห่งมหาวิทยาลัย เจ้าพระยา จังหวัดนครสวรรค์ ที่กรุณาให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงวิทยานิพนธ์ ฉบับนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคุณจินตนา ชัยสังข์บุญลย์ ประกันสังคมจังหวัด พระนครศรีอยุธยา คุณพัชร อ่องวรานนท์ หัวหน้าฝ่ายทรัพยากรบุคคลและบริหารบริษัทมินิแม่ไทย จำกัด (แผนกเพรส) และ น.พ. ไชยยศ ประสานวงศ์ ผู้ประสานงานประกันสังคมประจำโรงพยาบาล พระนครศรีอยุธยา ที่ได้กรุณาตรวจสอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ พร้อมทั้งชี้แนะทางแก้ไขเพื่อให้เกิดความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชทุกท่าน ตลอดจนอาจารย์และผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอกที่ทางมหาวิทยาลัยได้เชิญมาให้ความรู้แก่นักศึกษา ขอขอบคุณผู้แต่งตำราและเอกสารต่าง ๆ ที่ผู้วิจัยใช้อ้างอิงในการทำวิทยานิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่งต่อผู้ประกันตนในโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเพื่อการวิจัยในครั้งนี้

ผู้วิจัยขอขอบคุณ เพื่อน ๆ ที่ ๆ ทุกคน ในความเชื่อเพื่อ ความมีน้ำใจและกำลังใจ ที่มีให้กันตลอดเวลาที่ผ่านมา ซึ่งทำให้ผู้วิจัยสามารถฝ่าฟันอุปสรรคต่าง ๆ ไปได้ด้วยดี

และที่สำคัญที่สุดในชีวิตของผู้วิจัย ต้องขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และบุคคลในครอบครัวของผู้วิจัยที่เป็นขวัญและกำลังใจให้แก่ผู้วิจัยในระหว่างที่ทำการศึกษาอยู่ในสถาบันแห่งนี้จนสำเร็จการศึกษา ซึ่งผู้วิจัยถือว่ามีค่าเป็นอย่างยิ่ง คุณค่าหรือประโยชน์ที่เกิดจากการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ผู้วิจัยขอมอบเป็นสิ่งบูชาพระคุณบิดา มารดา ครู อาจารย์ ตลอดจนผู้มีพระคุณทุกท่าน

นฤมล เรือนแก้ว

ตุลาคม 2548

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ฐ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	3
กรอบแนวคิดการวิจัย	3
สมมุติฐานการวิจัย	6
ขอบเขตการวิจัย	7
นิยามศัพท์เฉพาะ	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	10
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	11
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	11
แนวคิดเกี่ยวกับประกันสังคม	22
แนวคิดเกี่ยวกับสถานพยาบาล	31
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	32
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	41
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	41
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	42
การเก็บรวบรวมข้อมูล	44
การวิเคราะห์ข้อมูล	45

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	47
ตอนที่ 1 ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตนและปัจจัยทั่วไปของ โรงพยาบาล	47
ตอนที่ 2 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการ ทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตาม โครงการประกันสังคมใน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	53
ตอนที่ 3 ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการ ทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตาม โครงการประกันสังคมใน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	62
ตอนที่ 4 ผลการศึกษความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตน และปัจจัยทั่วไปของ โรงพยาบาลกับความพึงพอใจของผู้ประกันตน ต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตาม โครงการประกันสังคม ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา	77
ตอนที่ 5 ผลการศึกษาคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนา คุณภาพการให้บริการของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของสถาน พยาบาลตาม โครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา	87
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	89
สรุปการวิจัย	89
อภิปรายผล	96
ข้อเสนอแนะ	104
บรรณานุกรม	107
ภาคผนวก	113
ก ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ (แบบสอบถาม)	114
ข จดหมายขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูล	118
ค แบบสอบถาม	120
ประวัติผู้วิจัย	129

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1	ข้อมูลสถานพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยา... 32
ตารางที่ 3.1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย 42
ตารางที่ 4.1	จำนวนและร้อยละของผู้ประกันตนจำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตน 48
ตารางที่ 4.2	จำนวนและร้อยละของผู้ประกันตนจำแนกตาม ปัจจัยทั่วไปของโรงพยาบาล 51
ตารางที่ 4.3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและผลของความพึงพอใจ ของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลใน ตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 53
ตารางที่ 4.4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและผลของความพึงพอใจ ของผู้ประกันตนที่รับบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลใน โครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านข้อมูล และการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการใช้บริการ 54
ตารางที่ 4.5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและผลของความพึงพอใจของ ผู้ประกันตนที่รับบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลในโครงการ ประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านกระบวนการให้บริการ 55
ตารางที่ 4.6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและผลของความพึงพอใจของ ผู้ประกันตนที่รับบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลในโครงการ ประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 57
ตารางที่ 4.7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและผลของความพึงพอใจของ ผู้ประกันตนที่รับบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลในโครงการ ประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านสถานที่และ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก 59
ตารางที่ 4.8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและผลของความพึงพอใจของ ผู้ประกันตนที่รับบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลในโครงการ ประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 61

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติทดสอบที(T-test)เพื่อเปรียบเทียบระดับ ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาล ตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาจำแนกตามเพศ	62
ตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและค่าเอฟเพื่อเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของ สถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามอายุ	64
ตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและค่าเอฟเพื่อเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของ สถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามสถานภาพสมรส	65
ตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและค่าเอฟเพื่อเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของ สถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามระดับการศึกษา	66
ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อ บริการทางการแพทย์ด้านข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ การใช้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา	67
ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อ บริการทางการแพทย์ด้านกระบวนการในการให้บริการจำแนกตาม ระดับการศึกษา	68
ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อ บริการทางการแพทย์ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา	69
ตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและค่าเอฟเพื่อเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของ สถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามรายได้	70

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของผู้ประกันตน ต่อบริการทางการแพทย์ด้านข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการ การใช้บริการจำแนกตามรายได้	71
ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของผู้ประกันตน ต่อบริการทางการแพทย์ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการจำแนกตามรายได้	72
ตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและค่าเอฟเพื่อเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของ สถานพยาบาลตาม โครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามตำแหน่งงาน	73
ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อ บริการทางการแพทย์ด้านข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการ การใช้บริการจำแนกตามตำแหน่งงาน	74
ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อ บริการทางการแพทย์ด้านสถานที่และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามตำแหน่งงาน	75
ตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและค่าเอฟเพื่อเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของ สถานพยาบาลตาม โครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามจำนวนครั้งในการรับบริการ	76
ตารางที่ 4.23 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อ บริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตาม โครงการประกันสังคมใน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	77
ตารางที่ 4.24 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการ ทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตาม โครงการประกันสังคมใน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	78

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.25 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรสกับความพึงพอใจของ ผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตาม โครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา	79
ตารางที่ 4.26 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจของ ผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตาม โครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา	80
ตารางที่ 4.27 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการ ทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตาม โครงการประกันสังคมในจังหวัด พระนครศรีอยุธยา	81
ตารางที่ 4.28 ความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งงานกับความพึงพอใจของ ผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตาม โครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา	82
ตารางที่ 4.29 ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนครั้งในการรับบริการกับ ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของ สถานพยาบาลตาม โครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา	83
ตารางที่ 4.30 ความสัมพันธ์ระหว่างประเภทของโรงพยาบาลกับความพึงพอใจ ของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตาม โครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา	84
ตารางที่ 4.31 ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนบุคลากรของโรงพยาบาลกับ ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของ สถานพยาบาลตาม โครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา	85
ตารางที่ 4.32 ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนเตียงของโรงพยาบาลกับความพึงพอใจ ของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตาม โครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา	86

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตาม โครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา.....	5

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

แรงงานนับเป็นทรัพยากรที่สำคัญ และเป็นปัจจัยในการเสริมสร้างความเจริญให้แก่ประเทศ การยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้ใช้แรงงานให้มีความเป็นอยู่และคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จึงเป็นสิ่งที่รัฐบาลของทุกประเทศควรจัดให้มี การประกันสังคม (Social Insurance) จึงเป็นวิธีการให้ความมั่นคงและเป็นหลักประกันทางสังคมแก่ลูกจ้างและบุคคลอื่นวิธีหนึ่ง ว่าในยามที่เขาเดือดร้อนและจำเป็นเขาเหล่านั้นจะได้รับการช่วยเหลือเมื่อเกิดเหตุไม่ถูกทอดทิ้งจนเกิดเป็นภาระสังคม ตามหลักการที่จะก่อให้เกิดความมั่นคงทางสังคมนั่นเอง

สำหรับประเทศไทยได้พยายามนำระบบการประกันสังคมมาใช้ตั้งแต่ พ.ศ.2495 เป็นต้นมาและหลังจากนั้นรัฐบาลทุกสมัยก็มีความสนใจเรื่อยมา เช่น จัดตั้งคณะทำงานหลายคณะศึกษารายละเอียดและความเป็นไปได้เกี่ยวกับการประกันสังคม ร่างกฎหมายประกันสังคมได้ผ่านการพิจารณาเป็นกฎหมายในปี พ.ศ. 2497 แต่ถูกยับยั้งไม่ให้บังคับใช้ ต่อมาในปี พ.ศ. 2507 คณะรัฐมนตรีสมัยนั้น ได้มอบหมายให้สภาวิจัยแห่งชาติพิจารณาศึกษาเพิ่มเติมผลกีดกันพระราชบัญญัติประกันสังคม แต่ผลการพิจารณาให้คงใช้ในขณะนั้นด้วยเหตุผลที่ว่าประชาชนไม่พร้อมที่จะเสียเบี้ยประกัน

ความล้มเหลวในครั้งนั้นทำให้ความกระตือรือร้นในเรื่องนี้ลดลงจนกระทั่งในปี พ.ศ. 2515 เมื่อกรมแรงงานได้ผลักดันให้มีการจัดตั้งสำนักงานกองทุนเงินทดแทนขึ้นในกรมแรงงาน โดยได้ผลักดันให้กำหนดไว้ในประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 103 ลงวันที่ 16 มีนาคม พ.ศ. 2515 เนื้อหาของการมีกองทุนเงินทดแทนนี้ถูกกำหนดไว้ระบุให้มีสำนักงานกองทุนเงินทดแทนขึ้นในกรมแรงงาน เพื่อเป็นทุนให้มีการจ่ายเงินค่าทดแทนแก่ลูกจ้างเมื่อประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยเนื่องจากการทำงาน โดยมีอธิบดีกรมแรงงานเป็นประธานและให้ประกอบด้วยกรรมการอื่น ๆ ซึ่งรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยแต่งตั้งจำนวนไม่น้อยกว่า 4 คนแต่ไม่เกิน 8 คน โดยให้มีตัวแทนนายจ้างและลูกจ้างรวมอยู่ด้วย กองทุนเงินทดแทนนี้ให้ประกอบด้วย เงินที่นายจ้างสมทบ เงินอุดหนุนจากรัฐบาลและให้เงินดังกล่าวเป็นกรรมสิทธิ์ของกรมแรงงานไม่ต้องนำส่งกระทรวงการคลัง (จันทร์เพ็ญ ฐิตวัฒน์กุล 2545 :15) ในประเทศไทย กองทุนเงินทดแทนนับเป็นก้าวแรกของการประกันสังคมไทยที่ให้หลักประกันแก่ลูกจ้างกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย

ด้วยโรคอันเนื่องมาจากการทำงาน โดยในปีแรกของการให้ความคุ้มครองจะครอบคลุมเฉพาะสถานประกอบการที่มี ลูกจ้าง 20 คนขึ้นไปที่อยู่ในเขตกรุงเทพ ฯ แล้วจึงค่อย ๆ ขยายความคุ้มครองออกไปครบทุกจังหวัดทั่วประเทศในวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2531 จวบจนกระทั่งได้มีการผลักดันพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 2 กันยายน พ.ศ. 2533 เป็นต้นมา ประเทศไทยจึงมีการประกันสังคมอย่างเต็มรูปแบบ โดยลูกจ้างจะได้รับความคุ้มครองทั้งในเรื่องการประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย ทูพพลภาพและตายทั้งที่เนื่องและไม่เนื่องมาจากการทำงาน รวมไปถึงการคลอดบุตร สงเคราะห์บุตร ชราภาพและการว่างงาน เฉกเช่นเดียวกับประเทศอื่นๆ (สำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม 2545 : 13)

จากการดำเนินงานด้านการประกันสังคมนับตั้งแต่กฎหมายประกันสังคมเริ่มบังคับใช้ในวันที่ 2 กันยายน พ.ศ. 2533 เป็นต้นมาพบว่า ประสบปัญหาค่อนข้างมากเกี่ยวกับการจัดบริการทางการแพทย์ เนื่องจากสถานพยาบาลยังให้บริการได้ไม่ดีเท่าที่ควร ทั้งนี้อาจมีสาเหตุมาจากสถานพยาบาลโดยเฉพาะภาครัฐบาลเองก็มีภาระในการให้บริการแก่ผู้ป่วยเป็นจำนวนมากอยู่แล้ว การเข้าโครงการประกันสังคมยิ่งมีส่วนเพิ่มภาระงานให้กับสถานพยาบาลภาครัฐมากขึ้น สำหรับสถานพยาบาลภาคเอกชนที่มุ่งหวังผลกำไรเป็นสำคัญ การให้บริการที่เป็นปัญหาส่วนใหญ่อีกคือ การให้บริการที่ไม่อาจเท่าเทียมกันระหว่างผู้ประกันตนและผู้ป่วยอื่นๆ เนื่องจากอัตราเหมาจ่ายที่ทางสำนักงานประกันสังคมจ่ายให้เป็นจำนวนเงินไม่มากนัก ซึ่งมีโอกาสทำให้โรงพยาบาลเกิดการขาดทุนได้ นอกจากนี้ปัญหาจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และผู้ประกันตนเองก็ยังขาดความเข้าใจในกฎระเบียบและขั้นตอนต่างๆ ต่อการไปรับบริการทางการแพทย์ จึงทำให้ผู้ประกันตนเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ที่ได้รับก่อให้เกิดความรู้สึก ไม่อยากไปใช้บริการทางการแพทย์ ที่ทางสำนักงานประกันสังคมจัดเตรียมให้ จากผลการศึกษาพบว่า สาเหตุที่ผู้ประกันตนไม่ไปใช้บริการทางการแพทย์เนื่องจากเสียเวลารอคอยนาน เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลอหยาศัยไม่ได้รับการรักษาไม่ต่อเนื่องจากโรงพยาบาลเดิม การเดินทางมารับบริการไม่สะดวก (กฤษฎณา ช่างสุพรรณ 2542:ง) จะเห็นได้ว่าผลกระทบเกี่ยวกับปัญหาของการประกันสังคมทางการบริการทางการแพทย์และการประชาสัมพันธ์ที่ไม่ทั่วถึง ทำให้ผู้ประกันตนเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจ จึงควรให้ความสนใจและหาทางแก้ไขเพื่อป้องกันความล้มเหลวของโครงการประกันสังคมที่อาจจะเกิดขึ้นได้

จังหวัดพระนครศรีอยุธยาเป็นจังหวัดหนึ่งที่มีโรงงานอุตสาหกรรมและสถานประกอบการต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก โดยมีสถานประกอบการถึง 3,756 แห่งทำให้มีแนวโน้มในการขยายตัวของผู้ใช้แรงงาน ลูกจ้างและพนักงานบริษัท ห้างร้านเป็นจำนวนมากและทำให้มีจำนวนผู้ประกันตนที่อยู่ในความดูแลของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพระนครศรีอยุธยาสูงถึง 207,410 คน

(สำนักงานประกันสังคม 2547:12) การให้บริการทางการแพทย์จึงต้องอาศัยสถานพยาบาลทั้งภาครัฐและเอกชนเข้ามาให้บริการทางการแพทย์แก่ผู้ประกันตนเพื่อให้เพียงพอในการให้บริการ แต่ก็ยังเป็นจังหวัดที่ได้รับการร้องเรียนและมีปัญหาต่าง ๆ เกี่ยวกับการใช้บริการทางการแพทย์เป็นจำนวนมาก

ดังนั้นผู้วิจัยในฐานะที่เป็นผู้ประกันตนคนหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาว่า ผู้ประกันตนในจังหวัดพระนครศรีอยุธยามีความพึงพอใจ ต่อการมารับบริการทางการแพทย์อยู่ในระดับใดและต้องการศึกษาว่าปัจจัยอะไรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกันตนในการมารับบริการทางการแพทย์เพื่อให้ผลการวิจัยที่ได้นี้จะประโยชน์ต่อการนำไปเป็นแนวทาง ในการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลต่าง ๆ ที่เข้าร่วม โครงการประกันสังคมให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ประกันตน และสนองต่อวัตถุประสงค์ของการประกันสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตนและปัจจัยทั่วไปของโรงพยาบาลที่เข้าร่วมในโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
- 2.2 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
- 2.3 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
- 2.4 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตนและปัจจัยทั่วไปของโรงพยาบาลกับความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

3. กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เสนอกรอบแนวคิดการวิจัย โดยการสังเคราะห์และพัฒนามาจากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ดังต่อไปนี้ คือ

พิชาย รัตนคิลก ณ ภูเก็ต (2537:150-152) ได้เสนอปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องและเป็นสาเหตุทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อการรับบริการ ประกอบด้วยตัวแปรด้านระบบการให้บริการ ตัวแปรด้านกระบวนการให้บริการ ตัวแปรด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยที่ความพึงพอใจเกิดจากตัวแปรทั้งสามมีปฏิสัมพันธ์ในเชิงภาพรวมและก่อรูปเป็นความรู้สึกรออกมา

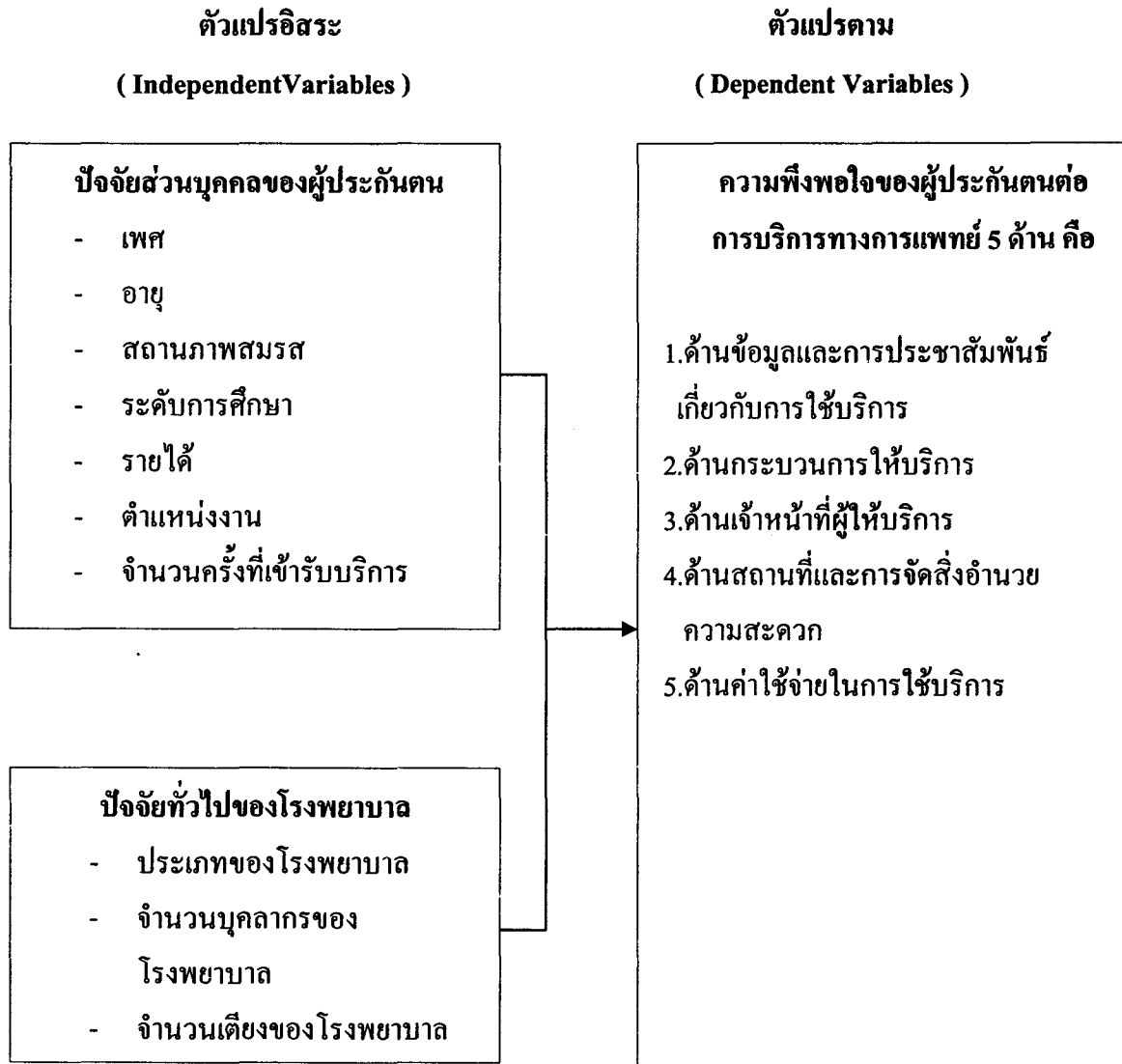
บัญชา วิจิตรพานิชกุล (2545:5) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดสุพรรณบุรี ได้กำหนดปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านระบบการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการและ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ธน วงศ์จินาพันธ์ (2544:4) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของลูกจ้างบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือต่อการให้บริการทางการแพทย์ตามโครงการประกันสังคมในเขตอำเภอเมืองจังหวัดลำพูน ได้กำหนดปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพเวชภัณฑ์ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านคุณภาพของผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

จิรนาฏ สงวนทรัพย์ (2542:20) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการมารับบริการทางการแพทย์ของผู้ประกันตนที่คลินิกทางด่วน โรงพยาบาลสมุทรสาคร ได้กำหนดปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความสะดวกในการขอรับบริการ ด้านความทั่วถึงเพียงพอของการบริการ ด้านอรรถศาสตร์และการให้บริการที่เสมอภาคของผู้ให้บริการ ด้านความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และด้านคุณภาพของข้อมูลที่ได้รับ

ศิริพร ปรางประสิทธิ์ (2536:47) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการทางการแพทย์ของผู้ประกันตน ณ โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ได้กำหนดปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความสะดวก ด้านอรรถศาสตร์และความสนใจของผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการใช้บริการ ด้านคุณภาพของการให้บริการ และด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวผู้ศึกษาได้ทำการสังเคราะห์และพัฒนามาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตาม โครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

4. สมมุติฐานการวิจัย

การวิจัยเรื่อง เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตาม โครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาผู้วิจัย มุ่งเน้นศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์โดยตั้งสมมุติฐานการวิจัย ดังต่อไปนี้

สมมุติฐานข้อที่ 4.1- 4.7 เป็นสมมุติฐานเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตน ได้แก่

4.1 เพศมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตาม โครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

4.2 อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตาม โครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

4.3 สถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตาม โครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

4.4 ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตาม โครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

4.5 รายได้มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตาม โครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

4.6 ตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตาม โครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

4.7 จำนวนครั้งที่เข้ารับบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตาม โครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สมมุติฐานข้อที่ 4.8- 4.10 เป็นสมมุติฐานเกี่ยวกับปัจจัยทั่วไปของโรงพยาบาล ได้แก่

4.8 ประเภทของโรงพยาบาลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตาม โครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

4.9 จำนวนบุคลากรของโรงพยาบาลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตาม โครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

4.10 จำนวนเตียงของโรงพยาบาลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตาม โครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

5. ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้มุ่งศึกษา ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตาม โครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยมีขอบเขตการวิจัยดังต่อไปนี้

5.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ประกันตนในโครงการประกันสังคมที่มาใช้บริการทางการแพทย์กับสถานพยาบาลที่ขึ้นทะเบียนกับโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้แก่ โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา โรงพยาบาลราชธานี โรงพยาบาลเสนา โรงพยาบาลศุภมิตรเสนา และโรงพยาบาลนวนคร 2 จำนวนรวมทั้งสิ้น 207,410 คน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

5.2 เวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยนี้คือช่วงเดือนมีนาคม – เมษายน 2548

5.3 การศึกษาในครั้งนี้มุ่งศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตาม โครงการประกันสังคมใน 5 ด้าน ได้แก่

- 5.3.1 ด้านข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ
- 5.3.2 ด้านกระบวนการให้บริการ
- 5.3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 5.3.4 ด้านสถานที่และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก
- 5.3.5 ด้านค่าใช้จ่ายในการให้บริการ

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตาม โครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการศึกษาดังนี้

6.1 ผู้ประกันตน หมายถึง ลูกจ้างหรือบุคคลผู้ซึ่งจ่ายเงินสมทบอันก่อให้เกิดสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 โดยมีอายุไม่ต่ำกว่า 15 ปีบริบูรณ์และไม่เกิน 60 ปีบริบูรณ์และได้ไปใช้สิทธิรับบริการทางการแพทย์ ในสถานพยาบาลที่เข้าโครงการประกันสังคม

6.2 บริการทางการแพทย์ หมายถึง การตรวจวินิจฉัยโรคและการบำบัดทางการแพทย์ จนถึงที่สุดการรักษา การบริการการกินอยู่และรักษาพยาบาล การให้ยาและเวชภัณฑ์ที่มีมาตรฐานไม่ต่ำกว่ามาตรฐานบัญชียาหลักแห่งชาติและการจัดส่งต่อเพื่อการรักษาระหว่างสถานพยาบาล

6.3 สถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคม หมายถึง สถานพยาบาลที่สมัครเข้าในโครงการประกันสังคมโดยมีคุณสมบัติตามมาตรฐานที่สำนักงานประกันสังคมได้กำหนดไว้คือ

6.3.1 เป็นสถานพยาบาลขนาดไม่น้อยกว่า 100 เตียงและมีการบริหารจัดการเพื่อให้ผู้ประกันตนได้รับความสะดวกในการมารับบริการทางการแพทย์

6.3.2 เป็นสถานพยาบาลที่มีเตียงผู้ป่วยไว้รองรับผู้ประกันตนไม่น้อยกว่า 5 เตียงต่อผู้ประกันตน 10,000 คนและมีเตียงผู้ป่วยไว้รองรับผู้ประกันตนที่ป่วยหนักและป่วยฉุกเฉินด้วย

6.3.3 เป็นสถานพยาบาลที่มีการบริการทางการแพทย์ตั้งแต่ 12 สาขาหลักขึ้นไป
คือ

- 1) อายุรกรรมทั่วไป
- 2) ศัลยกรรมทั่วไป
- 3) สูติ-นรี เวชกรรม
- 4) กุมารเวชกรรม
- 5) ศัลยกรรมออร์โธปิดิกส์
- 6) จักษุวิทยา
- 7) โสต นาสิก ลาริงซ์
- 8) รังสีวิทยา
- 9) วิสัญญีวิทยา
- 10) นิตเวชกรรม
- 11) เวชกรรมป้องกัน
- 12) ยูโรวิทยาหรือดจวิทยา

6.3.4 เป็นสถานพยาบาลที่มีบริการส่งต่อผู้ป่วย เพื่อให้ได้รับบริการทางการแพทย์จนถึงที่สุดการรักษา

6.3.5 เป็นสถานพยาบาลที่มีครุภัณฑ์ทางการแพทย์ ตามบัญชีที่สำนักงานประกันสังคมประกาศไว้

6.3.6 สถานพยาบาลที่ไม่เข้าองค์ประกอบครบถ้วนตามที่กำหนดไว้และประสงค์จะเป็นสถานพยาบาลในโครงการประกันสังคม สำนักงานประกันสังคมจะเป็นผู้พิจารณาตามคำแนะนำของคณะกรรมการแพทย์

6.4 ประเภทของโรงพยาบาล หมายถึง การแบ่งประเภทโรงพยาบาลออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน ตามข้อกำหนดว่าด้วยสถานบริการสาธารณสุข

6.5 จำนวนบุคลากรของโรงพยาบาล หมายถึง จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ในโรงพยาบาลทั้งหมด

6.6 จำนวนเตียงของโรงพยาบาล หมายถึง จำนวนเตียงนอนที่โรงพยาบาลมีไว้บริการผู้ป่วยของแต่ละโรงพยาบาล ทั้ง 5 แห่ง

6.7 ความพึงพอใจในการมารับบริการทางการแพทย์ หมายถึง ความรู้สึกหรือความคิดเห็นด้านบวกของผู้ประกันตน เมื่อได้รับบริการทางการแพทย์กับสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยแบ่งเป็น 5 ด้านดังนี้

6.7.1 ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ หมายถึง การให้ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์แก่ผู้ประกันตนที่มารับบริการที่สถานบริการในโครงการประกันสังคม ไม่ว่าจะเป็นคู่มือการติดต่อกับสถานพยาบาล เอกสาร แผ่นพับ แนะนำรายละเอียดต่าง ๆ รวมถึงการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุการเจ็บป่วย ข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาแก่ผู้ประกันตน เช่น การปฏิบัติตนของผู้ป่วย การใช้จ่าย เป็นต้น

6.7.2 กระบวนการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนต่างๆ ของการบริการที่ดีที่ต่อเนื่องกันประกอบด้วย การรับบัตรหรือยื่นบัตร/เข้ารับการตรวจรักษาพยาบาล/ชำระเงิน/รับยากลับบ้าน โดยมีตัวชี้วัดประกอบด้วย

- 1) ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ได้แก่ ความง่ายในการขอรับบริการ
- 2) ความรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ ความมากน้อยของจำนวนขั้นตอนและความรวดเร็วของการดำเนินงานในขั้นตอนต่าง ๆ
- 3) ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของการบริการ
- 4) ความปลอดภัยของบริการที่ได้รับ คือ ความปลอดภัยที่ได้รับจากอันตรายที่อาจเกิดจากกระบวนการให้บริการ เช่น การผ่าตัดของแพทย์ต้องสะอาดปราศจากการติดเชื้อ

6.7.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากรที่อยู่ในขั้นตอนการให้บริการ ประกอบด้วย แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล โดยมีตัวชี้วัดประกอบด้วย

- 1) ความเอาใจใส่ในการให้บริการ คือ ความสนใจและตั้งใจในงานที่บริการ

2) ความเสมอภาคในการให้บริการ คือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความยุติธรรม เสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่ว่าผู้ป่วยนั้นจะเป็นใคร

3) บุคลิกภาพและอัธยาศัย คือ การแสดงออกของเจ้าหน้าที่ต่อผู้มารับบริการในลักษณะยิ้มแย้มแจ่มใส หรือ บังคับ รวมถึงการพูดจาแบบสุภาพอ่อนโยนหรือกระด้าง

4) ความซื่อสัตย์ สุจริต คือ ความไว้น้ำใจเชื่อใจได้และตรงไปตรงมาต่อหน้าที่ในการ ให้บริการ โดยไม่มีการเรียกร้อยประโยชน์อันมิพึงได้จากผู้มารับบริการ

6.7.4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความเพียงพอด้านอาคารสถานที่ อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ในการรักษาตลอดจนเวชภัณฑ์ที่มีคุณภาพเพียงพอตามความจำเป็นและความต้องการของผู้ประกันตน

6.7.5 ค่าใช้จ่ายในการให้บริการ หมายถึง ค่าใช้จ่ายที่ผู้ประกันตนจ่ายไปในการเข้ารับบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในโครงการประกันสังคม อันได้แก่ เงินสมทบที่ผู้ประกันตนต้องจ่ายเป็นรายเดือนเข้ากองทุนประกันสังคม ค่าใช้จ่ายต่างๆที่ผู้ประกันตนต้องจ่ายในการรักษาความเจ็บป่วยใน โรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

7.ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

7.2 ทำให้ทราบถึงความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

7.3 ทำให้ทราบว่าผู้ประกันตนที่ใช้บริการทางการแพทย์จากสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาได้รับความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด ผลการศึกษาจะสามารถนำไปเป็นประโยชน์ในการวางแผนกำหนดรูปแบบการบริการทางการแพทย์ตามโครงการประกันสังคมให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกันตนได้มากขึ้น

7.4 ทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคที่ผู้ประกันตนได้รับจากการใช้บริการทางการแพทย์ เพื่อจะได้เสนอแนะแก่สำนักงานประกันสังคมและโรงพยาบาลที่เข้าร่วมในโครงการประกันสังคมเพื่อปรับปรุงแก้ไขรูปแบบการบริการทางการแพทย์ให้เหมาะสมกับสภาพปัญหาและข้อเท็จจริงยิ่งขึ้น

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคม ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิด ในการวิจัย นิยามปฏิบัติการและสมมติฐานในการวิจัย ตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับประกันสังคม
3. แนวคิดเกี่ยวกับสถานพยาบาล
4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยหนึ่งที่มนุษย์ทุกคนปรารถนา ความพึงพอใจของมนุษย์แต่ละคนที่มีต่อสิ่งเร้าใดสิ่งเร้าหนึ่ง ย่อมมีความเข้มข้นแตกต่างกันไปตามทัศนคติ ค่านิยม ระดับการศึกษาของผู้คน ตลอดจนสภาพการณ์หรือสถานการณ์ต่างๆ ในขณะที่มีการปะทะ สัมผัสกันเป็นองค์ประกอบอยู่ด้วย กล่าวกันว่า ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้จากการที่ได้รับสิ่งที่ตนปรารถนาหรืออยากได้ ความพึงพอใจจึงเป็นทั้งพฤติกรรมและกระบวนการในการลดความตึงเครียด โดยทั่วไป การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจนิยมศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติ และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ มีคนจำนวนไม่น้อยมักมองเห็นว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการ และการจงใจให้มาใช้บริการหมายถึงสิ่งเดียวกัน ซึ่งในความจริงแล้วความพึงพอใจเป็นความรู้สึกต่อการให้บริการ ส่วนการจงใจให้มาใช้บริการเป็นผลที่เกิดจากความรู้สึก ซึ่งจะกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมการมาใช้บริการ ความแตกต่างที่เห็นได้ชัด คือ ความพึงพอใจเป็นทัศนคติที่มีต่อการใช้บริการ บุคคลองค์กรเป็นเป้าหมายแต่แรงจูงใจนั้นมีจุดหมาย อย่างไรก็ตามทั้งสองเรื่องไม่สามารถแยกออกจากกันได้อย่างชัดเจน ด้วยเหตุผล 2 ประการคือ

ประการที่หนึ่ง ความพึงพอใจนั้น เป็นความพึงพอใจที่ตอบสนองสิ่งที่ชอบหรือไม่ชอบและถือว่าคนเราพยายามเข้าใจสิ่งที่ตนพอใจ และพยายามหลีกเลี่ยงจากสิ่งที่ตนไม่พอใจ ซึ่งเป็นผลให้ความพึงพอใจเชื่อมโยงกับพฤติกรรมการจูงใจมาให้ใช้บริการ

ประการที่สอง ทฤษฎีการจูงใจทั้งหลายอยู่ภายใต้ข้อสมมติฐานในเรื่องความพึงพอใจ ซึ่งหมายถึงว่า แต่ละคนจะถูกจูงใจให้มุ่งหาสิ่งที่ตนพอใจอันก่อให้เกิดเหตุผลที่ว่า ทฤษฎีการจูงใจนั้นอย่างน้อยต้องพิจารณาเรื่องความพึงพอใจเข้าไปด้วย

1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

Patterson (1995:49) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกของผู้มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้นๆ

Kotler P. (2000:82) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจ (Satisfaction) ว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลที่แสดงความยินดีหรือคิดหวังอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้สินค้าหรือบริการกับความคาดหวัง ถ้าผลจากการใช้สินค้าหรือบริการต่ำกว่าความคาดหวังลูกค้าก็จะไม่พอใจ ถ้าผลลัพธ์เป็นไปตามที่คาดหวังลูกค้าก็จะพอใจและถ้าผลลัพธ์มีค่าเกินความคาดหวังลูกค้าก็จะยิ่งพอใจมากยิ่งขึ้น

Praag ,Bernard (2004 : 115) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึงความสามารถของบุคคลในการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุขสนุกสนานปราศจากความรู้สึกเป็นทุกข์ ทั้งนี้ไม่ได้หมายความว่า บุคคลจะต้องได้รับการตอบสนองอย่างสมบูรณ์ในทุก ๆ สิ่งที่ต้องการแต่ความพึงพอใจนั้นหมายถึง ความสุขที่เกิดจากการปรับตัวของบุคคลต่อสิ่งแวดล้อมได้เป็นอย่างดีและเกิดความสมดุลระหว่างความต้องการของบุคคลกับการได้รับการตอบสนอง

Byron , Michael (2004:95-96) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ หลาย ๆ ด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จทั้งปริมาณและคุณภาพ เกิดจากมนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคล ซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายามที่จะบรรลุถึงเป้าหมายบางอย่าง เพื่อจะตอบสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวังที่มีอยู่และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นแล้ว ก็จะทำให้เกิดความพอใจเป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้นเป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก

ลดาวัลย์ บัวเอี่ยม (2544:21) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุตามจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

สุชน ศรีสวรรค์ (2545:10) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่าหมายถึงทัศนคติของบุคคลที่มีต่อการรับบริการหรือการปฏิบัติงาน เป็นความรู้สึก รัก ชอบ พอใจ และความพอใจนี้อาจเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบหากงานหรือการบริการที่ได้รับเป็นไปตามที่คาดหวัง ก็จะเกิดความพึงพอใจในทางบวก แต่ถ้าหากงานนั้นไม่เป็นไปตามที่คาดหวังก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในทางลบ

สุรัตน์ จันทร์ศรี (2545:10) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะภายในจิตใจที่แสดงออกมาซึ่งความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งความรู้สึกนี้เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประโยชน์ตอบแทนทั้งทางวัตถุและทางจิตใจที่ได้รับจริงกับที่คาดหวังไว้

ธนาวุฒิ เลิศเอกธรรม (2546:8) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีที่แต่ละคนมีต่องานหรือการบริการที่ได้รับ โดยเป็นผลมาจากงานหรือสภาพแวดล้อมในการทำงานหรือการบริการของแต่ละคนที่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการ

ขวัญเรือน วงษ์มณี (2547:9) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

ทวีป ช่างต่อ (2547:15) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองความต้องการทางบวกอันเกิดจากการได้รับบริการหรือได้รับผลตอบแทนอันเกิดจากการปฏิบัติงาน

ณัฐพงศ์ เกิดผลหลากหลาย (2548:16) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงปฏิกริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้า โดยที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมินซึ่งบ่งบอกของผลการประเมินในลักษณะเป็นด้านบวกหรือด้านลบหรือไม่มีปฏิกริยาต่อสิ่งเร้านั้น

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึงความรู้สึกหรือ ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุตามจุดหมายในระดัหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

1.2 ขอบข่ายความพึงพอใจ

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยมศึกษากันสองมิติ คือ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน(Job Satisfaction) และมิติของความพึงพอใจในการรับบริการ (Services Satisfaction) ซึ่งสามารถขยายความได้ดังนี้

1.2.1 การศึกษาความพึงพอใจในงาน ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยบุคลากรผู้ปฏิบัติงานต่อสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยต่างๆที่มี

อิทธิพลทำให้ความพึงพอใจในงานแตกต่างกันไป เช่น ลักษณะงานที่ทำให้ ความก้าวหน้า การบังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและสวัสดิการและผลประโยชน์เกื้อกูล

1.2.2 ความพึงพอใจในการรับบริการ ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้ใช้บริการต่อการจัดการบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือชุดของการบริการที่เกิดขึ้น ซึ่งเป็นเป้าหมายของการศึกษาทั้งสองมิตินี้เป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจและค้นหาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้นในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันและต่อชุดของสิ่งเร้าที่แตกต่างกันด้วย

1.3 ความพึงพอใจต่อการบริการทางการแพทย์

สถานพยาบาลเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการทางการแพทย์แก่ประชาชน ตามความหมายจากพจนานุกรมทางการแพทย์ กล่าวไว้ว่า สถานพยาบาลเป็นสถานที่ที่มีการจัดเตรียมอาคาร บุคลากรและอุปกรณ์ต่าง ๆ เอาไว้ เพื่อให้บริการในด้านการป้องกัน การวินิจฉัยโรค และรักษาโรคแก่ผู้ป่วยรวมถึงประชาชนทั่วไป

ยิวดี ขอมพิทักษ์ (2545 :35-36) ได้กล่าวไว้ว่า โรงพยาบาลเป็นสถานที่ให้บริการรักษาผู้ที่เจ็บป่วย ให้บริการป้องกันโรค ให้บริการส่งเสริมสุขภาพ ให้บริการฟื้นฟูสภาพ ตลอดจนเป็นที่ให้การศึกษา และฝึกอบรมแก่เจ้าหน้าที่ที่จะปฏิบัติงานทางการแพทย์และสาธารณสุขของประเทศ และยังเป็นที่ทำกรวิเคราะห์ วิจัยต่าง ๆ เกี่ยวกับเรื่องสุขภาพอนามัยของประชาชน สรุปได้ว่า โรงพยาบาลเป็นสถานที่ประกอบด้วยบุคลากรและอุปกรณ์ทางการแพทย์ ให้บริการเกี่ยวกับการวินิจฉัยโรค รักษาโรคและป้องกันโรค นอกจากนี้ยังให้บริการเกี่ยวกับการส่งเสริมและฟื้นฟูสภาพ โดยระบบบริการของโรงพยาบาล มีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

1. ประชาชนหรือผู้รับบริการ
2. สถานบริการ เช่น โรงพยาบาล สถานีอนามัย
3. ผู้ให้บริการสาขาวิชาชีพ เช่น แพทย์ , ทันตแพทย์ , เภสัชกร , นักวิชาการ , โภชนาการ ฯลฯ

1.3.1 ผู้รับบริการ

ผู้รับบริการ (Client) หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มคนที่มารับบริการ ทั้งผู้ที่มีสภาพปกติและผู้ป่วยที่ต้องได้รับการดูแลช่วยเหลือ ผู้รับบริการจึงเป็นองค์ประกอบหนึ่งของการพยาบาลและเป็นมนุษย์ นั่นคือมีความสามารถในการคิดอย่างมีเหตุผลและใช้ภาษาพูดเพื่อการติดต่อสื่อสารสิ่งสำคัญ คือ มีความรู้สึกนึกคิดในลักษณะพึงพอใจเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการขณะเดียวกันไม่พึงพอใจหรือรู้สึกไม่ชอบ ไม่พอใจ เมื่อความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

1.3.2 ผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการ หรือพยาบาล คือบุคคลที่มีความชำนาญในวิชาชีพ มีความสามารถในด้านเทคนิคที่เหมาะสม มีการพัฒนาด้านสติปัญญา มีประสบการณ์ในชีวิต เป็นผู้มีความตั้งใจสูง ตรง และพร้อมที่จะช่วยเหลือผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือ ทั้งในระหว่างที่มีชีวิตอยู่ หรือถึงแก่กรรม

เมธินี เจ้าทรัพย์ (2547 : 20) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า โรงพยาบาลเป็นสถานที่ซึ่งประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ (แพทย์, พยาบาล ฯลฯ) และเครื่องมือเกี่ยวกับการแพทย์ ซึ่งสามารถวินิจฉัยโรค และรักษาโรคให้แก่ผู้ป่วยและผู้บาดเจ็บ ซึ่งการรักษาดังกล่าว รวมไปถึงการจัดสถานที่ให้ผู้ป่วยพักนอนด้วย

Aday and Anderson (1981 :4-5 อ้างถึงใน ขวัญเรือน วงษ์มณี 2547:20) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการรักษาในสหรัฐอเมริกา เมื่อ ค.ศ. 1970 โดยการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของประชาชนต่อศูนย์บริการสุขภาพ พบว่า เรื่องที่ประชาชนไม่พอใจมากที่สุด คือความสะดวกในการรับบริการ และค่าใช้จ่ายในการรับบริการ โดยชี้ให้เห็นถึงพื้นฐาน 6 ประเภทที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางการแพทย์ และความรู้สึกรับของผู้ป่วยที่ได้รับการบริการ ดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ (Convenience) แบ่งออกเป็น

1.1 การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ (Office waiting time)

1.2 การได้รับการรักษาดูแลเมื่อมีความต้องการ (Availability of care when needed)

1.3 ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ (Base of getting to care)

2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ (Corrdination)

แบ่งออกเป็น

2.1 การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่ง (Getting all needs met at one place) คือ ผู้ป่วยสามารถขอรับบริการได้ทุกประเภทตามความต้องการของผู้ป่วย

2.2 แพทย์ให้ความสนใจสุขภาพของผู้ป่วย อันได้แก่ ด้านร่างกายและจิตใจ (Concern of doctors for overall health)

2.3 แพทย์ได้มีการติดตามผลการรักษา (Follow up care)

3. ความพึงพอใจต่ออธยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ (Courtesy) ได้แก่ การแสดงอธยาศัยท่าทางที่ดีเป็นกันเองของผู้ให้บริการ และแสดงความสนใจห่วงใยต่อผู้ป่วย

4. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ (Medical information) แบ่งเป็น

4.1 การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุการเจ็บป่วย (Information about was wrong)

4.2 การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้การรักษาแก่ผู้ป่วย (Information about treatment) เช่น การปฏิบัติตนของผู้ป่วย การใช้จ่าย เป็นต้น

5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ (Quality of care) ได้แก่ คุณภาพของการดูแลทั้งหมดที่ผู้ป่วยได้รับในทัศนของผู้ป่วยที่มีต่อบริการของสถานพยาบาล

6. ความพึงพอใจในต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Out-of-pocket cost) ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่ผู้ป่วยจ่ายไปกับการรักษาความเจ็บป่วย

เอกพงศ์ ธนพิบูลพงศ์ (2546:30-31) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการทางการแพทย์ (Medical Service Access) โดยสรุปแบ่งเป็น 5 ประเภทด้วยกัน คือ

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการของผู้ป่วย

2. การเข้าถึงแหล่งบริการ (Accessibility) คือความสามารถที่จะไปใช้แหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง

3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accomodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้ป่วยยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความสามารถของผู้ป่วย ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ หรือมีการประกันสุขภาพ (Affordability)

5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

ขวัญเรือน วงษ์มณี (2547 : 20) ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ไว้ 6 ประเภท ดังนี้

1. การบริการที่เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดีมีความมั่นใจที่จะให้บริการต่อผู้ประกันตน (Courteous Service) เช่น การแสดงท่าทีเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่ในสถานพยาบาลมีหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส แสดงความสนใจห่วงใยต่อผู้ประกันตนที่ไปใช้บริการ

2. การให้บริการที่มีความรวดเร็วทันเวลา (Timely Service) ได้แก่ ให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน ใช้เวลารอคอยในสถานพยาบาลน้อย

3. การให้บริการที่มีความเพียงพอ (Ample Service) ได้แก่ ความเพียงพอ ด้านอาคาร สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ในการรักษา ตลอดจนเวชภัณฑ์ที่มีคุณภาพเพียงพอตามความจำเป็น และความต้องการของผู้ประกันตน

4. การให้บริการที่สะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกันตน (Accommodation) เช่น สถานที่พยาบาล ไป-มาสะดวก สามารถที่จะไปใช้บริการได้ง่าย มีห้องพักที่สะอาดสะดวกสบาย

5. ค่าใช้จ่ายที่เสียไปในการใช้บริการ (Out-of-pocket cost) ได้แก่ เงินสมทบ ที่ผู้ประกันตนต้องจ่ายเป็นรายเดือนเข้ากองทุนประกันสังคม ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และอื่น ๆ

6. การให้บริการที่มีคุณภาพ (Quality of care) ได้แก่ แพทย์ให้ความสนใจ ตรวจร่างกายอย่างละเอียด ให้คำแนะนำในการรักษาสุขภาพ ตลอดจนมีการติดตามจนกว่าผู้ประกันตนจะหายป่วย เป็นต้น

1.4 แนวคิด/ ทฤษฎี เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

พารัสชัวร์ราแมน ไชทัลและแบร์รี (Parasuraman 1985:41-50 อ้างถึงใน บัญชา วิจิตรพานิชกุล 2545:15) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ (Consistency)
 - 1.2 การพึ่งพาได้ (Dependability)
2. การตอบสนอง (Reponsive) ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
 - 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competency) ประกอบด้วย
 - 3.1 ความสามารถในการให้บริการ
 - 3.2 ความสามารถในการสื่อสาร
 - 3.3 ความสามารถในความรู้ที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (Aecess) ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้ให้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระบบขั้นตอนไม่ควรมามากมาย

เกินไป

- 4.2 ผู้รับบริการใช้เวลารอคอยน้อย
- 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้รับบริการ
- 4.4 อยู่ในสภาพที่ที่ผู้รับบริการติดต่อได้สะดวก
- 5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้รับบริการ
 - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
- 6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสารที่แจ่มชัดและลักษณะงานบริการ
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
- 7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรง
- 8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วยความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมืออุปกรณ์
- 9. ความเข้าใจ (Understanding)
 - 9.1 การเรียนรู้ผู้รับบริการ
 - 9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้รับบริการ
 - 9.3 ให้ความสนใจต่อผู้รับบริการ
- 10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangbility)
 - 10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ
 - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ
 - 10.3 การจัดสถานที่ที่ให้บริการมีความสวยงาม สะอาด

Byron , Michael (2004:112) อธิบายไว้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ (Satisfactory Service) หรือความสามารถในการที่จะพิจารณาว่า บริการสาธารณะนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ก็ให้พิจารณาได้จากสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service)
2. การให้บริการอย่างทันเวลา(Timely Service)
3. การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง(Continuous Service)
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service)

Herndon (2001:10) กล่าวว่า “ความพึงพอใจของผู้ป่วยมีความสำคัญ เพราะถ้าหากผู้ป่วยมีความพึงพอใจในบริการเขาจะยอมให้ทำการรักษาและรับบริการสุขภาพ ดังนั้นคุณภาพบริการ ความสามารถในการให้บริการด้านสุขภาพที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นสิ่งที่ผู้ป่วยและชุมชนต้องการรับรู้และต้องการได้รับซึ่งจะช่วยลดอาการและป้องกันภาวะเจ็บป่วย มิติของคุณภาพจึงมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ป่วย และมีอิทธิพลต่อสวัสดิภาพของสุขภาพชุมชน ”

เอกพงศ์ (2546 : 45) กล่าวว่า กำหนดมิติของการบริการที่มีความสำคัญกับความพึงพอใจของผู้ป่วยไว้ 5 มิติ ได้แก่

1. ความเชื่อมั่น (Reliability) ทั้งด้านพึ่งพาอาศัยได้ ถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว มีความสามารถทำถูกต้องตั้งแต่แรก
2. ความแน่ใจ(Assurance) มีความไว้วางใจได้สามารถแก้ไขปัญหาได้มีความน่าเชื่อถือ มีความปลอดภัยและให้ความมั่นใจ
3. ความหนักแน่น (Tangibles) ในด้านบุคลิก ลักษณะ ที่ปรากฏของคณะผู้ให้บริการ และสถานที่ให้บริการ
4. ความเห็นใจ (Empathy) มีการให้ความเอาใจใส่เป็นส่วนบุคคล เมตตา กรุณา ความสุภาพอ่อนน้อม ความเข้าใจ ความเป็นมิตร การรับฟัง การให้รับรู้ข้อมูลข่าวสาร การอธิบาย รวมถึงการดูแลเอาใจใส่อย่างไม่รีบเร่ง

ฟอร์ด , แบคซ์ และฟอร์ดเตอร์ (Ford ,Bach&Fotter:1997 อ้างใน กัญญกัญญ์เจริญกิจ 2548:16) กล่าวว่า “ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการวัดคุณภาพที่ท้าทายของผู้บริหาร ด้านบริการสุขภาพให้มีการปรับปรุงวิธีการและควบคุมคุณภาพสินค้าที่มีคุณลักษณะเฉพาะให้มีความถูกต้องครบถ้วน ซึ่งการที่ผู้ป่วยมีความรู้สึกเกี่ยวกับสถานที่ตรวจโรค ห้องพักรักษา วิธีการตรวจโรคหรือประสบการณ์การดูแลสุขภาพซึ่งส่งผลให้เห็นอย่างตรงไปตรงมาดังนั้น ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจและความเข้าใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล การวางแผนประเมินผลและการปรับปรุงคุณภาพเป็นสิ่งที่กำหนดว่าบริการนั้นจะล้มเหลวหรือรุ่งเรือง องค์กรที่มีหน้าที่ดูแลสุขภาพจึงต้องมีการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยซึ่งจะเป็นสิ่งที่จะพิสูจน์ว่ามีความสัมพันธ์กับปัญหาผู้ป่วยและเป็นขั้นตอนในการรักษาโรคต่อไป

พิชชา รัตนดิลก ณ ภูเก็ต (2537:150-152) ได้เสนอปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องและเป็นสาเหตุทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อการรับบริการ ประกอบด้วยตัวแปรด้านระบบการให้บริการ ตัวแปรด้านกระบวนการให้บริการ ตัวแปรด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยที่ความพึงพอใจเกิดจากตัวแปรทั้งสามมีปฏิสัมพันธ์ในเชิงภาพรวมและก่อรูปเป็นความรู้สึกออกมา รายละเอียดของตัวแปรทั้ง 3 ด้านมีดังนี้

1. ตัวแปรด้านระบบการให้บริการ หมายถึงองค์ประกอบและ โครงข่ายที่สัมพันธ์กันของกิจกรรมบริการต่างๆ ตัวชี้วัดสาเหตุทางด้านนี้ ได้แก่

1.1 ความสะดวกในเงื่อนไขการขอรับบริการ ซึ่งจะดูความยากง่าย และความมากน้อยของเงื่อนไขที่จะทำให้เกิดสิทธิในการรับบริการ เช่น การทำบัตรประจำตัวผู้ป่วย จะต้องมียื่นเงื่อนไขอะไรบ้างหรือการทำบัตรสงเคราะห์รักษาฟรีมีเงื่อนไขอะไรบ้างเป็นต้น หากเงื่อนไขมีน้อยและทำได้ง่าย โอกาสที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจก็มีสูง

1.2 ความเพียงพอทั่วถึงของบริการที่ให้จะพิจารณาปริมาณของบริการที่ให้นั้นมีความครอบคลุมพื้นที่และ/หรือกลุ่มบุคคลต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึงเช่นการทำบัตรสุขภาพของโรงพยาบาลทำได้ครบทุกหมู่บ้านหรือไม่ เป็นต้น

1.3 การมีคุณค่าใช้สอยของบริการที่ได้รับจะพิจารณาผลลัพธ์ของบริการที่ถูกผลิตออกมาในขั้นตอนสุดท้ายของการดำเนินการนั้นๆว่ามีคุณค่าคุณค่าใช้สอยหรือประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด เช่นการจ่ายยาในโรงพยาบาล คุณค่าผลลัพธ์คือยาสามารถบรรเทาให้ทุเลาหรือหายจากโรคที่ควรหายได้

1.4 ความคุ้มค่าในราคาของระบบการบริการที่ให้ หมายถึงความรู้สึกเหมาะสมหรือไม่กับจำนวนค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ เช่น ค่าห้องของโรงพยาบาล ค่าถ่ายภาพรังสี เป็นต้น ความก้าวหน้าและพัฒนาของระบบการบริการที่ให้เมื่อเปรียบเทียบกับกับอดีตที่ดีขึ้น ในเชิงปริมาณและคุณภาพมากน้อยขนาดไหน เช่นการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในเวชทะเบียน สามารถเก็บรักษาทะเบียนผู้รับบริการได้มากขึ้น ถูกต้องมากขึ้นและมีความรวดเร็วในการให้บริการมากขึ้น

2. ตัวแปรด้านกระบวนการให้บริการซึ่งก็คือขั้นตอนต่างๆ ของการบริการที่ดีต่อเนื่องกัน ตั้งแต่เริ่มต้นของทางเดินของงาน (Intail Work Filow) จนถึงขั้นสุดท้ายของทางเดินของงาน (Final Work Flow) ตัวชี้วัดในเรื่องนี้ประกอบด้วย

2.1 ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ได้แก่ความยากง่ายในการขอรับบริการ

2.2 ความรวดเร็วในขั้นตอนขอรับบริการ ได้แก่ ความมากน้อยของจำนวนขั้นตอนและความรวดเร็วของการดำเนินงานในขั้นตอนต่างๆ ที่ประหยัดเวลา

2.3 ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการที่ให้ ได้แก่ ความคงเส้นคงวาของบริการที่ให้ชนิดต่อเนื่องตลอดเวลา

2.4 ความปลอดภัยของบริการที่ให้ ได้แก่ อันตรายที่เกิดจากกระบวนการให้บริการ เช่น การผ่าตัดของแพทย์ต้องสะอาดปราศจากการติดเชื้อหรือไม่ทำให้เกิดโรคที่เรียกว่าโรคแพย์ทำ พยาบาลทำ ประเด็นการให้บริการในโรงพยาบาลจะต้องตระหนักเป็นอย่างยิ่ง

3. ตัวแปรด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงพยาบาลนั่นเอง ตัวชี้วัดในที่นี้ประกอบด้วย

3.1 ความเอาใจใส่ในงานของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความสนใจและตั้งใจในงานที่ให้บริการ เช่น การไต่ถามว่าติดต่อเรื่องอะไร หรือ ความรับผิดชอบต่องาน เช่น แพทย์เวรต้องอยู่ประจำโรงพยาบาล มิใช่ออกไปคลินิกตั้งแต่เที่ยงวันหรือบ่าย

3.2 ความเสมอภาคและเสมอหน้าของบริการที่ให้ หมายถึง การให้บริการต่อประชาชนผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ลำเอียงแบบเลือกที่รักมักที่ชัง

3.3 การมีบุคลิก ท่าทีมารยาทในการบริการ หมายถึง การแสดงออกต่อผู้รับบริการในลักษณะยิ้มแย้มแจ่มใสหรือบึ้งตึง รวมทั้งการพูดจาแบบสุภาพอ่อนโยนหรือกระด้างหยาบคาย เป็นต้น

3.4 ความซื่อสัตย์ สุจริตของผู้ให้บริการ โดยไม่มีการเรียกร้อยประโยชน์อันมิพึงได้จากผู้รับบริการ

บัญชา วิจิตรพานิชกุล (2545:5) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดสุพรรณบุรี ได้กำหนดปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

1. ด้านระบบการให้บริการ
2. ด้านกระบวนการให้บริการ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ธน วงศ์จินาพันธ์ (2544:4) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของลูกจ้างบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือต่อการให้บริการทางการแพทย์ตามโครงการประกันสังคมในเขตอำเภอเมืองจังหวัดลำพูน ได้กำหนดปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านคุณภาพเวชภัณฑ์
2. ด้านค่าใช้จ่าย
3. ด้านคุณภาพของผู้ให้บริการ
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

จิรนาฏ สงวนทรัพย์ (2542:20) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการมารับบริการทางการแพทย์ของผู้ประกันตนที่คลินิกทางด่วนโรงพยาบาลสมุทรสาคร ได้กำหนดปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่

1. ด้านความสะดวกในการขอรับบริการ
2. ด้านความทั่วถึงเพียงพอของการบริการ
3. ด้านอรรถยาศัยและการให้บริการที่เสมอภาคของผู้ให้บริการ
4. ด้านความรู้ ความสามารถในการให้บริการ
5. ด้านคุณภาพของข้อมูลที่ได้รับ

ศิริพร ปรางประสิทธิ์ (2536:47) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการทางการแพทย์ของผู้ประกันตน ณ โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ได้กำหนดปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่

1. ด้านความสะดวก
2. ด้านอรรถยาศัยและความสนใจของผู้ให้บริการ
3. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการใช้บริการ
4. ด้านคุณภาพของการให้บริการ
5. ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ

จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์และพัฒนาไปเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตาม โครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยกำหนดตัวแปรที่เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการทางการแพทย์ออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่

1. ด้านข้อมูลข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการใช้บริการ
2. ด้านกระบวนการให้บริการ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ด้านสถานที่และการสิ่งอำนวยความสะดวก
5. ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ

2. แนวคิดเกี่ยวกับประกันสังคม

2.1 ความหมายของประกันสังคม

การประกันสังคม คือการที่ประชาชนผู้มีรายได้แต่ละคนได้มีส่วนช่วยตนเอง หรือครอบครัว โดยร่วมกันเสี่ยงภัยหรือช่วยเหลือบำบัดทุกข์ยากเดือดร้อนซึ่งกันและกัน ระหว่างผู้มีรายได้ในสังคม ด้วยการออกเงินสมทบเข้ากองทุนกลางที่เรียกว่า กองทุนประกันสังคม โดยมี

นายจ้าง ลูกจ้าง และรัฐบาล ร่วมออกเงินสมทบเข้ากองทุนนี้ กองทุนนี้จะจ่ายประโยชน์ทดแทนให้แก่ผู้ส่งเงินสมทบเพื่อบรรเทาความทุกข์ยาก หรือความเดือดร้อน เช่น เจ็บป่วย คลอดบุตร ว่างาน ชราภาพ เป็นต้น ทั้งนี้รัฐเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการ การประกันสังคมจึงเป็นสวัสดิการสังคมวิธีการหนึ่งที่ยึดหลักการพึ่งตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกันของประชาชน โดยมีความมุ่งหมายที่จะเป็นหลักประกันและคุ้มครองความเป็นอยู่ของประชาชนให้มีความมั่นคงในการดำรงชีวิต แม้มีเหตุการณ์ที่ทำให้ต้องขาดแคลนรายได้ก็สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างปกติสุข นอกจากนี้ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการประกันสังคมดังนี้

บัณฑิต ธนชัยเศรษฐวุฒิ (2540 : 1) ได้ให้ความหมายว่า ประกันสังคม หมายถึง โครงการที่รัฐบาลได้จัดขึ้นมีวัตถุประสงค์ที่จะสร้างความมั่นคงและหลักประกันให้แก่ประชาชน โดยมีการเก็บเงินส่วนหนึ่งจากประชาชนที่มีรายได้นำมาสมทบรวมกันเป็นกองทุนกลางเพื่อนำไปช่วยเหลือประชาชนในกรณีที่ประสบเคราะห์กรรม เช่น อุบัติเหตุ เจ็บป่วยทุพพลภาพ ในกรณีตกงานและชราภาพ โดยปกติการประกันสังคมในขั้นต้นจะใช้บังคับแก่คนทำงานที่รับค่าจ้าง โดยคนงานและนายจ้างเป็นผู้ส่งมอบเงินสมทบ และรัฐบาลจะออกเงินสมทบอีกส่วนหนึ่ง

นันทิยา พัวพันธ์ (2540 : 12) ได้ให้ความหมายการประกันสังคมดังนี้ คือ มาตรการหนึ่งในการจัดบริการด้านสวัสดิการสังคม เพื่อคุ้มครองป้องกันประชาชนที่มีรายได้ประจํามิให้ได้รับความเดือดร้อนในการเป็นอยู่ของชีวิต เมื่อต้องสูญเสียรายได้ทั้งหมด หรือบางส่วน หรือมีรายได้ไม่เพียงพอต่อการครองชีพ

สมยศ พุกษาเกษมสุข (2542 :13) ได้ให้ความหมายของการประกันสังคม คือ การทำให้สังคมมีความมั่นคงและทำให้ประชาชนมีความสุข โดยให้ได้รับความช่วยเหลือในยามเดือดร้อนจำเป็นเพื่อจะได้ไม่กลายเป็นภาระต่อสังคมตามหลักการที่จะก่อให้เกิดความมั่นคงทางสังคม (Social Security) นั้น รัฐเองก็มีภาระรับผิดชอบที่จะต้องให้การช่วยเหลือแก่ผู้ประสบความเดือดร้อนจนไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ในรูปของการประสาชงเคราะห์และการสาธารณสุข ส่วนนายจ้างก็ต้องดูแลลูกจ้างที่ประสบอันตรายเนื่องจากการทำงาน หรือการรักษาประโยชน์ให้แก่ นายจ้าง แต่การดำเนินการของรัฐที่มีข้อจำกัดด้านงบประมาณ การดำเนินการของนายจ้างก็มีขอบเขตจำกัดเพียงที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเท่านั้น แม้นายจ้างบางรายจะตกลงกับลูกจ้างให้มีระบบเงินสมทบ โดยทั้งนายจ้างและลูกจ้างจ่ายเงินสมทบเพื่อให้ลูกจ้างมีรายได้เลี้ยงชีพเมื่อต้องพ้นจากการเป็นลูกจ้าง ประโยชน์ที่ลูกจ้างได้รับก็ยังเป็นประโยชน์ส่วนน้อยเมื่อเทียบกับความจำเป็นที่ลูกจ้างมีอยู่

จันทร์เพ็ญ ฐิตวัฒนกุล (2545 :11) ได้ให้คำจำกัดความว่า หลักการประกันสังคม เป็นโครงการที่รัฐเป็นผู้ดำเนินการเพื่อความคุ้มครองป้องกันประชาชนไม่ให้ได้รับความ

เคือคร้อนในด้ำนชีวิตความเป็นอยู่ โดยมีหลักการสำคัญที่จะช่วยตนเอง ช่วยครอบครัว และ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีการจัดกองทุนกลาง ซึ่งมีนายจ้าง ลูกจ้างและรัฐออกเงินสมทบ พื้นฐานความคิดของการประกันสังคมตั้งอยู่บนทฤษฎีการกระจายความสูญเสียและการกำจัดปัจจัยเสี่ยง อันนำไปสู่กฎของการเฉลี่ยความเสี่ยงภัย ซึ่งเป็นการเฉลี่ยความสุขและความทุกข์ในหมู่ประชาชนด้วยกัน

2.2 ความเป็นมาของประกันสังคม

ความพยายามที่จะทำให้การประกันสังคมมีขึ้นเป็นครั้งแรก ได้เกิดขึ้นที่ประเทศเยอรมันมาตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2424 ภายใต้การปกครองของ Bismarck ซึ่งต้องการให้ประชาชนในความปกครองที่เป็นลูกจ้างได้รับบำนาญ โดยให้นายจ้างและรัฐเป็นผู้รับภาระค่าใช้จ่ายของการประกันสังคม แต่แนวความคิดนี้ถูกต่อต้านตั้งแต่ครั้งแรกเนื่องจากกฎหมายในขณะนั้น ทำให้การประกันสังคมที่จัดขึ้นโดยภาครัฐไม่น่าเชื่อถือ มีผลให้ผู้ใช้แรงงานในระยะแรกไม่เข้าใจและสงสัย จึงปฏิเสธที่จะยอมรับระบบใหม่ที่จะเกิดขึ้น พร้อมกับได้พยายามขยายกองทุนสำหรับการช่วยเหลือคนงานด้วยกันเองออกไปให้มากขึ้น อย่างไรก็ตามในสองปีต่อมาคือปี พ.ศ. 2426 ประเทศเยอรมันได้ตรากฎหมายประกันสังคมฉบับแรกขึ้น บังคับใช้เพื่อให้ความคุ้มครองแก่ลูกจ้างในเรื่องการรักษาพยาบาล ข้าราชการ และให้ประโยชน์ทดแทน กรณีเจ็บป่วยหากผู้ประกันตนไม่สามารถทำงานได้อันเนื่องมาจากการเจ็บป่วยที่เกิดขึ้นเป็นระยะเวลา 13 สัปดาห์ โดยลูกจ้าง ที่อยู่ในความคุ้มครองจะต้องมีค่าจ้างหรือรายได้ไม่เกิน 2,000 มาร์คต่อปี และลูกจ้างจะต้องจ่ายเงินสมทบเข้าโครงการด้วย 2 ส่วน ในขณะที่นายจ้างจ่ายเพียง 1 ส่วนของค่าใช้จ่ายทั้งหมดหลังจากนั้นต่อมาอีกหนึ่งปีในปี พ.ศ. 2427 การประกันการประสบอันตรายก็ได้เกิดขึ้น โดยในระยะแรกได้เริ่มใช้ในภาคอุตสาหกรรมก่อนเพื่อนายจ้างรับผิดชอบต่อการประสบอันตราย จากการทำงานของลูกจ้าง การประกันประเภทนี้จะให้ความคุ้มครองในเรื่องค่าใช้จ่ายในกรณีเจ็บป่วยจากการทำงานของลูกจ้าง รวมไปถึงการจ่ายบำนาญให้ในกรณีที่ลูกจ้าง สูญเสียสมรรถภาพและจ่ายบำนาญให้ในกรณีที่ลูกจ้างสูญเสียสมรรถภาพและจ่ายบำนาญให้แก่ผู้อยู่ในอุปการะในกรณีที่ลูกจ้างเคราะห์ร้ายเสียชีวิตซึ่งรวมถึงการจ่ายค่าทำศพด้วย ห้าปีให้หลังในปี พ.ศ. 2432 จึงได้มีการบัญญัติกฎหมายให้ความคุ้มครองแก่ทุพพลภาพและคนชราขึ้น โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อจ่ายบำนาญให้คนงานที่มีเงินเดือนหรือค่าจ้างขั้นต่ำซึ่งสูญเสียความสามารถในการทำงานและให้มีการจ่ายเงินบำนาญแก่ผู้ที่มีอายุ 70 ปีขึ้นไปแต่อย่างไรก็ตามไม่มีคนงานใดที่จะมีชีวิตอยู่จนอายุครบ 70 ปีตามที่กำหนดเพราะมักจะกลายเป็นผู้ทุพพลภาพหรือไม่ ก็เสียชีวิตไปก่อนส่วนอัตราบำนาญในขณะนั้นค่อนข้างต่ำมากและเป็นที่น่าสังเกตว่าในสมัยนั้น การบริหารงานตามกฎหมายฉบับนี้จะมืองค์บริหารเป็นของตนเอง โดยมีผู้แทนจากนายจ้าง และลูกจ้างเป็นผู้บริหาร ค่าใช้จ่ายที่นำมาใช้จ่ายจะมาจาก การจ่ายเงินสมทบ

ของนายจ้างครึ่งหนึ่ง ลูกจ้างครึ่งหนึ่งโดยมีรัฐบาลให้การอุดหนุนบางส่วนเท่านั้น ถึงแม้ว่ากฎหมายประกันสังคมของเยอรมันในขณะนั้นจะยังมีข้อบกพร่องอยู่มาก แต่อย่างไรก็ตามการประกันสังคมของเยอรมันถือเป็นนโยบายทางสังคมที่สามารถนำมาใช้ได้อย่างเป็นระบบเป็นประเทศแรกของโลก ทำให้ประเทศต่าง ๆ นำรูปแบบไปปรับใช้ในเวลาต่อมาอย่างแพร่หลาย ส่วนทางด้านเอเชีย ญี่ปุ่นเป็นประเทศแรกที่น่าระบบการประกันสังคมในเรื่องการประกันการประสบอันตรายและโรคเนื่องจากการ ทำงานมาใช้ในปี พ.ศ. 2524 มีการประกันสุขภาพในปี พ.ศ. 2484 และสุดท้ายคือการประกันการว่างงานในปี พ.ศ. 2490 นับว่า ประเทศญี่ปุ่นได้ก้าวหน้าไปมากกว่าประเทศใด ๆ ในเอเชียหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 แล้วประเทศอินเดีย พม่า ฟิลิปปินส์ ปากีสถาน ฯลฯ จึงได้เริ่มนำระบบการประกันสังคมเข้ามาใช้

2.3 การประกันสังคมในประเทศไทย

ในประเทศไทย กองทุนเงินทดแทน นับเป็นก้าวแรกของการประกันสังคมไทยที่ให้หลัก ประกันแก่ลูกจ้างกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยด้วยโรคอันเนื่องมาจากการทำงานทั้งนี้ กองทุนเงินทดแทนเกิดขึ้นในประเทศไทยครั้งแรก เมื่อปี พ.ศ. 2515 ภายใต้การบริหารของสำนักงานกองทุนเงินทดแทนกรมแรงงานตามประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 103 ลงวันที่ 16 มีนาคม พ.ศ. 2515 โดยในปีแรกของการให้ความคุ้มครองจะครอบคลุมเฉพาะสถานประกอบการที่มีลูกจ้าง 20 คนขึ้นไปที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานครแล้วจึงค่อย ๆ ขยายความคุ้มครองออกไปจนครบทุกจังหวัดทั่วประเทศในวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2531 จวบจนกระทั่งได้มีการผลักดันพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2533 ให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 2 กันยายน พ.ศ. 2533 เป็นต้นมา ประเทศไทยจึงมีการประกันสังคมอย่างเต็มรูปแบบโดยลูกจ้างจะได้รับความคุ้มครองทั้งในเรื่องการประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย ทุพพลภาพ และตาย ทั้งนี้เนื่องจากการทำงาน และไม่เนื่องจากการทำงาน รวมไปถึงการคลอดบุตรสงเคราะห์บุตร ชราภาพ และการว่าง งาน เฉกเช่นเดียวกับประเทศอื่น

2.4 วัตถุประสงค์ของการประกันสังคม

สำหรับการประกันสังคมในประเทศไทยเริ่มมีการนำระบบประกันสังคมมาใช้ตั้งแต่ พ.ศ. 2516 และมีการจัดตั้งเป็นสำนักงานประกันสังคมเมื่อปี พ.ศ 2533 โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้ คือ

2.4.1 เพื่อจัดค่าชดเชยรายได้ที่ขาดหายไป

2.4.2 เพื่อรณรงค์ส่งเสริมสุขภาพอนามัยและป้องกันการเจ็บป่วยของสมาชิก

2.4.3 เพื่อส่งเสริมสร้างสภาวะความเป็นอยู่ที่ดี ตอบสนองความต้องการของ

ประชาชน และความจำเป็นของผู้สูงอายุ ผู้ทุพพลภาพและเด็ก (สำนักงานประกันสังคมกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม , 2547)

2.5 หลักการให้ความคุ้มครองของการประกันสุขภาพ

การประกันสุขภาพ ซึ่งเป็นประเภทหนึ่งในระบบการประกันสังคม มีความมุ่งหมายที่จะให้ความคุ้มครองผู้ประกันตน ในกรณีเกิดการเจ็บป่วยหรือคลอดบุตร หลักการให้ความคุ้มครอง ผู้ประกันตนในโครงการประกันสุขภาพมี ดังนี้

2.5.1 จะให้ความคุ้มครองในส่วนการรักษาพยาบาล ได้แก่ การตรวจโรค การบำบัดรักษาทางการแพทย์ ค่ายา และค่าเวชภัณฑ์ การตรวจรับฝากครรภ์ ค่าใช้จ่ายในการทำคลอด รวมทั้งการคลอดโดยการผ่าตัด และค่าใช้จ่ายอื่นที่จำเป็น ตลอดจนให้มีการส่งเสริมสุขภาพอนามัย และการป้องกันโรคให้แก่ผู้ประกันตนด้วย เพื่อให้ผู้ประกันตนมีสุขภาพอนามัยแข็งแรงสมบูรณ์สามารถประกอบอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีรายได้เลี้ยงตนเอง และครอบครัวตลอดไป ทั้งนี้ต้องมีกำหนดอัตราค่ารักษาพยาบาล และกำหนดระยะเวลาการรักษาพยาบาลในปีหนึ่ง ๆ รวมทั้งกำหนดอัตราค่ารักษาพยาบาลต่อการคลอดบุตรไว้ด้วย โดยผู้ประกันตนจะได้รับการรักษาพยาบาลตามที่โครงการประกันสุขภาพกำหนดไว้จะมีทั้งโรงพยาบาลของรัฐและโรงพยาบาลเอกชน

2.5.2 จะให้ความคุ้มครองรายได้ของผู้ประกันตนที่ต้องสูญเสียไปในระหว่างการเจ็บป่วยและการคลอดบุตร โดยจ่ายเป็นเงินทดแทนรายได้ให้แก่ผู้ประกันตนในระหว่างหยุดงาน เนื่องจากการเจ็บป่วยและการคลอดบุตร การจ่ายเป็นเงินทดแทนการขาดรายได้ให้แก่ผู้ประกันตนนี้มีกำหนดระยะเวลาการจ่าย และกำหนดจำนวนเงินที่จะต้องจ่ายให้แก่ผู้ประกันตน โดยทั่วไปมีหลักเกณฑ์การจ่ายให้เพียงพอที่จะบำบัดความเดือดร้อนที่จำเป็นในขั้นมาตรฐาน ปานกลาง ซึ่งตามหลักเกณฑ์โดยทั่ว ๆ ไปจะจ่ายประมาณร้อยละ 50 – 60 ของรายได้

การขอรับประโยชน์ทดแทนตามโครงการประกันสุขภาพต้องมีเงื่อนไขกำหนดระยะเวลาในการส่งเสริมสมทบไว้ระยะเวลาหนึ่ง ผู้ประกันตนจึงมีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนจากโครงการประกันสุขภาพ

2.6 ขอบเขตการใช้บังคับ

กิจการที่อยู่ในข่ายบังคับของพระราชบัญญัติประกันสังคม ได้แก่ นายจ้างและลูกจ้างในทุกประเภทกิจการทั่วราชอาณาจักร ยกเว้น

2.6.1 ข้าราชการ ลูกจ้างประจำส่วนราชการ รายวัน รายชั่วโมง

2.6.2 ลูกจ้างของนายจ้างที่มีสำนักงานในต่างประเทศและไปประจำทำงานในต่างประเทศ

2.6.3 ครูหรือครูใหญ่ของโรงเรียนเอกชน ตามกฎหมายว่าด้วยโรงเรียนเอกชน

2.6.4 นักเรียน นักเรียนพยาบาล นิสิตหรือนักศึกษา หรือแพทย์ฝึกหัดซึ่งเป็น ลูกจ้างของโรงเรียน

2.6.5 มหาวิทยาลัย หรือโรงพยาบาล

2.6.6 ลูกจ้างของสภากาชาดไทย

2.6.7 ลูกจ้างของรัฐวิสาหกิจ ตามความหมายของคำว่า “ รัฐวิสาหกิจ” ในมาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติวิธีการงบประมาณ พ.ศ. 2502

2.6.8 ลูกจ้างของนายจ้างที่จ้างไว้ เพื่อทำงานอันมีลักษณะเป็นครั้งคราวเป็นการจร หรือเป็นไปตามฤดูกาล

โดยใช้บังคับแก่สถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 20 คนขึ้นไป และพ้นเวลา 3 ปี นับแต่วันที่พระราชบัญญัติใช้บังคับ ให้ใช้บังคับแก่กิจการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 10 คนขึ้นไปด้วย นั่นคือ ตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ. 2536 (สำนักงานประกันสังคม หนังสือที่ มท 1309/ว0378 , 2536) และในพระราชบัญญัติประกันสังคม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2537 ได้แก้ไขให้ยกเว้นลูกจ้างชั่วคราว รายวัน รายชั่วโมง ของส่วนราชการด้วย และผู้ประกันตนจะต้องมีอายุระหว่าง 16 ถึง 20 ปีเท่านั้น

2.7 การจ่ายเงินสมทบ

พระราชบัญญัติประกันสังคมกำหนดให้รัฐบาล นายจ้าง และผู้ประกันตนออกเงิน สมทบเข้ากองทุนประกันสังคมฝ่ายละเท่า ๆ กัน ตามอัตราที่กำหนดในกฎกระทรวง แต่ต้องไม่เกิน อัตราที่แนบท้ายกฎหมาย ซึ่งกำหนดให้จ่ายเพื่อประโยชน์ทดแทน กรณีต่อไปนี้

2.7.1 เมื่อประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย ทูพพลภาพ ตาย และคลอดบุตร ฝ่ายละ 1.5 ของค่าจ้างที่นายจ้างให้แก่ลูกจ้าง

2.7.2 สงเคราะห์บุตรและชราภาพ อีกฝ่ายร้อยละ 3 ของค่าจ้างที่นายจ้างจ่ายให้มี ผลบังคับ ภายในระยะ 6 ปี นับแต่กฎหมายฉบับนี้มีผลบังคับใช้

2.7.3 การว่างงาน อีกฝ่ายร้อยละ 5 ของค่าจ้างที่นายจ้างจ่ายให้ ซึ่งเป็นความ พร้อมเมื่อไรให้ รัฐบาลตราเป็นพระราชกฤษฎีกา ซึ่งในกรณีนี้ต้องมีความพร้อมจริง ๆ ใน พระราชบัญญัติประกันสังคม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2537 ได้กำหนดเงินเดือนที่จะมาคำนวณการจ่ายเงิน สมทบฐานค่าจ้างต่ำที่สุดเดือนละ 1,650 บาท ถ้าจ่ายเงินสมทบอัตราร้อยละ 1.5 จะเป็นเงินเพียง 25 บาทต่อเดือน และฐานค่าจ้างสูงสุดเดือนละ 15,000บาท ซึ่งเท่ากับต้องจ่ายเงินสมทบเดือนละ 225 บาท

อย่างไรก็ตาม ขณะนั้นพระราชบัญญัติประกันสังคมกำหนดให้จ่ายเพื่อประโยชน์ ทดแทนเพียงกรณีเมื่อประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย ทูพพลภาพ ตาย และการคลอดบุตรเท่านั้น ใน การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะกรณีการเลือกสถานพยาบาลเพื่อขึ้นทะเบียนการรักษากรณีเจ็บป่วย

เท่านั้น ซึ่งในการรับสิทธิการรักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วยหรือประสบอุบัติเหตุนี้ต้องจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนแล้วไม่น้อยกว่า 90 วัน (มาตรา 62) จึงจะมีสิทธิประโยชน์ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 สำหรับในพระราชบัญญัติประกันสังคม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2537 ได้แก้ไขให้ต้องจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนแล้วไม่น้อยกว่า 3 เดือนแรก สำหรับสิทธิประโยชน์ในกรณีประสบอันตราย หรือเจ็บป่วยนอกงานมี 6 รายการ

1. ค่าตรวจวินิจฉัยโรค
2. ค่าบำบัดทางการแพทย์
3. ค่ากินอยู่และรักษาพยาบาลในสถานพยาบาล
4. ค่ายาและเวชภัณฑ์
5. ค่ารถพยาบาลหรือค่าพาหนะที่รับส่งผู้ป่วย
6. ค่าบริการอื่น ๆ ที่จำเป็น

นอกจากนี้ถ้าผู้ประกันตนเจ็บป่วยหรือประสบอันตรายนอกงานมีสิทธิได้รับเงินทดแทนการขาดรายได้เท่ากับร้อยละ 50 ของค่าจ้าง ในอัตราที่ใช้คำนวณจ่ายเงินสมทบแต่ไม่เกินวันละ 250 บาทหรือเดือนละไม่เกิน 7,500 บาท ในระยะเวลา ดังนี้ (สำนักงานประกันสังคมกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม , 2545)

1. ได้รับครั้งละไม่เกิน 90 วัน ตามคำสั่งแพทย์ที่กำหนดให้หยุดงาน
2. ได้รับไม่เกิน 180 วันในรอบ 1 ปี ปฏิทินตามคำสั่งแพทย์
3. ได้รับไม่เกิน 365 วัน ถ้าเป็นการเจ็บป่วยด้วยโรคเรื้อรังตามที่กำหนดใน

กฎกระทรวงและตามคำสั่งแพทย์

ในพระราชบัญญัติประกันสังคม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2537 ได้เพิ่มเติมวิธีการคิดค่าแรงรายวัน โดยคิดจากค่าจ้างสูงสุด 3 เดือน ภายในระยะ 9 เดือน ก่อนรับบริการทางการแพทย์มาเป็นเกณฑ์ในการคำนวณค่าจ้างรายวัน

2.8 สิทธิของผู้ประกันตนในการขอรับบริการทางการแพทย์

ผู้ประกันตนสามารถรับบริการรักษาจากสถานพยาบาลคู่สัญญาหลัก หรือจากเครือข่ายได้ โดยผู้ประกันตนจะได้รับบริการฟรี ไม่ว่ากรณีเป็นคนไข้ใน หรือคนไข้นอก หรือคนไข้ฉุกเฉิน และไม่สามารถไปรับการรักษา ณ สถานพยาบาลคู่สัญญาได้ จะต้องไปรับรักษาพยาบาลที่สถานพยาบาลอื่น ที่มีแพทย์แผนปัจจุบันชั้น 1 ดำเนินการอยู่ โดยผู้ประกันตนต้องสำรองค่ารักษาพยาบาลไปก่อน แล้วนำหลักฐานมาขอรับเงินคืนได้ในวงเงินที่กำหนด

2.9 พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2538 : สาระสำคัญเกี่ยวกับประโยชน์ทดแทนของการประกันสังคม

ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 มาตรา 54 ได้กำหนดลักษณะประโยชน์ทดแทนที่มีได้เกิดขึ้นเนื่องจากการทำงานที่ผู้ประกันตนหรือบุคคลอื่นตามมาตรา 73 จะได้รับไว้ 7 ประการ (สำนักงานประกันสังคมกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม, 2545: 17-26)

1. ประโยชน์ทดแทนในกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยอันมิใช่เนื่องจากการทำงาน

2. ประโยชน์ทดแทนในกรณีคลอดบุตร

3. ประโยชน์ทดแทนในกรณีทุพพลภาพ

4. ประโยชน์ทดแทนในกรณีตาย

5. ประโยชน์ทดแทนในกรณีสงเคราะห์บุตร

6. ประโยชน์ทดแทนในกรณีชราภาพ

7. ประโยชน์ทดแทนในกรณีว่างงาน ยกเว้นผู้ประกันตนตามมาตรา 39

ประโยชน์ทดแทนในกรณีประสบอันตราย หรือเจ็บป่วย คลอดบุตร ทุพพลภาพ ตาย ใช้บังคับทันทีพร้อมกันที่ พ.ร.บ. ประกันสังคม พ.ศ. 2538 มีผลบังคับใช้ คือ วันที่ 2 กันยายน พ.ศ. 2533 และอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์ที่จะได้กล่าวต่อไป ประโยชน์ทดแทนในกรณีสงเคราะห์บุตร และชราภาพ จะมีผลใช้ได้ภายใน 6 ปี นับแต่วันที่พระราชบัญญัติใช้บังคับ ซึ่งตรงกับวันที่ 2 กันยายน พ.ศ. 2539 ต่อมาให้มีการแก้ไขให้บังคับใช้ภายในเดือนธันวาคม พ.ศ. 2541 ส่วนประโยชน์ทดแทนในกรณีว่างงานจะเริ่มดำเนินการเมื่อใดจะตราเป็นพระราชกฤษฎีกา ทั้งนี้เป็นไปตามบทเฉพาะกาลท้ายพระราชบัญญัติโดยให้รัฐบาล นายจ้าง และลูกจ้างออกเงินสมทบร่วมกันฝ่ายละเท่า ๆ กัน การขอรับประโยชน์ทดแทนได้บัญญัติไว้ในมาตรา 56 ผู้มีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนให้ยื่นรับประโยชน์ทดแทนตามแบบที่เลขาธิการกำหนดต่อสำนักงานและให้เลขาธิการมอบหมายพิจารณาสั่งการโดยเร็ว โดยทั่วไปลักษณะประโยชน์ทดแทนที่จะได้รับตามกฎหมายประกันสังคมมี 2 รูปแบบ คือการรับบริการทางการแพทย์ และการจ่ายเงินทดแทนการขาดรายได้

2.10 มาตรฐานสถานพยาบาลประกันสังคม

สถานพยาบาลที่จะเป็นคู่สัญญากับสำนักงานประกันสังคม เรียกว่า “สถานพยาบาลประกันสังคม” ต้องจัดให้มีบริการทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน โดยมีบุคลากรทางการแพทย์และครุภัณฑ์ทางการแพทย์อย่างเพียงพอ บริการทางการแพทย์อย่างมีประสิทธิภาพ มีหน้าที่เป็นผู้รับประกันหลัก (Main Contractor) แต่ในขณะที่เดียวกันอาจมีเครือข่ายซึ่งอาจจะเป็นคลินิกทางการแพทย์ หรือ โรงพยาบาลที่กระจายอย่างกว้างขวางและใกล้ชิดกับผู้ประกันตน

ทำหน้าที่เป็นผู้รับประกันรอง (Sub Contractor) และอยู่ภายใต้การดูแลของผู้รับประกันหลัก ผู้รับประกันรองอาจทำหน้าที่ในการดูแลในการบริการขั้นต้น (Primary Medical Care) หากไม่สามารถให้การรักษาต่อไปได้อาจจะส่งต่อไปให้ผู้รับประกันรองที่มีความรู้ความสามารถพิเศษ (Sub Contractor for Tertiary Medical Care)

สถานพยาบาลประกันสังคมหรือคู่สัญญาหลัก (Main Contractor) ต้องมีมาตรฐานตามที่คณะกรรมการการแพทย์กำหนด ดังนี้

1. เป็นสถานพยาบาลที่มีขนาดเตียงผู้ป่วยในและมีเตียงว่างไว้รองรับผู้ป่วยหนัก และผู้ป่วยฉุกเฉินไม่น้อยกว่า 100 เตียง และมีการบริหารจัดการเพื่อให้ผู้ประกันตนได้รับความสะดวกในการไปรับบริการ

2. เป็นสถานพยาบาลที่มีเตียงผู้ป่วยไว้รองรับผู้ประกันตนไม่น้อยกว่า 5 เตียงต่อผู้ประกันตน 10,000 คน และมีเตียงผู้ป่วยไว้รองรับผู้ประกันตนที่ป่วยหนักและฉุกเฉิน

3. เป็นสถานพยาบาลที่มีการบริการทางการแพทย์ตั้งแต่ 12 สาขาหลักขึ้นไป คือ

3.1 อายุรกรรมทั่วไป

3.2 ศัลยกรรมทั่วไป

3.3 สูติ-นรีเวชกรรม

3.4 กุมารเวชกรรม

3.5 ศัลยกรรมออร์โธปิดิกส์

3.6 จักษุวิทยา

3.7 โสต นาสิก ลาริงซ์

3.8 รังสีวิทยา

3.9 วัสดุศาสตร์

3.10 นิติเวชกรรม

3.11 เวชกรรมป้องกัน

3.12 ยูโรวิทยา หรือ ตจวิทยา

4. เป็นสถานพยาบาลที่มีบริการส่งต่อผู้ป่วย เพื่อให้ได้รับบริการทางการแพทย์จนถึงสิ้นสุดการรักษา

5. เป็นสถานพยาบาลที่มีครุภัณฑ์ทางการแพทย์ตามบัญชีที่สำนักงานระบุไว้ไม่น้อยกว่ารายละเอียดที่กำหนด

ในกรณีที่สถานพยาบาลมีมาตรฐานไม่ครบตามมาตรฐานที่กำหนดได้ให้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของคณะกรรมการแพทย์

สรุปได้ว่า การประกันสังคม คือ ระบบสวัสดิการรูปแบบหนึ่งที่ช่วยเหลือผู้มีรายได้อาจให้มีหลักประกันในการดำรงชีพยามเค็ดรื้อน โดยมีหลักการให้รัฐบาล นายจ้าง ลูกจ้างร่วมกันออกเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคม เพื่อนำเงินในกองทุนมาใช้จ่ายบำบัคความเค็ดรื้อนของสมาชิกยามที่ไม่สามารถทำงานได้ซึ่งเป็นระบบที่บุคคลสามารถช่วยเหลือตนเองถือว้าเป็นการกระจายรายได้อและมีส่วนช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการร่วมกันรับผิดชอบต่อสังคม

3. แนวคิดเกี่ยวกับสถานพยาบาล

3.1 ความหมายของสถานพยาบาล

จากพจนานุกรมทางการแพทย์ ได้กล่าวไว้ว่า สถานพยาบาลเป็นสถานที่ที่มีการเตรียมจัดอาคารสถานที่ บุคลากรและอุปกรณ์ต่าง ๆ ไว้เพื่อให้บริการในด้านการป้องกัน การวินิจฉัยโรคและการรักษาโรคแก่ผู้ป่วยและประชาชนทั่วไป

ยูวดี จอมพิทักษ์ (2545:40) ได้กล่าวถึงสถานพยาบาลว่าเป็นสัญลักษณ์หนึ่งที่ก่อให้เกิดความขัดแย้ง โดยใช้ทฤษฎี Sympolic Interacton Theory มาวิเคราะห์ว่าการสื่อสารของผู้ป่วยและเจ้าหน้าที่แม้จะอยู่ในสถานที่และสถานการณ์เดียวกันก็มีความหมายต่างกัน ได้ทั้งนี้เพราะความเป็นองค์กรที่สร้างสิ่งนอกเหนือธรรมชาติขึ้นมา คนเราย่อมมีที่มาของแต่ละคนต่างกัน สถานพยาบาลเป็นกลไกที่ทำงานเป็นระบบ แต่ก็กำหนดบทบาทของคนด้วย คนที่เข้ามาใช้บริการก็ต้องปรับตัวให้อยู่ในแนวที่เข้ากันมิฉะนั้นจะเกิดความขัดแย้งกัน

Brown (1969:100-105 อ้างถึงใน ขวัญเรือน วงษ์มณี 2547:20) กล่าวว่า สถานพยาบาลควรให้ผู้ป่วยได้รับบริการหลาย ๆ ด้านอย่างจริงจังทั้งร่างกาย จิตใจ อารมณ์และสังคม โดยมีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยเพียงพอและให้เจ้าหน้าที่ระดับต่าง ๆ ของสถานพยาบาลเข้าใจถึงประโยชน์ของการปฏิบัติดังกล่าวรวมทั้งต้องคำนึงถึงความต้องการของผู้ป่วยทั้งทางร่างกายและจิตใจให้มากด้วย

สรุป สถานพยาบาลเป็นสถานที่ให้บริการแก่ประชาชนเกี่ยวกับการป้องกันรักษาโรค บทบาทของสถานพยาบาลคือช่วยชีวิตมนุษย์ให้พ้นจากโรคภัยต่างๆ ให้มีสุขภาพอนามัย มีการเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ เจ้าหน้าที่คอยให้บริการเพื่อให้ผู้ที่ไปใช้บริการได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวัง ทั้งนี้เนื่องจากผู้ที่ไปใช้บริการคือผู้ที่มีความวิตกกังวล ความกลัวและต้องการที่พึ่งอยู่แล้ว เมื่อสถานพยาบาลเป็นสถานที่ให้บริการผู้ป่วย สิ่งที่ต้องคำนึงถึงมากที่สุดคือความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งเท่ากับเป็นการประเมินผลการบริการของสถานพยาบาลนั้น ๆ ว่า เป็นไปตามที่คาดหวังมากน้อยเพียงใด

3.2 สถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สำหรับสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยามีทั้งหมด 5 โรงพยาบาลหลักและแบ่งออกเป็น 3 ประเภทตามข้อมูลสถานพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข โดยมีรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 ข้อมูลสถานพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ชื่อโรงพยาบาล	ประเภทโรงพยาบาล	จำนวนเตียง	จำนวนบุคลากร
โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา	ศูนย์	433	1,306
โรพยาบาลราชธานี	ทั่วไป	133	400
โรงพยาบาลเสนา	ชุมชน	160	487
โรงพยาบาลศุภมิตรเสนา	ทั่วไป	60	153
โรงพยาบาลนวนคร 2	ทั่วไป	100	131

4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.1 งานวิจัยในประเทศไทย

รัชชา กุลวานิชไชยนันท์ (2535:68-69) พบว่าผู้ประกันตนที่มีการศึกษาสูงกว่าจะมีความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ด้านความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวก และค่าใช้จ่ายที่เสียไปต่ำกว่าผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษารองๆลงไป ผู้ประกันตนที่มีรายได้ เดือนละ 6,001 บาท ถึง 9,000 บาท มีความพึงพอใจในบริการทางการแพทย์ทางด้านอรรถาศัยของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านค่าใช้จ่ายที่เสียไปในการใช้บริการและด้านบริการที่มีคุณภาพ ต่ำกว่าผู้มีรายได้เดือนละ 3,001 บาท ถึง 6,000 บาท ผู้ประกันตนที่เคยใช้บริการทางการแพทย์ที่อื่นมาก่อนเข้าใช้บริการทางการแพทย์ในโครงการประกันสังคม มีความพึงพอใจด้านอรรถาศัยเจ้าหน้าที่ ด้านบริการที่รวดเร็วทันเวลา ด้านความเพียงพอ ด้านค่าใช้จ่ายที่เสียไป และด้านคุณภาพ ต่ำกว่าผู้ที่ไม่เคยใช้บริการทางการแพทย์ที่ใด ๆ มาก่อน

ศิริพร ปรางประสิทธิ์ (2536:ก) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการทางการแพทย์ของผู้ประกันตน ณ โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2533 พบว่า เหตุผลส่วนใหญ่ สำหรับการให้บริการที่โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา คือ บริษัท

ทำประกันสังคมไว้ รองลงมาคือ ใกล้บ้านและเดินทางสะดวกและเป็นการเจ็บป่วยรุนแรง ส่วนการใช้บริการที่คลินิกเอกชนนั้น เหตุผลส่วนใหญ่ คือ สะดวกรวดเร็ว ไม่เสียเวลารอคอยนาน สำหรับการใช้บริการที่โรงพยาบาลเอกชนนั้น เหตุผลส่วนใหญ่ คือ บริการดี อธิษาศัยดี พุดจาไพเราะ รองลงมาคือ สะดวก รวดเร็ว ไม่เสียเวลารอคอยนาน ในส่วนของปัญหาและอุปสรรคที่พบในการมารับบริการนั้น ผู้ประกันตนแสดงความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการที่ห้องบัตรมากที่สุด คือ คั้นบัตร หรือเขียนบัตรช้า ใช้เวลานาน บริการไม่ดี ปัญหาด้านการพยาบาลพบว่าพยาบาลพุดจาไม่เพราะ ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ป่วย ชอบดุผู้ป่วย ปัญหาด้านแพทย์พบว่าแพทย์ตรวจไม่ละเอียด ผู้ป่วยเล่าอาการยังไม่จบก็เขียนใบสั่งยาเลย และไม่ให้ข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับโรคที่เป็น สำหรับห้องจ่ายยาก็จ่ายยาช้าเสียเวลารอคอยนาน เจ้าหน้าที่ไม่เอาใจใส่เท่าที่ควร สำหรับปัญหาในขั้นตอนการให้บริการทางการแพทย์พบว่า การเข้ารับการตรวจจากแพทย์ใช้เวลา รอคอยนาน แพทย์ให้บริการไม่ตรงต่อเวลา และพบว่าปัจจัยความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการทางการแพทย์ ณ โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ เพศ ถิ่นที่อยู่อาศัยของผู้ประกันตน การรับรู้เกี่ยวกับความรุนแรงของการเจ็บป่วย ประสบการณ์ที่เคยใช้บริการจากที่อื่น ความพึงพอใจต่อความสะดวก ความพึงพอใจต่ออธิษาศัย และความสนใจของผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการใช้บริการ

พฤทธิสิทธิ์ บุญทน (2536 : 11-20) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้ำต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ตัวแปร ด้านอายุการศึกษา และอาชีพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ กล่าวคือ ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาต่ำ มีอายุมาก มีอาชีพเกษตรกร หรือค้าขายมีความพึงพอใจในบริการสูงกว่าลูกค้ำที่มีลักษณะอื่น

สมพร ตั้งสะสม (2537 : 28) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครมีต่อบริการทางการแพทย์ภายใต้พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 กรณีประสบอันตราย หรือเจ็บป่วยมิใช่เรื่องจากการทำงาน ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่า ระดับการศึกษา การได้รับข้อมูลข่าวสารด้านบริการทางการแพทย์ และประเภทของสถานประกอบการมีความสัมพันธ์กับ ระดับความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำจะมีความพึงพอใจในบริการทางการแพทย์สูงกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาสูง ส่วนเพศ อายุ รายได้ ประสบการณ์ ที่เคยใช้บริการจากสถานพยาบาลแห่งอื่น และประเภทของสถานพยาบาล ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อการ บริการทางการแพทย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สุเทพ อุทยาพงศ์ (2537 :23) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการของโรงพยาบาลศรีนครินทร์ โดยมีจุดประสงค์ในการศึกษาเพื่อทราบระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการให้บริการของโรงพยาบาลศรีนครินทร์ และปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ป่วย ผลการศึกษาพบว่าผู้ป่วยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับสูงต่อการให้บริการของแพทย์ รองลงมาพึงพอใจต่อการให้บริการของพยาบาลเจ้าหน้าที่ สำหรับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการทางการแพทย์พยาบาลผ่าตัด อยู่ในระดับพึงพอใจมากและพบว่าผู้รับบริการผ่าตัดที่มีอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และระยะเวลารอผ่าตัดที่แตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนเพศประสบการณ์รับบริการในโรงพยาบาลแพร์ ประสบการณ์การรับบริการผ่าตัดที่โรงพยาบาลเอกชนที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สุภาพ สมุทวนิช และคณะ (2538 :22-23) ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลปัตตานี พบว่าระดับความพึงพอใจในหมวดต่าง ๆ ได้แก่ หมวดความสะอาด หมวดมนุษยสัมพันธ์ หมวดอุปกรณ์การรักษา หมวดคุณภาพบริการ หมวดการประสานงานและข้อมูลที่ได้รับอยู่ในระดับสูง แต่ยังไม่ถึงระดับสูงมากในหมวดความสะอาด ทั้งนี้เนื่องจากเจ้าหน้าที่ เน้นการให้บริการเพื่อให้งานลุล่วงทันเวลา ทำให้บริการด้านจิตใจลดลง รวมทั้งปริมาณเจ้าหน้าที่ไม่สอดคล้องกับปริมาณงานทำให้การบริการไม่ค่อยยืดหยุ่นเอาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง ด้านเครื่องอุปกรณ์การรักษายังมีไม่เพียงพอบางครั้งเจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นศูนย์กลาง ด้านเครื่องมืออุปกรณ์การรักษายังมีไม่เพียงพอบางครั้งเจ้าหน้าที่ให้บริการยังขาดความมั่นใจในการใช้เครื่องมือหมวดคุณภาพบริการ เจ้าหน้าที่ยังปฏิบัติงานในลักษณะกิจวัตรประจำวัน ทำให้การบริการยังไม่ดีเท่าที่ควรและหมวดการประสานงานและข้อมูลที่ได้รับมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากผู้มาใช้บริการมีความคาดหวังว่าจะได้รับ ข้อมูลข่าวสาร ขั้นตอนการมารับบริการ แผนการรักษาการปฏิบัติตน เมื่อไม่ได้รับการตอบสนอง ผู้มาใช้บริการจึงเกิดความไม่ประทับใจเท่าที่ควร นอกจากนั้นยังพบว่าระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ประนัดดา จ่างแก้ว (2538 :92,96) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ภายใต้พระราชบัญญัติประกันสังคมพ.ศ. 2533:ศึกษากรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยอันมิใช่เนื่องจากการทำงานในจังหวัดสระบุรี พบว่า ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการทางการแพทย์ในระดับปานกลาง โดยถึงพอใจในด้านความสะอาด ในเงื่อนไขขอรับบริการ ความทั่วถึงเพียงพอของบริการอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน และยังพบว่าระดับการศึกษา รายได้ จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ และประเภทงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการเข้ารับบริการที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่จบชั้นประถมศึกษา มีความพึงพอใจสูงกว่าผู้ที่จบ

ชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. และอนุปริญญาขึ้นไป และผู้ประกันตนที่เป็นพนักงานการผลิตส่วนมากจะมีการศึกษาและมีรายได้ต่ำกว่าผู้ประกันตนที่ทำงานออฟฟิศและโฟรีแมน จึงมีความพึงพอใจในบริการทางการแพทย์สูงกว่าผู้ประกันตนที่ทำงานออฟฟิศและโฟรีแมน

คุณฉวี ประสพทรัพย์ (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกจ้างผู้ประกันตนต่อการบริการทางการแพทย์ตามโครงการประกันสังคมศึกษากรณีสถานพยาบาลในจังหวัดนนทบุรี พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมมาจาก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขาดความเอาใจใส่ในหน้าที่ มีบุคลิก ท่าทีและมารยาทไม่เหมาะสม ด้านกระบวนการให้บริการนั้น ความสะดวกรวดเร็วในขั้นตอนการติดต่อขอรับบริการที่มีความสำคัญค่อนข้างมากที่ทำให้ผู้ตอบแบบสำรวจพึงพอใจ และมีข้อเสนอแนะให้การอบรมสัมมนาเจ้าหน้าที่ให้เห็นความเข้าใจถึงปัญหาความต้องการของผู้รับบริการ มีการปรับเปลี่ยนทัศนคติของเจ้าหน้าที่ นอกจากนั้นจัดเจ้าหน้าที่สำหรับชี้แจงแนะนำประชาสัมพันธ์ในขั้นตอนขอรับบริการ พร้อมทั้งจัดเครื่องอำนวยความสะดวกไว้บริการในช่วงรอคอย

สันทนา เขียมเจตจรูญ (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลสมิติเวชศรีราชา พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่องานบริการในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการบริการอยู่ในระดับสูง ด้านระบบการบริการมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ประเภทบริการ ประเภทผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่องานบริการ ส่วนเพศไม่มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจต่องานบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ทัศนีย์ สันติพงศ์สุกร และคณะ (2541:91) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการของแผนกนรีเวชกรรม โรงพยาบาลศรีนครินทร์ พบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ การใช้เวลารอคอย ระดับการศึกษาและประสบการณ์ที่เคยได้รับการมาก่อน โดยผู้ที่มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับอุดมศึกษา และประสบการณ์ที่เคยมารับบริการที่โรงพยาบาลศรีนครินทร์ ทำให้มีความพึงพอใจระดับสูง

ไพโรจน์ มะกล้าคำ และคณะ (2541 : 28-29) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณสุขของสถานีอนามัยในเขตอำเภอเมืองฉะเชิงเทรา พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านความสะดวกในการรับบริการอันดับสูงสุด รองลงมาได้แก่ ด้านอริยาถัย และการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ ด้านการให้คำแนะนำ ด้านคุณภาพในการให้บริการ และพบว่า ข้อมูลทั่วไปของลักษณะทางประชากร เช่น เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา รายได้ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน ที่มารับบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ทรวงทิพย์ วงศ์พันธ์ (2541:88) ได้ศึกษาคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการในงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลของรัฐจังหวัดสุพรรณบุรี พบว่าความคาดหวังของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก การรับรู้ของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ต่อเดือน และเหตุจูงใจในการมารับบริการที่แตกต่างกัน ไม่มีผลทำให้ความคาดหวังของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพบริการแตกต่างกัน แต่ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาและจำนวนครั้งในการมารับบริการต่างกันมีผลทำให้ความคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการต่างกัน

ยูวเรศ เสนาธรรม (2541:38) ศึกษาการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการทางการแพทย์ โรงพยาบาล โรงพยาบาลแพร์ จังหวัดแพร์ จำนวน 380 คน พบว่า ระดับความทั่วถึงเพียงพอของบริการอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน และยังพบว่าระดับการศึกษา รายได้ จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ และประเภทงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการเข้ารับบริการที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่จบชั้นประถมศึกษา มีความพึงพอใจสูงกว่าผู้ที่จบชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. และอนุปริญญาขึ้นไป และผู้ประกันตนที่เป็นพนักงานการผลิตส่วนมากจะมีการศึกษาและรายได้ต่ำกว่าผู้ประกันตนที่ทำงานออฟฟิศและโพรแมนจึงมีความพึงพอใจในบริการทางการแพทย์สูงกว่าผู้ประกันตนที่ทำงานออฟฟิศ และโพรแมน

กฤษณา ช่างสุพรรณ และคณะ (2542 :52-53) ได้ศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของผู้ป่วยต่อบริการของโรงพยาบาลศิริราช ผลการศึกษาพบว่า การใช้เวลารอคอยอยู่ในสถานพยาบาลนานมีผลกระทบต่อความพึงพอใจ และเพศชายต้องการหรือคาดหวังในด้านบริการมากกว่าเพศหญิง ผู้ป่วยที่มีอายุมากจะมีความพึงพอใจต่อบริการมากกว่าผู้ป่วยที่มีอายุน้อย และปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการ ได้แก่ การใช้เวลารอคอยอยู่ในสถานพยาบาล การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ และความสะอาดสบายที่ได้รับในสถานบริการ การแสดงความคิดเห็นในด้านความต้องการพบว่า กลุ่มตัวอย่างต้องการได้รับการตรวจรักษาอย่างรวดเร็ว แพทย์มีความสนใจกระตือรือร้นในการตรวจรักษา และต้องการให้เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

อุไร วิบุรบุตร (2542 :37) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลโสธรที่แผนกผู้ป่วยนอก โดยใช้ปัจจัยในการชี้วัดความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ประกอบด้วย 6 ด้าน ด้านความสะอาดที่ได้รับจากสถานพยาบาล ความหลากหลายของบริการ ทัศนคติความสนใจของเจ้าหน้าที่ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับความเจ็บป่วยจากเจ้าหน้าที่ การยอมรับคุณภาพของการบริการ ความคุ้มค่าของค่าใช้จ่ายในการประกันตน ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ทั้ง 6 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง ทางด้านปัญหาอุปสรรคในการขอรับบริการทางการแพทย์พบว่า ส่วนใหญ่มีปัญหา

ด้านความไม่สะดวกเนื่องจากสถานพยาบาลห่างไกลจากที่ทำงาน และที่พักรับบริการเสียเวลานาน อรรถาธิบายจากเจ้าหน้าที่ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดยาไม่สุภาพ ไม่ค่อยให้คำแนะนำหรือข้อมูลเกี่ยวกับการเจ็บป่วยของผู้ป่วย

จิรนาฏ สงวนทรัพย์ (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการมารับบริการทางการแพทย์ของผู้ประกันตนที่คลินิกทางควน โรงพยาบาลสมุทรสาคร โดยใช้ปัจจัยในการชี้วัดความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ 5 ด้าน คือ ด้านความสะดวกในการขอรับบริการ ด้านความทั่วถึงเพียงพอของการบริการ ด้านอรรถาธิบายและการให้บริการที่เสมอภาค ด้านความรู้ความสามารถในการให้บริการและด้านคุณภาพของข้อมูลที่ได้รับ ผลการศึกษาพบว่าผู้ประกันตนซึ่งมารับบริการทางการแพทย์มีความพึงพอใจในการมารับบริการในภาพรวมทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านอรรถาธิบายและการให้บริการที่เสมอภาคและมีความพึงพอใจต่ำสุดในด้านความรู้ความสามารถในการให้บริการ และพบว่า ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานและรายได้มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการมารับบริการทางการแพทย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาต่ำ(ระดับมัธยมศึกษาลงมา)มีความพึงพอใจในการมารับบริการทางการแพทย์สูงกว่าผู้ประกันตนที่มีการศึกษาสูง(ระดับสูงกว่ามัธยมศึกษา) ผู้ประกันตนที่มีตำแหน่งงานอยู่ในระดับต่ำ(ระดับคนงาน) มีความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์สูงกว่าผู้ประกันตนที่มีตำแหน่งงานอยู่ในระดับสูง(เสมียน, พนักงานและผู้ควบคุมงาน)และผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่ำมีความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์สูงกว่าผู้ประกันตนที่มีรายได้สูง ส่วนเพศ อายุและจำนวนครั้งในการเข้ารับบริการพบว่าไม่แตกต่างกัน

ผู้วิจัยได้เสนอแนะผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องในการจัดการเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจในการมารับบริการให้กับผู้ประกันตนให้สูงขึ้นโดยการเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรทางการแพทย์บางกลุ่ม ได้แก่ ทัศนแพทย์และพนักงานแปลและปลุกจิตสำนึกให้ตระหนักในจรรยาบรรณวิชาชีพและมีพฤติกรรมที่เหมาะสมต่อการบริการ

อรพินท์ ไชยพยอม (2542:4) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อแผนกผู้ป่วยนอกจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 330 คน ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 61.8 มีอายุเฉลี่ย 41.2 การศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาร้อยละ 46.1 ไม่ได้ประกอบอาชีพร้อยละ 46.1 รายได้ตามค่ามัธยฐาน 4,890 บาทต่อเดือน มารับบริการไม่ต่ำกว่า 6 ครั้ง/ปี ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจน้อยด้านคุณภาพบริการ การประสานบริการและข้อมูลที่ได้รับร้อยละ 72.2 ,59.9 และ 53.3 ตามลำดับส่วนความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ความสะดวกของผู้รับบริการและการเข้าถึงบริการร้อยละ 59.7 และ 56.7 ตามลำดับ แต่พบว่า

คุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการอยู่ในระดับดีร้อยละ 37.9 เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการเข้าถึงบริการ คุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการกับความพึงพอใจพบว่ามี ความสัมพันธ์เชิงบวกรายด้าน โดยรวม มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.00 ซึ่งอธิบายความแปรผัน ของความพึงพอใจได้ร้อยละ 50.7 ในด้านทักษะของการให้บริการ การให้คำอธิบาย ความสะดวก ในการติดต่อบริการ ศิลปะการให้บริการ ผู้วิจัยได้เสนอแนะว่า ควรมีการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อ พัฒนาความรู้ในวิชาชีพที่เน้นทักษะการให้บริการ การอธิบายถึงวิธีการปฏิบัติตัวให้ผู้ป่วยและแนะนำ การใช้จ่าย นอกจากนี้เสนอให้นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยให้การปฏิบัติงานเร็วขึ้น รวมทั้ง ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม พุดจาสุภาพ เป็นมิตร ซึ่งจะช่วยเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการ แขนงผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราชได้มากยิ่งขึ้น

ธน วงศ์จินาพันธ์ (2544:69-78) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของลูกจ้างในนิคม อุตสาหกรรมภาคเหนือต่อการให้บริการทางการแพทย์ตาม โครงการประกันสังคมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน โดยใช้ปัจจัยในการชี้วัดความพึงพอใจต่อการบริการทางการแพทย์ 4 ด้าน คือ ด้าน คุณภาพเวชภัณฑ์ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านคุณภาพของผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ลูกจ้างมีความคิดเห็นโดยรวมระดับเห็นด้วยมากในทุก ๆ ด้าน ได้แก่ การ รักษาพยาบาลของแพทย์ คุณภาพเวชภัณฑ์ ค่าใช้จ่ายคุณภาพของผู้ให้บริการ และความสะดวกและ สิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการศึกษาด้านความคิดเห็นต่อการบริการทางการแพทย์พบว่า ลูกจ้างมีความ คิดเห็นโดย รวมระดับเห็นด้วยมากในทุก ๆ ด้าน ได้แก่ การรักษาพยาบาลทางการแพทย์ คุณภาพ เวชภัณฑ์ ค่าใช้จ่ายคุณภาพของผู้ให้บริการ และความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก

สำหรับความคิดเห็นต่อการบริการทางการแพทย์ในด้านการรักษาพยาบาลของแพทย์ ลูกจ้างเห็นด้วยในระดับเห็นด้วยมากทุก ๆ เรื่องตามลำดับคือ การมีแพทย์ผู้ชำนาญการหลากหลาย สาขาไว้บริการ จำนวนแพทย์ที่เพียงพอและความรู้ความชำนาญการของแพทย์ ส่วนในด้านคุณภาพ ของเวชภัณฑ์มีความคิดเห็นทุก ๆ เรื่องในระดับเห็นด้วยมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องลักษณะฉลาก คำอธิบายการใช้ยาที่มีความชัดเจน รองลงมาเรื่องภาชนะบรรจุยาหรือเวชภัณฑ์มีความสะอาดและ เพียงพอของเครื่องมือเครื่องใช้ตามลำดับ ในด้านค่าใช้จ่ายโดยรวมแล้วลูกจ้างมีความคิดเห็นใน ระดับเห็นด้วยมากตามลำดับ คือ ในเรื่องการใช้สิทธิประกันสังคมช่วยสร้างหลักประกันเรื่อง ค่าใช้จ่ายและเงินสมทบที่ถูกหักจากเงินเดือน มีความเหมาะสมมั่นใจในยามเจ็บป่วยจะไม่เดือดร้อน ด้านค่าใช้จ่าย แต่เห็นด้วยในระดับน้อยในเรื่องค่าใช้จ่ายเหมาะสมกับคุณภาพการบริการที่ได้รับ

คุณภาพของผู้ให้บริการลูกจ้างมีความเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วยมาก โดยเห็น ด้วยมากในเรื่องเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลแต่งกายสุภาพเรียบร้อย สะอาด น่าเชื่อถือ และเจ้าหน้าที่

แผนกยามีความเต็มใจแนะนำวิธีการใช้ยาตามลำดับ แต่ลูกจ้างมีความเห็นด้วยในระดับเห็นด้วยน้อยในเรื่องของความเหมาะสมของจำนวนเจ้าหน้าที่กับปริมาณคนไข้ และการเอาใจใส่จากพยาบาลในระหว่างตรวจรักษาตามลำดับ

ด้านความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกในการรับบริการลูกจ้าง มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องการหาหนทางพาหนะในการเดินทางได้ง่าย รองลงมาเป็นเรื่องของการมีระบบแจ้งเหตุและมีรถบริการ ขณะเดียวกันลูกจ้างมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยน้อยในเรื่องการมีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือในการจอดรถ โรงพยาบาลมีที่จอดรถเพียงพอมีหลังคา กันแดด ความสะดวก และรสชาติของอาหารที่บริการ และการมีร้านอาหารและของใช้จำเป็นสำหรับผู้ป่วย

บัญชา วิจิตรพานิชกุล (2545 : บทคัดย่อ) ศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าโรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดสุพรรณบุรี โดยใช้ปัจจัยในการชี้วัดความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ 3 ด้าน คือ ด้านระบบการให้บริการ ด้านกระบวนการในการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าโรงพยาบาลจังหวัดสุพรรณบุรีมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และพบว่า รายได้ของครอบครัว อายุ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยทั่วไปของโรงพยาบาล พบว่า จำนวนเตียงของโรงพยาบาลมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนประเภทของโรงพยาบาล และจำนวนบุคลากรพบว่าไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการแผนกผู้ป่วยนอกตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าโรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดสุพรรณบุรี

4.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

Wilson (1970:77 อ้างถึงใน ทวีป ช่างต่อ ,2547:15) พบว่าเพศหญิงมีการไปปรึกษาแพทย์เกี่ยวกับสุขภาพตนเองมากกว่าเพศชายเนื่องจากเพศหญิงมีเวลาแสวงหาการรักษาได้มากกว่าและสะดวกกว่าเพศชาย อีกทั้งเพศหญิงยังสามารถระมัดระวังสุขภาพอนามัยของตนเองเมื่อยามเจ็บป่วยได้ดีกว่าเพศชาย

Hulka (1971:648-657 อ้างถึงใน กัญญ์ณภรณ์ เจริญกิจ,2548 :20) พบว่าผู้ป่วยที่มีการศึกษาสูงจะมีความพอใจต่อบริการของแพทย์มากกว่าผู้มีการศึกษาน้อย

Bennett (1994 อ้างถึงใน มาโนช สุวรรณศิลป์,2548:33) ได้ศึกษาการรับรู้ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร พบว่าประมาณร้อยละ 50 ของผู้ตอบบอกว่าประสบการณ์ที่ไม่น่าพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการของโรงพยาบาล ความไม่พึงพอใจส่วนมากจะเป็นเรื่องของความล่าช้า

คิวยาว บริการไม่ดี มารยาทไม่ดี ส่วนความไม่พึงพอใจต่อโรงพยาบาลเอกชนจะมีเรื่องราคา การวินิจฉัยไม่ถูกต้อง แพทย์ไม่เก่ง ไม่มีจริยธรรมเพิ่มมากขึ้น ความไม่พึงพอใจต่อโรงพยาบาลของรัฐ จะมีเรื่องการแซงคิว และความไม่เท่าเทียมกันเพิ่มมากขึ้น ผู้ที่มีรายได้สูงจะเรียกร้องในเรื่อง ความรวดเร็วมากกว่าผู้มีรายได้ต่ำแต่เรียกร้องในเรื่องกิริยามารยาทน้อยกว่าผู้มีรายได้ต่ำอาจเป็นไปได้ว่าบุคคลเหล่านี้ได้รับการปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่อย่างสุภาพมากกว่าข้อมูลนี้แสดงให้เห็นความไม่เท่าเทียมกันระหว่างคนกลุ่มต่างๆ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยมีขั้นตอนและวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ผู้ประกันตนในโครงการประกันสังคมที่มารับบริการทางการแพทย์กับสถานพยาบาลที่ขึ้นทะเบียนกับโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้แก่ โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา โรงพยาบาลราชธานี โรงพยาบาลเสนา โรงพยาบาลศุภมิตรเสนา และโรงพยาบาลนวนคร 2 จำนวนรวมทั้งสิ้น 207,410 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) เป็นตัวแทนของประชากรที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วยผู้ประกันตนในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่ขึ้นทะเบียนกับสถานพยาบาลในโครงการประกันสังคม โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรคำนวณขนาดตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

เมื่อ n = ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N = ขนาดประชากรเป้าหมาย

e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 (0.05)

ขนาดตัวอย่างคำนวณได้ดังนี้

$$n = \frac{272,410}{1 + 207,410 (0.05)^2}$$

= 399.42 เพราะฉะนั้นกลุ่มตัวอย่างต้องไม่น้อยกว่า 400 ตัวอย่าง

1.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง (Sampling Method) ผู้วิจัยสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบจัดชั้น (Stratified Random Sampling) ได้มาจากสัดส่วนของจำนวนผู้ประกันตนที่ขึ้นทะเบียนกับโรงพยาบาลในโครงการประกันสังคมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา กับจำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน (Proportion Allocation of Sample Size) ดังนี้

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

ชื่อโรงพยาบาล	จำนวนผู้ขึ้นทะเบียน (คน)	สัดส่วน %	จำนวนตัวอย่าง (คน)
โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา	65,400	32	126
โรงพยาบาลราชธานี	81,900	39	158
โรงพยาบาลเสนา	15,110	7	29
โรงพยาบาลศุภมิตรเสนา	20,000	10	39
โรงพยาบาลนวนคร 2	25,000	12	48
รวม	207,410	100	400

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นโดยแบบสอบถามมีคำถามรวมทั้งสิ้น 35 ข้อ แบ่งออกเป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตน

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 5 ด้าน ได้แก่ ด้านข้อมูลและ

การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการใช้บริการ ด้านกระบวนการในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการและแบบสอบถามปลายเปิดที่ให้ผู้ประกันตนแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยแบบสอบถามนี้สร้างขึ้นตามมาตรฐานค่าแบบลิเคิร์ต (Likert' scale) โดยกำหนดระดับความพึงพอใจไว้ 5 ระดับ คือ

- 5 หมายถึง มีความรู้สึกพึงพอใจมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความรู้สึกพึงพอใจมาก
- 3 หมายถึง มีความรู้สึกพึงพอใจปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความรู้สึกไม่พึงพอใจน้อย
- 1 หมายถึง มีความรู้สึกไม่พึงพอใจน้อยที่สุด

2.2 วิธีการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยสร้างเครื่องมือโดยดำเนินการดังนี้

2.2.1 ศึกษาตำรา รายงานการวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการทางการแพทย์แล้วออกแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยและเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

2.2.2 สร้างแบบสอบถามฉบับร่างขึ้นแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจสอบและให้คำแนะนำแล้วทำการปรับปรุงแบบสอบถาม

2.2.3 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขและผ่านการตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาจำนวน 35 ข้อ ไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน(รายชื่อในภาคผนวก ก) ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity) โดยการวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Objective Congruency-IOC) โดยใช้สูตร

$$IOC = \frac{\sum X}{N}$$

IOC คือ ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

$\sum X$ คือ ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ผลการหาค่าความตรงตามเนื้อหา (Content validity) ของแบบสอบถามแต่ละข้อ ได้ค่า IOC ระหว่าง 0.6-1.00 จึงได้คัดเลือกไว้ แล้วผู้วิจัยได้ประมวลข้อแนะนำของผู้เชี่ยวชาญต่อ

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อปรึกษาและพิจารณาให้ความเห็นชอบแล้วปรับปรุงแบบสอบถามเพื่อนำไปทดลองใช้ (Try Out)

2.2.4 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ ปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อแก้ไขปรับปรุงอีกครั้ง

2.2.5 นำแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขปรับปรุงไปทำการทดลองใช้กับผู้ประกันตนที่มีใช้กลุ่มตัวอย่างจริงที่ต้องการศึกษาจำนวน 30 ท่านที่โรงพยาบาลนครจังหวัดปทุมธานีแล้วคำนวณหาค่าความเที่ยงของแบบสอบถามโดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ ครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.947 ที่ระดับเชื่อมั่น 95 %

2.2.6 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพแล้วไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ในการวิจัย

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย เป็นขั้นตอน ดังนี้

3.1 นำหนังสือจากทางมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชถึงผู้อำนวยการ โรงพยาบาลในโครงการประกันสังคมทั้ง 5 แห่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการแจกแบบสอบถามแก่ผู้ประกันตนที่มาใช้บริการ ณ โรงพยาบาล

3.2 ชี้แจงวัตถุประสงค์ในการวิจัย รายละเอียดวิธีการเก็บและแจกแบบสอบถามรวมถึงสมบัติของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการให้กับผู้ช่วยวิจัยและประสานงานไปยังเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานประกันสังคมของแต่ละโรงพยาบาล

3.3 แจกแบบสอบถามแก่ผู้ประกันตนที่มาใช้บริการที่โรงพยาบาลในโครงการประกันสังคม คือ โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา โรงพยาบาลราชธานี โรงพยาบาลเสนา โรงพยาบาลศุภมิตรเสนาและโรงพยาบาลนคร 2 โดยใช้เวลาในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งสิ้น 10 วัน ตั้งแต่วันที่ 27 มีนาคม – 5 เมษายน 2548

3.4 ผู้วิจัยได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามทั้งหมด 450 ชุดและสามารถเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์จนครบจำนวน 400 ชุดและเมื่อนำมาหาค่าความเชื่อมั่นได้เท่ากับ 0.961 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 %

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาได้โดยใช้โปรแกรม SPSS/PC for Windows version 11.5 โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

4.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาแล้วคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์มาใช้ในการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล

4.2 การลงรหัสข้อมูล ผู้วิจัยได้จัดทำคู่มือลงรหัส จากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบแล้วมาลงรหัสเพื่อแปลงข้อมูลที่ได้ให้สามารถนำไปวิเคราะห์ค่าสถิติต่อไป

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

4.3.1 การวิเคราะห์ข้อมูล ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตนและปัจจัยทั่วไปของโรงพยาบาล วิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) และ ค่าร้อยละ (Percentage)

4.3.2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ 5 ด้านของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา กำหนดค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้เกณฑ์ในการแปลค่าเฉลี่ยแบบอิงเกณฑ์ 5 ระดับ (Best, 1981 : 236)

เกณฑ์การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการรายข้อ ใช้ในการกำหนดช่วงการวัดดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงการวัด} &= \frac{\text{ค่าคะแนนสูงสุด} - \text{ค่าคะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

กำหนดเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยดังนี้

ความพึงพอใจระดับมากที่สุด	ช่วงคะแนน	4.3 – 5.0	คะแนน
ความพึงพอใจระดับมาก	ช่วงคะแนน	3.5 – 4.2	คะแนน
ความพึงพอใจระดับปานกลาง	ช่วงคะแนน	2.7 – 3.4	คะแนน
ความพึงพอใจระดับน้อย	ช่วงคะแนน	1.9 – 2.6	คะแนน
ความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด	ช่วงคะแนน	1.0 – 1.8	คะแนน

4.3.3 วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกันโดยใช้สถิติทดสอบที (t-test) และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว(One way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไปและเมื่อพบความแตกต่างในเชิงสถิติจะทำการทดสอบเปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple Comparison) ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe's Method)

4.3.4 วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตนและปัจจัยทั่วไปของโรงพยาบาลกับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์จากสถานพยาบาลในโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาโดยใช้สถิติทดสอบไคสแควส์ (χ^2)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้ศึกษาได้เสนอผลการศึกษาก่อเป็น 5 ตอนตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตนและปัจจัยทั่วไปของโรงพยาบาล

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 4 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตนและปัจจัยทั่วไปของโรงพยาบาลกับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 5 ผลการศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตนและปัจจัยทั่วไปของโรงพยาบาล

ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพระดับการศึกษาจำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ และปัจจัยทั่วไปของโรงพยาบาล ได้แก่ ประเภทโรงพยาบาล จำนวนบุคลากรและจำนวนเตียงของโรงพยาบาล ได้แสดงรายละเอียดตาม ตารางที่ 4.1- 4.2 จำนวน

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ประกันตนจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตน

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน N=400	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	174	43.5
หญิง	226	56.5
รวม	400	100.0
อายุ		
15 - 19 ปี	21	5.3
20 - 24 ปี	61	15.3
25 - 29 ปี	112	28.0
30 - 34 ปี	125	31.3
35 ปีขึ้นไป	81	20.3
รวม	400	100.0
สถานภาพ		
โสด	176	44.0
สมรส	204	51.0
หย่า / แยกกันอยู่	20	5.0
รวม	400	100.0
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	43	10.8
มัธยมศึกษาตอนต้น	116	29.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	163	40.8
อนุปริญญา / ปวส.	44	11.0
ปริญญาตรี	31	7.8
สูงกว่าปริญญาตรี	3	0.8
รวม	400	100.0

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล		จำนวน	ร้อยละ
		N=400	
รายได้			
ต่ำกว่า	5,000 บาท	58	14.5
5,000 - 10,000	บาท	186	46.5
10,001 - 20,000	บาท	142	35.5
20,001 - 30,000	บาท	8	2.0
มากกว่า	30,001 บาท	6	1.5
รวม		400	100.0
ตำแหน่งงาน			
	พนักงาน	342	85.5
	หัวหน้างาน / หน่วย / ฝ่าย	53	13.3
	ผู้บริหารระดับสูง	5	1.3
รวม		400	100.0
จำนวนครั้งในการรับบริการ			
	1 ครั้ง	156	39.0
	2 - 3 ครั้ง	132	33.0
	มากกว่า 3 ครั้ง	112	28.0
รวม		400	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่ามีผู้ประกันตนที่มารับบริการทางการแพทย์จากสถานพยาบาลในโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 400 คน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลได้ดังนี้

เพศ พบว่า ผู้ประกันตนที่มารับบริการทางการแพทย์ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 226 คน (ร้อยละ 56.5) รองลงมาคือ เพศชาย จำนวน 174 คน (ร้อยละ 43.5)

อายุ พบว่า ผู้ประกันตนที่มารับบริการทางการแพทย์ส่วนใหญ่มีอายุ ระหว่าง 30-34 ปี จำนวน 125 คน (ร้อยละ 31.3) รองลงมาคือ อายุระหว่าง 25-29 ปี จำนวน 112 คน (ร้อยละ 28.0)

สถานภาพ พบว่า ผู้ประกันตนที่มารับบริการทางการแพทย์ส่วนใหญ่มีสถานภาพ
สมรส จำนวน 204 คน (ร้อยละ 51.0) รองลงมาคือสถานภาพ โสด จำนวน 176 คน (ร้อยละ 44.0)

การศึกษา พบว่า ผู้ประกันตนที่มารับบริการทางการแพทย์ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา
มัธยมศึกษาตอนปลาย /ปวช. จำนวน 163 คน (ร้อยละ 40.8) รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษาตอนต้น
จำนวน 166 คน (ร้อยละ 29.0)

รายได้ พบว่า ผู้ประกันตนที่มารับบริการทางการแพทย์ส่วนใหญ่มีระดับรายได้อยู่
ระหว่าง 5,000-10,000 บาท จำนวน 186 คน (ร้อยละ 46.5) รองลงมาอยู่ระหว่าง 10,001-20,000
บาท จำนวน 142 คน (ร้อยละ 35.5)

ตำแหน่งงาน พบว่า ผู้ประกันตนที่มารับบริการทางการแพทย์ส่วนใหญ่มีตำแหน่งงาน
เป็นพนักงาน จำนวน 342 คน (ร้อยละ 85.5) รองลงมา คือ หัวหน้างาน / หน่วย / ฝ่าย จำนวน 53 คน
(ร้อยละ 13.3) และ ผู้บริหารระดับสูง จำนวน 5 คน (ร้อยละ 1.3)

จำนวนครั้งที่เข้ารับบริการ พบว่า ผู้ประกันตนส่วนใหญ่มีจำนวนครั้งในการรับบริการ
1 ครั้ง จำนวน 156 คน (ร้อยละ 39 .0) รองลงมา คือ 2-3 ครั้ง จำนวน 132 คน (ร้อยละ 33.0)

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ประกันตนจำแนกตามปัจจัยทั่วไปของโรงพยาบาล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
N=400		
ประเภทของโรงพยาบาล		
โรงพยาบาลศูนย์	126	31.5
โรงพยาบาลทั่วไป	245	61.3
โรงพยาบาลชุมชน	29	7.3
รวม	400	100.0
จำนวนบุคลากรของโรงพยาบาล		
ต่ำกว่า 100 คน	87	21.8
ตั้งแต่ 100 - 200 คน	158	39.5
มากกว่า 400 คน	155	38.8
รวม	400	100.0
จำนวนเตียง		
ต่ำกว่า 100 เตียง	39	9.8
ตั้งแต่ 100 - 200 เตียง	235	58.8
มากกว่า 200 เตียง	126	31.5
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่าจำนวนและร้อยละของผู้ประกันตนที่มารับบริการทางการแพทย์จากสถานพยาบาลในโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 400 คน จำแนกตามปัจจัยทั่วไปของโรงพยาบาลได้ดังนี้

ประเภทของโรงพยาบาล พบว่า ผู้ประกันตนส่วนใหญ่มารับบริการทางการแพทย์กับโรงพยาบาลทั่วไป จำนวน 245 คน (ร้อยละ 61.3) รองลงมาคือโรงพยาบาลศูนย์ จำนวน 126 คน (ร้อยละ 31.5)

จำนวนบุคลากรของโรงพยาบาล พบว่า ผู้ประกันตนส่วนใหญ่มารับบริการทางการแพทย์กับโรงพยาบาลที่มีจำนวนบุคลากร ตั้งแต่ 100-200 คน จำนวน 158 คน (ร้อยละ 39.5) รองลงมาคือ จำนวนบุคลากรมากกว่า 400 คน จำนวน 155 คน (ร้อยละ 38.8)

จำนวนเตียงของโรงพยาบาล พบว่า ผู้ประกันตนส่วนใหญ่มารับบริการทางการแพทย์
กับโรงพยาบาลที่มีจำนวนเตียง ตั้งแต่ 100-200 เตียงจำนวน 235 คน (ร้อยละ 58.8) รองลงมา คือ
จำนวนเตียงมากกว่า 200 เตียง จำนวน 126 คน (ร้อยละ 31.5)

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการใช้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ โดยนำเสนอผลการศึกษาเป็นค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ดังปรากฏผลดังแสดงในตารางที่ 4.3 - 4.8

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลของความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลในโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การบริการทางการแพทย์	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการใช้บริการ	3.26	0.854	ปานกลาง
2. ด้านกระบวนการในการให้บริการ	3.21	0.821	ปานกลาง
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.38	0.818	ปานกลาง
4. ด้านสถานที่และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก	3.45	0.795	ปานกลาง
5. ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ	3.19	0.859	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.29	0.829	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.3 พบว่าผู้ประกันตนมีความพึงพอใจโดยรวมต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.29$) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าผู้ประกันตนมีความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์อยู่ในระดับปานกลางทุกด้านเช่นกัน

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลของความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่รับบริการทางการแพทย์จากสถานพยาบาลในโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการใช้บริการ

ด้านข้อมูลและการประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับการใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีบริการข้อมูล ข่าวสาร เช่น คู่มือ ติดต่อกับ โรงพยาบาล แผ่นพับสำหรับ แนะนำรายละเอียดเกี่ยวกับ โรงพยาบาล	3.03	0.943	ปานกลาง
2. ข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการ ทันสมัย และน่าสนใจ	3.10	0.841	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์สามารถให้ ข้อมูลการบริการ ได้อย่างชัดเจนและ ครบถ้วน	3.28	0.820	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่ห้องบัตร ได้ให้ข้อมูลเกี่ยว กับการกรอกประวัติเป็นอย่างดี	3.31	0.831	ปานกลาง
5. พยาบาลให้ข้อมูล คำแนะนำหรือ อธิบายปัญหาเป็นอย่างดี	3.24	0.853	ปานกลาง
6. เกสเซอร์หรือเจ้าหน้าที่ห้องยา ได้ ให้ข้อมูลและคำแนะนำการใช้ยาอย่าง ละเอียดชัดเจน	3.48	0.841	ปานกลาง
7. แพทย์ให้ข้อมูลการรักษาอย่างชัดเจน และครบถ้วนแก่ผู้ป่วยที่มาใช้บริการ	3.33	0.851	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.26	0.854	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.4 พบว่าผู้ประกันตนมีความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.26$) และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลของความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่รับบริการทางการแพทย์จากสถานพยาบาลใน โครงการประกันสังคมในจังหวัด พระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการให้บริการ

ด้านกระบวนการในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
8. ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง	3.36	0.832	ปานกลาง
9. ขั้นตอนในการให้บริการมีความต่อเนื่อง ชัดเจนและไม่ซ้ำซ้อน	3.25	0.763	ปานกลาง
10. การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	3.04	0.881	ปานกลาง
11. มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการตาม ขั้นตอนอย่างชัดเจน	3.08	0.804	ปานกลาง
12. การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลาที่ ที่แจ้งไว้	3.05	0.846	ปานกลาง
13. ระยะเวลาที่ให้บริการจนแล้วเสร็จ มีความเหมาะสม	3.08	0.850	ปานกลาง
14. มีหลายช่องทางในการรับบริการจาก โรงพยาบาล เช่น ทางโทรศัพท์ ทางศูนย์ บริการข้อมูลและทางอินเทอร์เน็ต	3.19	0.844	ปานกลาง
15. มีความมั่นใจในความสะอาดและ ปลอดภัยทุกขั้นตอนการให้บริการ	3.36	0.782	ปานกลาง
16. โรงพยาบาลมีอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ที่สะดวก ทันสมัยเพียงพอ ต่อการให้บริการ	3.48	0.788	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.21	0.821	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.5 พบว่าผู้ประกันตนมีความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านกระบวนการในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.21$) และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลของความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่รับบริการ
 ทางการแพทย์จากสถานพยาบาลใน โครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
17. จำนวนแพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่ ฝ่ายต่างๆมีความเหมาะสมกับปริมาณ คนไข้ที่มารับบริการ	3.31	0.819	ปานกลาง
18. เจ้าหน้าที่ของ โรงพยาบาลแต่งกาย สะอาดสุภาพเรียบร้อย ตามแบบที่ โรงพยาบาลกำหนด	3.70	0.709	มาก
19. แพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่ส่วน ต่างๆ มีความรู้ความสามารถและความ ชำนาญใน การให้บริการแก่ผู้ป่วย	3.54	0.714	มาก
20. แพทย์ พยาบาล ปฏิบัติต่อท่านเช่น เดียวกับคนไข้โดยทั่วไปของโรงพยาบาล	3.29	0.773	ปานกลาง
21. เจ้าหน้าที่ส่วนต่าง ๆ มีอัธยาศัยไมตรี และความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.18	0.829	ปานกลาง
22. เจ้าหน้าที่ให้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน โดยไม่แบ่งแยกกว่าเป็นผู้ป่วย ทั่วไปหรือผู้ป่วยประกันสังคม	3.13	0.883	ปานกลาง
23. เจ้าหน้าที่ไม่แสดงพฤติกรรมเรียกร้อง เงินหรือสิ่งของเป็นค่าตอบแทนในการ อำนวยความสะดวกให้แก่ท่าน	3.49	0.996	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.38	0.818	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$) แต่ถ้าพิจารณารายชื่อพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากอยู่ 2 เรื่องคือ เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลแต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อยตามแบบที่โรงพยาบาลกำหนด ($\bar{X} = 3.70$) รองลงมาคือ แพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่ส่วนต่าง ๆ มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในการให้บริการแก่ผู้ป่วย ($\bar{X} = 3.54$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลของความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่รับบริการทางการแพทย์จากสถานพยาบาลในโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านสถานที่และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสถานที่และการจัด สิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
24. ที่ตั้งของ โรงพยาบาลอยู่ไม่ไกลจาก ที่พักของท่านมากเกินไป	3.41	0.770	ปานกลาง
25. อาคารและสถานที่มีความสวยงาม เป็นระเบียบ เรียบร้อย	3.55	0.710	มาก
26. วันเวลาเปิดทำการของ โรงพยาบาล มีความเหมาะสมและสะดวกในการเข้า รับบริการ	3.54	0.738	มาก
27. โรงพยาบาลมีระบบโทรแจ้งเหตุและ มีรถบริการทั้งกรณีปกติและกรณีฉุกเฉิน	3.48	0.819	ปานกลาง
28. มีที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มารับบริการ	3.34	0.834	ปานกลาง
29. โรงพยาบาลมีสถานที่ไว้บริการและ ที่นั่งรอไว้บริการผู้ป่วยอย่างเพียงพอ สะดวกสบายไม่แออัดจนเกินไป	3.47	0.816	ปานกลาง
30. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์และน้ำดื่มไว้ บริการผู้ป่วยและญาติระหว่างนั่งรอ	3.47	0.810	ปานกลาง
31. มีร้านจำหน่ายอาหารและของใช้ จำเป็นสำหรับผู้ป่วยและญาติอย่างเพียงพอ	3.35	0.846	ปานกลาง
32. มีห้องน้ำสะอาดเพียงพอไว้บริการ	3.41	0.809	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.45	0.795	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 พบว่าผู้ประกันตนมีความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านสถานที่และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.45$) แต่ถ้าพิจารณารายข้อพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากอยู่ 2 เรื่อง คือ อาคารสถานที่ที่มีความสวยงาม เป็นระเบียบเรียบร้อย ($\bar{X} = 3.55$) รองลงมาคือ วันเวลาเปิดทำการของโรงพยาบาลมีความเหมาะสมและสะดวกในการเข้ารับบริการ ($\bar{X} = 3.54$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่รับบริการทางการแพทย์จากสถานพยาบาลในโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ

ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
33. กำหนดให้สิทธิแก่ผู้ประกันตนเพียงพอต่อการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลโดยไม่ต้องจ่ายเพิ่ม	3.38	0.826	ปานกลาง
34. การบริการที่ได้รับจากโรงพยาบาลมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับเงินสมทบที่ท่านต้องจ่ายไปในการประกันสังคม	3.09	0.879	ปานกลาง
35. ค่าใช้จ่ายในการรักษา ค่ายาและเวชภัณฑ์แต่ละครั้งมีความเหมาะสมกับคุณภาพที่ได้รับ	3.10	0.871	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.19	0.859	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.8 พบว่าผู้ประกันตนมีความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.19$) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าผู้ประกันตนมีความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์อยู่ในระดับปานกลางทุกด้านเช่นกัน

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาต่อการบริการทางการแพทย์ทั้ง 5 ด้าน จำแนกตาม เพศ โดยใช้สถิติทดสอบที (t-test) อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่งงานและจำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Anova) และกรณีที่พบความแตกต่างต้องทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบค่าเฉลี่ยของเชฟเฟ้ (Scheffe's Method) ผลดังแสดงในตารางที่ 4.9-4.22

ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติทดสอบที (t-test) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาจำแนกตามเพศ

การบริการทางการแพทย์	เพศ				t
	ชาย		หญิง		
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	
1. ด้านข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการใช้บริการ	3.18	0.67	3.31	0.66	2.01*
2. ด้านกระบวนการในการให้บริการ	3.19	0.58	3.23	0.65	0.62
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.33	0.61	3.43	0.65	1.53
4. ด้านสถานที่และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก	3.39	0.58	3.48	0.58	1.55
5. ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ	3.10	0.52	3.25	0.77	2.06*
ค่าเฉลี่ยรวม	3.24	0.52	3.34	0.56	1.86

* $P < 0.05$

จากตารางที่ 4.9 เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ประกันตนเพศชายและเพศหญิงไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าความพึงพอใจของผู้ประกันตนเพศชายและเพศหญิงมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการใช้บริการและด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโดยเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าผู้ประกันตนเพศชาย

ตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและค่าเอฟเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามอายุ

การบริการทางการแพทย์	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F
1. ด้านข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.32	4	0.33	0.72
	ภายในกลุ่ม	179.5	39	0.45	
	รวม	180.8	399		
2. ด้านกระบวนการในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.11	4	0.52	1.34
	ภายในกลุ่ม	155.1	395	0.39	
	รวม	157.2	399		
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.20	4	0.55	1.36
	ภายในกลุ่ม	159.0	395	0.39	
	รวม	161.2	399		
4. ด้านสถานที่และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	1.75	4	0.43	1.27
	ภายในกลุ่ม	135.5	395	0.40	
	รวม	161.2	399		
5. ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.21	4	0.55	1.05
	ภายในกลุ่ม	207.6	395	0.52	
	รวม	209.8	399		
ค่าเฉลี่ยรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.37	4	0.34	1.13
	ภายในกลุ่ม	119.3	395	0.30	
	รวม	120.6	399		

จากตารางที่ 4.10 เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีอายุต่างกันต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมโดยรวมทั้ง 5 ด้านพบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณารายด้านก็พบว่าผู้ประกันตนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันเช่นกัน

ตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและค่าเอฟเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามสถานภาพสมรส

การบริการทางการแพทย์	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F
1. ด้านข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.02	2	1.01	2.24
	ภายในกลุ่ม	178.80	397	0.45	
	รวม	180.8	399		
2. ด้านกระบวนการในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.16	2	0.81	0.20
	ภายในกลุ่ม	157.11	397	0.39	
	รวม	157.2	399		
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.51	2	0.25	0.63
	ภายในกลุ่ม	160.60	397	0.40	
	รวม	161.2	399		
4. ด้านสถานที่และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	0.19	2	0.09	0.28
	ภายในกลุ่ม	137.33	397	0.34	
	รวม	137.3	399		
5. ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.21	2	0.10	0.20
	ภายในกลุ่ม	209.62	397	0.52	
	รวม	209.8	399		
ค่าเฉลี่ยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.42	2	0.21	0.70
	ภายในกลุ่ม	120.24	397	0.30	
	รวม	120.67	399		

จากตารางที่ 4.11 เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีสถานภาพสมรสต่างกันต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมโดยรวมทั้ง 5 ด้านพบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณารายด้านก็พบว่าไม่แตกต่างกันเช่นกัน

ตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและค่าเอฟเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามระดับการศึกษา

การบริการทางการแพทย์	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F
1. ด้านข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	12.37	5	2.47	5.79**
	ภายในกลุ่ม	168.45	394	0.42	
	รวม	180.82	399		
2. ด้านกระบวนการในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	7.13	5	1.42	3.74*
	ภายในกลุ่ม	150.14	394	0.38	
	รวม	157.27	399		
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.91	5	0.98	2.47*
	ภายในกลุ่ม	156.29	394	0.39	
	รวม	161.20	399		
4. ด้านสถานที่และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	4.76	5	0.95	2.83*
	ภายในกลุ่ม	132.57	394	0.33	
	รวม	137.33	399		
5. ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	12.69	5	2.53	5.07**
	ภายในกลุ่ม	197.14	394	0.50	
	รวม	209.84	399		
ค่าเฉลี่ยรวม	ระหว่างกลุ่ม	7.35	5	1.47	5.11**
	ภายในกลุ่ม	113.32	394	0.28	
	รวม	120.67	399		

** P < 0.01 , * P < 0.05

จากตารางที่ 4.12 เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาต่างกันต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมโดยรวมทั้ง 5 ด้านพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อพิจารณารายด้านก็พบว่าผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์แตกต่างกันอย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ทุกด้าน และเมื่อทดสอบพบว่าระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน ต้องทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบค่าเฉลี่ยของเชฟเฟ้ (Scheff's Method) ดังแสดงในตารางที่ 4.13-4.15

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ด้านข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ปวช.	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี	
	\bar{X} 3.54	327	3.28	3.15	2.89	2.10	
ประถมศึกษา	3.54	-	0.27	0.26	0.39	0.65*	1.45*
มัธยมศึกษาตอนต้น	3.27		0.01	0.12	0.38	1.18	
มัธยมศึกษาตอนปลาย /ปวช.	3.28			0.14	0.40	1.19	
อนุปริญญา/ปวส.	3.15				0.26	1.05	
ปริญญาตรี	2.89					0.79	
สูงกว่าปริญญาตรี	2.10					-	

* $P < 0.05$

จากตารางที่ 4.13 พบว่าเมื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ด้านข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ พบว่า ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2 คู่ ได้แก่ผู้ประกันตนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษามีความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์มากกว่าผู้ประกันตนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและผู้ประกันตนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษามีความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์มากกว่าผู้ประกันตนที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี

ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ด้านกระบวนการในการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ปวช.	อนุปริญญา/ ปวศ.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี	
	\bar{X}	3.43	3.27	3.20	3.14	2.90	2.48
ประถมศึกษา	3.43	-	0.16	0.22	0.29	0.52*	0.94
มัธยมศึกษาตอนต้น	3.27			0.06	0.13	0.36	0.79
มัธยมศึกษาตอนปลาย /ปวช.	3.20				0.06	0.30	0.72
อนุปริญญา/ปวศ.	3.14					0.24	0.66
ปริญญาตรี	2.90						0.42
สูงกว่าปริญญาตรี	2.48						-

$P < 0.05$

จากตารางที่ 4.14 พบว่าเมื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ด้านข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ พบว่า ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 1 คู่ ได้แก่ผู้ประกันตนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษามีความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์มากกว่าผู้ประกันตนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา		อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี	
		ตอนต้น	ตอนปลาย/ปวช.				
	<u>X</u>	3.42	3.28	3.21	2.99	2.72	2.67
ประถมศึกษา	3.42	-	0.13	0.21	0.43	0.70*	0.75
มัธยมศึกษาตอนต้น	3.28			0.08	0.29	0.56*	0.62
มัธยมศึกษาตอนปลาย /ปวช.	3.21				0.21	0.49*	0.54
อนุปริญญา/ปวส.	2.99					0.27	0.33
ปริญญาตรี	2.72						0.05
สูงกว่าปริญญาตรี	2.67						-

* $P < 0.05$

จากตารางที่ 4.15 พบว่าเมื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ด้านข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ พบว่า ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3 คู่ ได้แก่ผู้ประกันตนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษามีความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์มากกว่าผู้ประกันตนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ผู้ประกันตนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นมีความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์มากกว่าผู้ประกันตนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และผู้ประกันตนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.มีความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์มากกว่าผู้ประกันตนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและค่าเอฟเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามรายได้

การบริการทางการแพทย์	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F
1. ด้านข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	6.26	4	1.56	3.54**
	ภายในกลุ่ม	174.56	395	0.44	
	รวม	180.82	399		
2. ด้านกระบวนการในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.93	4	0.98	2.53*
	ภายในกลุ่ม	153.33	395	0.38	
	รวม	157.27	399		
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.89	4	0.97	2.44*
	ภายในกลุ่ม	157.31	395	0.39	
	รวม	161.20	399		
4. ด้านสถานที่และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	2.77	4	0.69	2.04
	ภายในกลุ่ม	134.55	395	0.34	
	รวม	137.33	399		
5. ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	9.57	4	2.39	4.72**
	ภายในกลุ่ม	200.26	395	0.50	
	รวม	209.84			
ค่าเฉลี่ยรวม	ระหว่างกลุ่ม	4.62	4	1.15	3.93**
	ภายในกลุ่ม	16.05	395	0.29	
	รวม	120.67	399		

** P < 0.01, * P < 0.05

จากตารางที่ 4.16 เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่างกันต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมโดยรวมทั้ง 5 ด้านพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อพิจารณารายด้านก็พบว่าผู้ประกันตนที่มี

รายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ในทุกค่านยกเว้นค่านสถานที่และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก และเมื่อทดสอบพบว่าระดับความพึงพอใจแตกต่างกันต้องทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบค่าเฉลี่ยของ เชฟเฟ้ (Scheff's Method) ดังแสดงในตารางที่ 4.17-4.18

ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ด้านข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการใช้บริการ จำแนกตาม รายได้

รายได้(บาท)	ต่ำกว่า 5000	5,001-10,000	10,001-20,000	20,001-30,000	มากกว่า 30,000	
	X	3.38	3.30	3.20	2.91	2.48
ต่ำกว่า 5000	3.38	-	0.08	0.18	0.47	0.90*
5,001-10,000	3.30		0.10	0.39	0.82	
10,001-20,000	3.20			0.29	0.72	
20,01-30,000	2.91				0.43	
มากกว่า 30,000	2.48					-

* P < 0.05

จากตารางที่ 4.17 พบว่าเมื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ด้านข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการใช้บริการ จำแนกตามรายได้เป็นรายคู่พบว่า ผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 1 คู่ ได้แก่ผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาทมีความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์มากกว่าผู้ประกันตนที่มีรายได้ มากกว่า 30,000 บาท

ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ จำแนกตามรายได้

รายได้(บาท)	ต่ำกว่า 5000 5,001-10,000 10,001-20,000 20,001-30,000 มากกว่า 30,000					
	X	3.44	3.25	3.03	2.88	2.78
ต่ำกว่า 5000	3.44	-	0.18	0.40*	0.56	0.66
5,001-10,000	3.25			0.22	0.38	0.47
10,001-20,000	3.03				0.16	0.26
20,001-30,000	2.88					0.10
มากกว่า 30,000	2.78					-

* P < 0.05

จากตารางที่ 4.18 พบว่าเมื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ จำแนกตามรายได้เป็นรายคู่ พบว่า ผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 1 คู่ ได้แก่ผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาทมีความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์มากกว่าผู้ประกันตนที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท

ตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและค่าเอฟเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามตำแหน่งงาน

การบริการทางการแพทย์	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F
1. ด้านข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.16	2	1.58	3.53*
	ภายในกลุ่ม	177.66	397	0.44	
	รวม	180.82	399		
2. ด้านกระบวนการในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.35	2	1.17	3.01
	ภายในกลุ่ม	154.92	397	0.39	
	รวม	157.27	399		
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.78	2	0.89	2.21
	ภายในกลุ่ม	159.42	397	0.40	
	รวม	161.20	399		
4. ด้านสถานที่และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	1.83	2	0.91	2.69
	ภายในกลุ่ม	135.49	397	0.34	
	รวม	137.33	399		
5. ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.36	2	0.68	1.30
	ภายในกลุ่ม	208.47	397	0.52	
	รวม	209.84	399		
ค่าเฉลี่ยรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.87	2	0.93	3.13*
	ภายในกลุ่ม	118.80	397	0.29	
	รวม	120.67	399		

* $P < 0.05$

จากตารางที่ 4.19 เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีตำแหน่งงานต่างกันต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมโดยรวมทั้ง 5 ด้านพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณารายด้านก็พบว่า

ผู้ประกันตนที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์แตกต่างกันในด้านข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการใช้บริการและเมื่อทดสอบพบว่าระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน ต้องทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบค่าเฉลี่ยของเชฟเฟ้ (Scheff's Method) ดังแสดงในตารางที่ 4.20-4.21

ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ด้านข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการใช้บริการ จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	ตำแหน่งงาน			
	พนักงาน	หัวหน้างาน/หน่วย/ฝ่าย	ผู้บริหารระดับสูง	
	\bar{X}	3.28	3.13	2.60
พนักงาน	3.28	0.15	0.68*	
หัวหน้างาน/หน่วย/ฝ่าย	3.13	-	0.53	
ผู้บริหารระดับสูง	2.60		-	

* $P < 0.05$

จากตารางที่ 4.20 พบว่าเมื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ด้านข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการใช้บริการจำแนกตามตำแหน่งงานเป็นรายคู่ พบว่า ผู้ประกันตนที่มีตำแหน่งต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 1 คู่ ได้แก่ผู้ประกันตนที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ประกันตนที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้บริหารระดับสูง

ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ด้านสถานที่และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกจำเป็นตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	\bar{X}	พนักงาน	หัวหน้างาน/หน่วย/ฝ่าย	ผู้บริหารระดับสูง
		3.45	3.44	2.84
พนักงาน	3.45	-	0.02	0.61*
หัวหน้างาน/หน่วย/ฝ่าย	3.44		-	0.59*
ผู้บริหารระดับสูง	2.84			-

* $P < 0.05$

จากตารางที่ 4.21 พบว่าเมื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ด้านสถานที่และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกจำเป็นตามตำแหน่งงานเป็นรายคู่ พบว่าผู้ประกันตนที่มีตำแหน่งต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2 คู่ ได้แก่ผู้ประกันตนที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานมีความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์มากกว่าผู้ประกันตนที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้บริหารระดับสูง และผู้ประกันตนที่มีตำแหน่งงานเป็น หัวหน้างาน/หน่วย/ฝ่าย มีความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์มากกว่าผู้ประกันตนที่เป็นผู้บริหารระดับสูง

ตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและค่าเอฟเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามจำนวนครั้งในการรับบริการ

การบริการทางการแพทย์	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F
1. ด้านข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.72	2	1.36	3.03*
	ภายในกลุ่ม	178.10	397	0.44	
	รวม	180.82	399		
2. ด้านกระบวนการในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.12	2	0.63	0.16
	ภายในกลุ่ม	157.14	397	0.39	
	รวม	157.27	399		
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.06	2	0.53	1.32
	ภายในกลุ่ม	160.13	397	0.40	
	รวม	161.20	399		
4. ด้านสถานที่และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	1.19	2	0.59	1.73
	ภายในกลุ่ม	136.14	397	0.34	
	รวม	137.3	399		
5. ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.94	2	0.47	0.89
	ภายในกลุ่ม	208.89	397	0.52	
	รวม	209.84	399		
ค่าเฉลี่ยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.98	2	0.49	1.63
	ภายในกลุ่ม	119.68	397	0.30	
	รวม	120.67	399		

$P < 0.05$

จากตารางที่ 4.22 เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีจำนวนครั้งในการรับบริการต่างกันต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมโดยรวม ทั้ง 5 ด้านพบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณารายด้านก็

พบว่ามีความแตกต่างกันกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการใช้บริการ

ตอนที่ 4 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตนและปัจจัยทั่วไปของโรงพยาบาลกับความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตนกับความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาโดยจำแนกปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตนออกเป็น เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่งงานและจำนวนครั้งในการรับบริการ โดยปรากฏผลดังแสดงในตารางที่ 4.23 – 4.29 และจำแนกปัจจัยทั่วไปของโรงพยาบาลออกเป็น ประเภทของโรงพยาบาล จำนวนบุคลากรของโรงพยาบาล และ จำนวนเตียงของโรงพยาบาล โดยปรากฏผลดังแสดงในตารางที่ 4.30 – 4.32

ตารางที่ 4.23 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

เพศ	ความพึงพอใจ						χ^2
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
เพศชาย	3 (0.8)	19 (4.8)	94 (23.5)	48 (12.0)	10 (2.5)	174 (43.6)	4.282
เพศหญิง	2 (0.5)	28 (7.0)	102 (25.5)	75 (18.8)	19 (4.6)	226 (56.6)	
รวม	5 (1.3)	44 (11.8)	213 (49.0)	124 (30.8)	15 (7.3)	400 (100)	

จากตารางที่ 4.23 ผลการศึกษาพบว่า เพศ ของผู้ประกันตน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.24 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

อายุ (ปี)	ความพึงพอใจ					รวม	χ^2
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
15 - 19	0 (0.0)	3 (0.8)	6 (1.5)	8 (2.0)	4 (1.0)	21 (5.3)	20.163
20 - 24	1 (0.3)	5 (1.3)	31 (7.8)	19 (4.8)	5 (1.3)	61 (15.3)	
25 - 29	0 (0.0)	11 (2.8)	57 (14.3)	36 (9.0)	8 (2.0)	112 (28.0)	
30 - 34	2 (0.5)	13 (3.3)	57 (14.3)	44 (11.0)	9 (2.3)	125 (31.3)	
35 ปีขึ้นไป	2 (0.5)	15 (3.8)	45 (11.3)	16 (4.0)	3 (0.8)	81 (20.3)	
รวม	5 (1.3)	47 (11.8)	196 (49.0)	123 (30.8)	29 (7.3)	400 (100)	

จากตารางที่ 4.24 ผลการศึกษาพบว่า อายุ ของผู้ประกันตน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.25 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรสกับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สถานภาพ	ความพึงพอใจ					รวม	χ^2
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
โสด	2 (0.5)	15 (3.8)	90 (22.5)	57 (14.3)	12 (3.0)	174 (44.0)	9.261
สมรส	2 (0.5)	30 (7.5)	93 (23.3)	63 (15.8)	16 (4.0)	204 (51.0)	
หย่า / แยกกันอยู่	1 (0.3)	2 (0.5)	13 (3.3)	3 (0.8)	1 (0.3)	20 (5.0)	
รวม	5 (1.3)	47 (11.8)	196 (49.0)	123 (30.8)	29 (7.3)	400 (100)	

จากตารางที่ 4.25 ผลการศึกษาพบว่า สถานภาพของผู้ประกันตน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.26 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ระดับการศึกษา	ความพึงพอใจ					รวม	χ^2
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ประถมศึกษา	0 (0.0)	5 (1.3)	22 (5.5)	12 (3.0)	4 (1.0)	43 (10.8)	42.025*
มัธยมศึกษาตอนต้น	2 (0.5)	11 (2.8)	56 (14.0)	35 (8.8)	12 (3.0)	116 (29.0)	
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	2 (0.5)	22 (5.5)	71 (17.8)	56 (14.0)	12 (3.0)	163 (40.8)	
อนุปริญญา/ปวส.	0 (0.0)	3 (0.8)	26 (6.5)	14 (3.5)	1 (0.3)	44 (11.0)	
ปริญญาตรี	0 (0.0)	6 (1.5)	19 (4.8)	6 (1.5)	0 (0.0)	31 (7.8)	
สูงกว่าปริญญาตรี	1 (0.3)	0 (0.0)	2 (0.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	3 (0.8)	
รวม	5 (1.3)	47 (11.8)	196 (49.0)	123 (30.8)	29 (7.3)	400 (100)	

* $P < 0.05$

จากตารางที่ 4.26 ผลการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษา ของผู้ประกันตนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.27 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

รายได้ (บาท)	ความพึงพอใจ						χ^2
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ต่ำกว่า 5,000	2 (0.5)	5 (1.3)	28 (7.0)	14 (3.5)	9 (2.3)	58 (14.5)	36.008*
5,001 - 10,000	1 (0.3)	18 (4.5)	93 (23.3)	61 (15.3)	13 (3.3)	186 (46.5)	
10,001 - 20,000	1 (0.3)	22 (5.5)	64 (16.0)	48 (12.0)	7 (1.8)	142 (35.5)	
20,001 - 30,000	0 (0.0)	2 (0.5)	6 (1.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	8 (2.0)	
มากกว่า 30,001	1 (0.3)	0 (0.0)	5 (1.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	6 (1.5)	
รวม	5 (1.3)	47 (11.8)	196 (49.0)	123 (30.8)	29 (7.3)	400 (100)	

* $P < 0.05$

จากตารางที่ 4.27 ผลการศึกษาพบว่า รายได้ของผู้ประกันตน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.28 ความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งงานกับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตำแหน่งงาน	ความพึงพอใจ					รวม	χ^2
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
พนักงาน	3 (0.8)	38 (9.5)	168 (42.0)	107 (26.8)	26 (6.5)	342 (85.5)	17.645*
หัวหน้างาน/หน่วย/ฝ่าย	1 (0.3)	9 (2.3)	25 (6.3)	15 (3.8)	3 (0.8)	53 (13.3)	
ผู้บริหารระดับสูง	1 (0.3)	0 (0.0)	3 (0.8)	1 (0.3)	0 (0.0)	5 (1.3)	
รวม	5 (1.3)	47 (11.8)	196 (49.0)	123 (30.8)	29 (7.3)	400 (100)	

* $P < 0.05$

จากตารางที่ 4.28 ผลการศึกษาพบว่า ตำแหน่งงาน ของผู้ประกันตน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.29 ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนครั้งในการรับบริการกับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

จำนวนครั้ง ในการรับบริการ	ความพึงพอใจ					รวม	χ^2
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1 ครั้ง	3 (0.8)	14 (3.5)	85 (21.3)	43 (10.8)	11 (2.8)	156 (39.0)	6.111
2 - 3 ครั้ง	1 (0.3)	19 (4.8)	59 (14.8)	45 (11.3)	8 (2.0)	132 (33.0)	
มากกว่า 3 ครั้ง	1 (0.3)	14 (3.5)	52 (13.0)	35 (8.8)	10 (2.5)	112 (28.0)	
รวม	5 (1.3)	47 (11.8)	196 (49.0)	123 (30.8)	29 (7.3)	400 (100)	

จากตารางที่ 4.29 ผลการศึกษาพบว่า จำนวนครั้งในการรับบริการ ของผู้ประกันตน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.30 ความสัมพันธ์ระหว่างประเภทโรงพยาบาลกับความพึงพอใจของผู้ประกันตน
 ต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัด
 พระนครศรีอยุธยา

ประเภทโรงพยาบาล	ความพึงพอใจ					รวม	χ^2
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
โรงพยาบาลศูนย์	1 (0.3)	7 (1.8)	80 (20.0)	31 (7.8)	7 (1.8)	126 (31.5)	11.821
โรงพยาบาลทั่วไป	4 (1.0)	28 (7.0)	140 (35.0)	59 (14.8)	14 (3.5)	245 (61.3)	
โรงพยาบาลชุมชน	0 (0.0)	5 (1.3)	10 (2.5)	11 (2.8)	3 (0.8)	29 (7.3)	
รวม	5 (1.3)	40 (10.0)	230 (57.5)	101 (25.3)	24 (6.0)	400 (100)	

จากตารางที่ 4.30 ผลการศึกษาพบว่า ประเภทโรงพยาบาล ที่ผู้ประกันตนเลือกใช้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.31 ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนบุคลากรของโรงพยาบาลกับความพึงพอใจของผู้
ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตาม โครงการประกันสังคม
ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

จำนวนบุคลากร	ความพึงพอใจ					รวม	χ^2
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ต่ำกว่า 100 คน	0 (0.0)	3 (0.8)	24 (6.0)	11 (2.8)	1 (0.3)	39 (9.8)	8.312
ตั้งแต่ 100-200 คน	4 (1.0)	30 (7.5)	126 (31.5)	59 (14.8)	16 (4.0)	235 (58.8)	
มากกว่า 400 คน	1 (0.3)	7 (1.8)	80 (20.0)	31 (7.8)	7 (1.8)	126 (31.5)	
รวม	5 (1.3)	40 (10.0)	230 (57.5)	101 (25.3)	24 (6.0)	400 (100)	

จากตารางที่ 4.31 ผลการศึกษาพบว่า จำนวนบุคลากรของโรงพยาบาล จำนวน
บุคลากรของโรงพยาบาลไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ของ
สถานพยาบาลตาม โครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาอย่าง ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
ที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.32 ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนเตียงของโรงพยาบาลกับความพึงพอใจของผู้ประกัน
 คนต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมใน
 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

จำนวนเตียง	ความพึงพอใจ					รวม	χ^2
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ต่ำกว่า 100 เตียง	1 (0.3)	18 (4.5)	43 (10.8)	22 (5.5)	3 (0.8)	87 (21.8)	16.925*
ตั้งแต่ 100-200 เตียง	3 (0.8)	10 (2.5)	97 (24.3)	37 (9.3)	11 (2.8)	158 (39.5)	
มากกว่า 200 เตียง	1 (0.3)	12 (3.0)	90 (22.5)	42 (10.5)	10 (2.5)	155 (38.8)	
รวม	5 (1.3)	40 (10.0)	230 (57.5)	101 (25.3)	24 (6.0)	400 (100)	

จากตารางที่ 4.32 ผลการศึกษาพบว่า จำนวนเตียงของโรงพยาบาล มีความสัมพันธ์
 กับความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตาม โครงการประกันสังคมในจังหวัด
 พระนครศรีอยุธยาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตอนที่ 5 ผลการศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนา
คุณภาพการให้บริการของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของสถาน
พยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา**

จากแบบสอบถามปลายเปิดจากการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์จากสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีผู้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเป็นจำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0 ผู้ศึกษาจึงขอนำเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะที่ได้โดยเรียงลำดับจากความเห็นที่มีผู้เสนอแนะจากมากไปน้อยดังนี้

5.1 ด้านข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ

5.1.1 ปัญหาและอุปสรรค

- 1) ข้อมูลข่าวสาร เอกสารต่างๆ ที่มีให้ไม่ทันสมัย
- 2) ประชาสัมพันธ์ไม่อยู่ประจำที่บางครั้งไม่สามารถให้ข้อมูลที่กระจ่าง

ชัดเจนแก่ผู้ป่วยและญาติผู้ป่วยได้

5.1.2 ข้อเสนอแนะ

โรงพยาบาลควรจัดทำเอกสารเกี่ยวกับโรงพยาบาลและงานประกันสังคมไว้ตามจุดต่างเพื่อให้ผู้ประกันตนสามารถอ่านได้อย่างเข้าใจ

5.2 ด้านกระบวนการในการให้บริการ

5.2.1 ปัญหาและอุปสรรค

- 1) การเข้ารับการตรวจจากแพทย์ใช้เวลารอคอยนาน ให้บริการไม่ตรงต่อเวลา
- 2) ชั้นตอนมาก ยุ่งยาก ซับซ้อนเสียเวลา
- 3) การเรียกชื่อผู้ป่วยเข้าตรวจไม่มีระเบียบวุ่นวายและถูกลัดคิว

5.2.2 ข้อเสนอแนะ

ควรลดหรือตัดทอนขั้นตอนให้เหลือน้อยที่สุด

5.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

5.3.1 ปัญหาและอุปสรรค

- 1) แพทย์ตรวจไม่ละเอียด ให้ข้อมูลไม่ชัดเจนตลอดจนไม่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับตรวจรักษาโดยเฉพาะถ้ารู้ว่าเป็นผู้ป่วยในโครงการประกันสังคม

2) พยาบาลพูดจาไม่ไพเราะ หน้าตาไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส ชอบคุยผู้ป่วยเมื่อผู้ป่วยสงสัยหรือซักถาม

3) เจ้าหน้าที่ห้องยาไม่อธิบายวิธีการใช้ยาหรืออธิบายแต่ไม่ละเอียด บางครั้งแนะนำวิธีการใช้ยาเร็วมากจนผู้ป่วยไม่สามารถจำได้

5.3.2 ข้อเสนอแนะ

1) ควรจัดให้มีแพทย์ที่มีคุณภาพ หลายสาขาไว้บริการ

2) แพทย์ควรเพิ่มความกระตือรือร้นให้มากขึ้น ไม่ตำหนิผู้ป่วย มีความ

รับผิดชอบและตรงต่อเวลา

5.4 ด้านสถานที่และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก

5.4.1 ปัญหาและอุปสรรค

1) ที่พักรอตรวจโรค แออัดและคับแคบ

2) ที่จอดรถไม่เพียงพอและที่มีอยู่ก็ไม่มีหลังคากันแดดและฝน

3) จำนวนเตียงผู้ป่วยมีน้อยและแออัด

5.4.2 ข้อเสนอแนะ

ควรเพิ่มห้องตรวจรักษาให้มากขึ้นเพื่อรองรับผู้ป่วยที่มีจำนวนมากขึ้น

5.5 ด้านค่าใช้จ่ายในการให้บริการ

5.5.1 ปัญหาและอุปสรรค

คุณภาพของยาที่ได้รับไม่คุ้มกับค่าใช้จ่ายที่เสียไป

5.5.2 ข้อเสนอแนะ

ไม่มีข้อเสนอแนะ

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลในโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นการวิจัยแบบพรรณนา (Descriptive Research) ประเภทวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ (1) ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตน ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่งงานและจำนวนครั้งที่เข้ารับบริการ (2) ข้อมูลทั่วไปของโรงพยาบาล ประกอบด้วย ประเภทโรงพยาบาล จำนวนบุคลากรและจำนวนเตียงของโรงพยาบาล สำหรับตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการใช้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาเป็นผู้ประกันตนที่เคยใช้บริการทางการแพทย์จากสถานพยาบาลในโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้แก่ โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา โรงพยาบาลราชธานี โรงพยาบาลเสนา โรงพยาบาลศุภมิตรเสนาและโรงพยาบาลนวนคร 2 โดยผู้วิจัยได้สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1.1.1 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตนและปัจจัยทั่วไปของโรงพยาบาลที่เข้าร่วมในโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
- 1.1.2 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
- 1.1.3 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1.1.4 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตนและปัจจัยทั่วไปของโรงพยาบาลกับความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย มีดังต่อไปนี้

1.2.1 ประชากร (Population) เป็นผู้ประกันตนที่เคยใช้บริการทางการแพทย์จากโรงพยาบาลในโครงการประกันสังคม 5 โรงพยาบาลหลัก ได้แก่ โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา โรงพยาบาลราชธานี โรงพยาบาลเสนา โรงพยาบาลศุภมิตรเสนาและโรงพยาบาลนวนคร 2 โดยขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คำนวณจากสูตรของทาโร ยามาเน่ ได้จำนวนตัวอย่างทั้งหมด 400 คน โดยกำหนดความเชื่อมั่น 95 %

1.2.2 การสุ่มตัวอย่าง (Sampling Method) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง Stratified Random Sampling ได้มาจากสัดส่วนของผู้ประกันตนที่ขึ้นทะเบียนในโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาจำแนกตามโรงพยาบาล จำนวนทั้งสิ้น 207,410 คน กับจำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่าง 400 คน

1.2.3 เครื่องมือการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการศึกษาคำราและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการทางการแพทย์แล้วออกแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยและเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ โดยแบบสอบถามมีคำถามรวมทั้งสิ้น 35 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 5 ด้าน ได้แก่ ด้านข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการใช้บริการ ด้านกระบวนการในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการและแบบสอบถามปลายเปิดที่ให้ผู้ประกันตนได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

1.2.4 การหาคุณภาพของแบบสอบถาม สามารถแบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน คือ (1) การหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity) โดยแบบสอบถามผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการศึกษาคำราและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการทางการแพทย์และได้นำเสนอผ่านอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตลอดจนผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ผลการหาค่าความตรงตามเนื้อหา (Content validity)

ของแบบสอบถามแต่ละข้อได้ค่า IOC ระหว่าง 0.6-1.00 จึงได้คัดเลือกไว้ แล้วผู้วิจัยได้ประมวลข้อแนะนำของผู้เชี่ยวชาญต่ออาจารย์ที่แล้วจึงนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้ประกันตนที่รับบริการทางการแพทย์ที่ โรงพยาบาล นวนคร ปทุมธานี ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษาจำนวน 30 คน (2) หาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient alpha) ของครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.947

1.2.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลข้อมูลดังนี้ คือ (1) ออกหนังสือจากมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชถึงผู้อำนวยการ โรงพยาบาลที่เข้าร่วมในโครงการประกันสังคม 5 โรงพยาบาลในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาเพื่อขออนุญาตแจกแบบสอบถาม (2) ผู้วิจัยทำการอธิบายและชี้แจงทำความเข้าใจในหลักเกณฑ์ให้แก่ผู้ช่วยวิจัยที่ทำการแจกแบบสอบถามและทำการเก็บรวบรวมได้ 450 ชุดซึ่งได้แบบสอบถามที่ครบถ้วนสมบูรณ์จำนวน 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 88.89 นำมาวิเคราะห์หาระดับความเชื่อมั่นของขนาดตัวอย่างใหม่ได้ค่าแอลฟาที่ 0.961 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 %

1.2.6 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาได้โดยใช้โปรแกรม SPSS / PC for Windows version 11.5 ทำการคำนวณหาค่าสถิติ (1) หาค่าความถี่ (Frequency) และสรุปมาเป็นค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตนและปัจจัยทั่วไปของโรงพยาบาล (2) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) เพื่อใช้วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ในแต่ละด้าน (3) วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติทดสอบที (t-test) และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไปและเมื่อพบความแตกต่างในเชิงสถิติจะทำการทดสอบเปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple Comparison) ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's Method) (4) ค่า Chi -Square (χ^2) เพื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตนและปัจจัยทั่วไปของโรงพยาบาลกับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์จากสถานพยาบาลในโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1.3 ผลการวิจัย ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัย ดังต่อไปนี้

1.3.1 ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยทั่วไปของโรงพยาบาล

1) ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตนที่มารับบริการทางการแพทย์จากสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ส่วน

ใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 56.5) มีอายุอยู่ระหว่าง 30-34 ปี (ร้อยละ 31.3) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 51.0) การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับ มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. (ร้อยละ 40.8) มีรายได้อยู่ระหว่าง 5 , 000 – 10, 000 บาท (ร้อยละ 46.5) และมีตำแหน่งงานส่วนใหญ่เป็นพนักงาน (ร้อยละ 85.5) จำนวนครั้งที่เข้ารับบริการมากที่สุดอยู่ที่ 1 ครั้ง (ร้อยละ 39.0)

2) ผลการศึกษาปัจจัยทั่วไปของโรงพยาบาลในโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่ผู้ประกันตนเข้าไปรับบริการทางการแพทย์ พบว่าประเภทโรงพยาบาลที่ผู้ประกันตนเข้ารับบริการมากที่สุดได้แก่ โรงพยาบาลทั่วไป (ร้อยละ 61.3) มีจำนวนบุคลากรของโรงพยาบาล 100-200 คน (ร้อยละ 39.5) และมีจำนวนเตียงตั้งแต่ 100-200 เตียง (ร้อยละ 9.8)

1.3.2 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์

ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 5 ด้าน พบว่าความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตาม โครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาโดยรวมทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.29$) โดยมีความพึงพอใจในด้านสถานที่และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสูงสุด ($\bar{X} = 3.45$) รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.38$) และอันดับสุดท้ายได้แก่ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ($\bar{X} = 3.19$) และถ้าพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า

1) ด้านข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการใช้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.26$) โดยมีความพึงพอใจในเรื่อง เกสเซอร์หรือเจ้าหน้าที่ห้องยาได้ให้ข้อมูลและคำแนะนำการใช้ยาอย่างละเอียดชัดเจน ($\bar{X} = 3.49$) รองลงมาคือ แพทย์ให้ข้อมูลการรักษาอย่างชัดเจนและครบถ้วนแก่ผู้ป่วยที่มารับบริการ

2) ด้านกระบวนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.21$) โดยมีความพึงพอใจในเรื่อง โรงพยาบาลมีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่สะดวกทันสมัยเพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 3.48$) รองลงมาคือ การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X} = 3.04$)

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$) และมีอยู่ 2 ด้านที่มีความพึงพอใจในระดับมากคือ เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลแต่งกายสุภาพเรียบร้อยตามแบบที่โรงพยาบาลกำหนด ($\bar{X} = 3.70$) และ เจ้าหน้าที่ให้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่แบ่งแยกว่าเป็นผู้ป่วยทั่วไปหรือผู้ป่วยประกันสังคม ($\bar{X} = 3.13$)

4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.45$)โดยมีความพึงพอใจในเรื่อง อาคารและสถานที่ที่มีความสวยงามและเป็นระเบียบเรียบร้อย ($\bar{X}=3.55$) รองลงมา คือ มีที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มารับบริการ ($\bar{X}=3.34$)

5) ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.19$)โดยมีความพึงพอใจในเรื่อง ค่ารักษาพยาบาลที่สำนักงานประกันสังคมกำหนดให้สิทธิแก่ผู้ประกันตนเพียงพอต่อการเข้ารับบริการในโรงพยาบาล โดยไม่ต้องจ่ายเพิ่ม ($\bar{X}=3.38$) รองลงมาคือ เรื่อง การบริการที่ได้รับจากโรงพยาบาลมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับเงินสมทบที่ท่านต้องจ่ายไปในการประกันสังคม ($\bar{X}=3.09$)

1.3.3 ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า

1) เพศ เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์พบว่า ผู้ประกันตนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้ประกันตนเพศชายและหญิงมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการใช้บริการและด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ โดยผู้ประกันตนเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าเพศชาย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 ในขณะที่เพศชายมีค่าเฉลี่ย 3.10

2) อายุ เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์พบว่า ผู้ประกันตนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านก็พบว่าไม่แตกต่างกันเช่นกัน

3) สถานภาพสมรส เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์พบว่าผู้ประกันตนที่มีสถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านก็พบว่าไม่แตกต่างกันเช่นกัน

4) ระดับการศึกษา เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์พบว่าผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านก็พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ทุกด้านและเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า

(1) ด้านข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการใช้บริการ มีคู่ที่แตกต่างกัน 2 คู่ คือ ผู้ประกันตนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาที่มีความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์สูงกว่าผู้ประกันตนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและผู้ประกันตนที่มีการศึกษาระดับ

ประณตศึกษามีความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์สูงกว่าผู้ประกันตนที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี

(2) ด้านกระบวนการในการให้บริการ พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกัน 1 คู่ คือ ผู้ประกันตนที่มีการศึกษาระดับประณตศึกษามีความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์สูงกว่าผู้ประกันตนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี

(3) ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน 3 คู่ คือ ผู้ประกันตนที่มีการศึกษาระดับประณตศึกษามีความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์สูงกว่าผู้ประกันตนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ผู้ประกันตนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นมีความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์สูงกว่าผู้ประกันตนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและผู้ประกันตนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.มีความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์สูงกว่าผู้ประกันตนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี

5) รายได้ เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์พบว่า ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านก็พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ทุกด้านยกเว้นด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกและเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า

(1) ด้านข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการใช้บริการพบว่ามีคู่ที่แตกต่างกัน 1 คู่ คือ ผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาทมีความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์มากกว่าผู้ประกันตนที่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท

(2) ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ พบว่ามีความแตกต่างกัน 1 คู่ คือ ผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาทมีความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์มากกว่าผู้ประกันตนที่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท

6) ตำแหน่งงาน เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์พบว่าผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านก็พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการใช้บริการ

(1) ด้านข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการใช้บริการพบว่ามี ความแตกต่างกัน 1 คู่ คือ ผู้ประกันตนที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานมีความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์มากกว่าผู้ประกันตนที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้บริหารระดับสูง

(2) ด้านสถานที่และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่ามีความแตกต่างกัน 2 คู่ คือ ผู้ประกันตนที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานมีความพึงพอใจต่อการบริการทางการแพทย์มากกว่าผู้ประกันตนที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้บริหารระดับสูงและผู้ประกันตนที่มีตำแหน่งงานเป็นหัวหน้างาน/หน่วย/ฝ่าย มีความพึงพอใจต่อการบริการทางการแพทย์มากกว่าผู้ประกันตนที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้บริหารระดับสูง

7) จำนวนครั้งในการรับบริการ เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการทางการแพทย์พบว่าผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านก็พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการใช้บริการ

1.3.4 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตนและปัจจัยทั่วไปของโรงพยาบาลกับความพึงพอใจต่อการบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า

1) ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตน ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่งงานของผู้ประกันตนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตนด้าน เพศ อายุ สถานภาพสมรสและจำนวนครั้งที่เข้ารับบริการ พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2) ปัจจัยทั่วไปของโรงพยาบาล ได้แก่ จำนวนเตียงของโรงพยาบาล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยทั่วไปด้านของโรงพยาบาล ได้แก่ ประเภทของโรงพยาบาล และจำนวนบุคลากรของโรงพยาบาล พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการใช้บริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.3.5 ผลการศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ พบว่า

1) ด้านข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการใช้บริการ ผู้ประกันตนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า โรงพยาบาลควรจัดทำเอกสารเกี่ยวกับ โรงพยาบาลและงานประกันสังคมไว้ตามจุดต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ประกันตนสามารถอ่านได้อย่างเข้าใจ

- 2) ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ประกันตนส่วนใหญ่เห็นว่า การเข้ารับบริการตรวจจากแพทย์ใช้เวลารอคอยนาน ให้บริการไม่ตรงต่อเวลา และรองลงมาคือ ขั้นตอนมาก ยุ่งยาก ซ้ำซ้อนและเสียเวลา
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ประกันตนส่วนใหญ่เห็นว่า แพทย์ตรวจไม่ละเอียด ให้ข้อมูลไม่ชัดเจน ตลอดจนไม่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการตรวจรักษาโดยเฉพาะถ้ารู้ว่าผู้ป่วยเป็นผู้ประกันตนในโครงการประกันสังคม และรองลงมาเห็นว่า พยาบาลพูดจาไม่เพราะ หน้าตาไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส ชอบคุยผู้ป่วยเมื่อผู้ป่วยสงสัยหรือซักถาม
- 4) ด้านสถานที่และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ประกันตนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ห้องพักรักษาโรค คับแคบ รองลงมาเห็นว่าห้องน้ำสำหรับญาติผู้ป่วยไม่สะอาด
- 5) ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการส่วนใหญ่เห็นว่าคุณภาพของยาที่ได้รับไม่คุ้มกับค่าใช้จ่ายที่เสียไป

2. อภิปรายผล

การศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตาม โครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาครั้งนี้ สามารถนำมาอภิปรายผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

2.1 จากการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตน พบว่า ผู้ประกันตนส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 30-34 ปี และพบว่าส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทที่มีรายได้อยู่ระหว่าง 5,000-10,000 บาท ซึ่งถือว่าเป็นรายได้ที่ไม่ค่อยสูงมากนัก และการมีรายได้ไม่มากนักนี้ทำให้ต้องมีการควบคุมค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ไม่ให้เป็นเป็นภาระแก่ตนเองหรือครอบครัวมากเกินไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาระค่าใช้จ่ายทางการแพทย์ซึ่งค่อนข้างแพงเมื่อเทียบกับรายได้ ดังนั้น โครงการประกันสังคมจึงเป็นทางเลือกหนึ่งสำหรับพนักงานที่เป็นผู้ประกันตนในโครงการประกันสังคมซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ปราณี เจริญพร (2535 :บทคัดย่อ) ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยว่าการประกันสุขภาพมีความจำเป็นสำหรับผู้ใช้แรงงาน ทำให้มีหลักประกันเมื่อมีการเจ็บป่วย มีความมั่นคงต่อตนเองและครอบครัว

2.2 จากการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่าผู้ประกันตนมีความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ จีรนาถ สงวนทรัพย์ (2542:30) ที่พบว่าผู้ประกันตนที่มารับบริการทางการแพทย์ที่คลินิกทางด่วนของโรงพยาบาลสมุทรสาครมีความพึงพอใจในการมารับบริการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อุไร วิพูนบุตร (2542:37) ที่พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลโสธรที่แผนกผู้ป่วยนอกมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน พบว่า

2.2.1 **ด้านข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ** พบว่า ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สุภาพ สมุทวนิชและคณะ (2538:บทคัดย่อ) ที่ทำการศึกษา ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลปัตตานี พบว่า หมวดการประสานงานและข้อมูลที่ได้รับ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากผู้มาใช้บริการมีความคาดหวังว่าจะได้รับข้อมูลข่าวสาร ขั้นตอนการมารับบริการ เมื่อไม่ได้รับการตอบสนอง ผู้มาใช้บริการจึงเกิดความไม่ประทับใจเท่าที่ควร และพบว่าในด้านนี้มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำที่สุด ในเรื่อง การบริการข้อมูลข่าวสาร เช่น บริการคู่มือที่ใช้ติดต่อกับ โรงพยาบาล แผ่นพับสำหรับแนะนำรายละเอียดเกี่ยวกับ โรงพยาบาล ซึ่งทางสถานพยาบาลในโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาควรจะนำมาเป็นหัวข้อในการปรับปรุงและพัฒนาในด้านข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการให้ดียิ่ง ๆ ขึ้น

2.2.2 **ด้านกระบวนการในการให้บริการ** พบว่า ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่สะดวก ทันสมัยเพียงพอต่อการให้บริการ และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในเรื่อง การให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ธน วงศ์จินาพันธ์ (2544 : 73) พบว่าลูกจ้างมีความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ในเรื่องของกระบวนการในการให้บริการที่มีความรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการและความสม่ำเสมอของบริการที่ให้

2.2.3 **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** พบว่า ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางและพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากอยู่ 2 เรื่อง คือ เจ้าหน้าที่ของ โรงพยาบาลแต่งกายสะอาดสุภาพเรียบร้อย ตามแบบที่โรงพยาบาลกำหนด และแพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่ส่วนต่าง ๆ มีความรู้ความสามารถและความชำนาญในการให้บริการแก่ผู้ป่วย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา ของ ธน วงศ์จินาพันธ์ (2544 :74) พบว่าลูกจ้างมีความเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องคุณภาพผู้ให้บริการ ทั้งนี้เพราะการบริการมีลักษณะที่จับต้อง

ไม่ได้ (Intangibility) (อรชร มณีสงค์ : 2539:199) ดังนั้นคุณภาพของเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลจึงเป็นเครื่องมือชนิดหนึ่งในการสื่อให้ผู้บริโภครับรู้ถึงคุณภาพการบริการที่ทางโรงพยาบาลจัดให้

2.2.4 ด้านสถานที่และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจต่อการบริการทางการแพทย์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 2 เรื่อง คือ อาคารและสถานที่ที่มีความสวยงาม เป็นระเบียบ เรียบร้อย และ วันเวลา เปิดทำการของโรงพยาบาลมีความเหมาะสมและสะดวกในการเข้ารับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อุไร วิหุรบุตร (2542: 37) พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลยโสธรที่แผนกผู้ป่วยนอกมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน พบว่าผู้ประกันตนมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านสถานที่และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก ทั้งนี้เพราะในปัจจุบันมีโรงพยาบาลทั้งภาครัฐและเอกชนเข้าร่วมในโครงการประกันสังคมและมีการแข่งขันค่อนข้างสูง ดังนั้นทางโรงพยาบาลจึงมีการพัฒนาในด้านสถานที่และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกมากยิ่งขึ้นจึงทำให้ความพึงพอใจต่อการบริการทางการแพทย์ด้านนี้มีค่าเฉลี่ยสูงขึ้นเมื่อเทียบกับด้านอื่น ๆ

2.2.5 ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ พบว่าผู้ประกันตนมีความพึงพอใจต่อการบริการทางการแพทย์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดในเรื่อง กำหนดให้สิทธิแก่ผู้ประกันตนเพียงพอต่อการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลโดยไม่ต้องจ่ายเพิ่ม ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ปราณี เกษฎาพร (2535 : 65) ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยว่า การจ่ายเงินร้อยละ 1.5 (อัตราในปี 2535) แก่โครงการประกันสังคมมีความเหมาะสมแล้ว และ การศึกษาของ ธน วงศ์จินาพันธ์ (2544 : 74) พบว่าในด้านค่าใช้จ่ายถูกจ้างเห็นด้วยมากในเรื่อง การใช้สิทธิประกันสังคมช่วยเป็นหลักประกันในเรื่องค่าใช้จ่ายในการรักษาแต่ละครั้ง และเห็นด้วยมากกับจำนวนเงินที่จ่ายหรือถูกหักไป

2.3 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลต่อการบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาโดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่งงาน และจำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ โดยแยกอภิปรายผลดังต่อไปนี้ คือ

2.3.1 เพศ พบว่าผู้ประกันตนเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับการศึกษาของ บัญชา วิจิตรพานิชกุล(2545: บทคัดย่อ)และปรียา ครามะคำ(2538:104) ที่พบว่าเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการบริการ

ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลไม่แตกต่างกันซึ่งอาจจะไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ กฤษณา ช่างสุพรรณ และคณะ(2542:52-53)ที่พบว่า เพศชายต้องการหรือคาดหวังในด้านบริการมากกว่าเพศหญิง

2.3.2 อายุ พบว่าผู้ประกันคนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตาม โครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ปนัดดา ช่างแก้ว (2538:92,96)และศิริพร ปรางประสิทธิ์ (2537:115) ที่พบว่า อายุไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการทางการแพทย์ของ โรงพยาบาลแต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ พฤทธิสิทธิ์ บุญทน (2536:11-20) ที่พบว่า อายุมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคาร กรุงเทพ สาขาชุมพวา จังหวัดนครราชสีมา

2.3.3 สถานภาพสมรส พบว่าผู้ประกันคนที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตาม โครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของทรวงทิพย์ วงศ์พันธ์(2541:88)พบว่าผู้รับบริการที่มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันไม่มีผลทำให้ความคาดหวังของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพบริการแตกต่างกัน

2.3.4 ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ประกันคนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตาม โครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ พฤทธิสิทธิ์ บุญทน (2536:11-20) และ Hulka (1971:648) พบว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาดำเนินความพึงพอใจในบริการสูงกว่าลูกค้าที่มีระดับการศึกษาสูง ๆ และสอดคล้องกับการศึกษาของ สุเทพ อุทยาพงศ์ (2537:23) พบว่าผู้รับบริการผ่าตัดที่โรงพยาบาลศรีนครินทร์ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ บัญชา วิจิตรพานิชกุล(2545:บทคัดย่อ) พบว่า ผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกตามนโยบายสุขภาพถ้วนหน้าโรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดสุพรรณบุรีที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

2.3.5 รายได้ พบว่า ผู้ประกันคนที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตาม โครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ บัญชา วิจิตรพานิชกุล(2545:บทคัดย่อ) และรัชชา กุลวานิชไชยนันท์ (2535:68)พบว่า ผู้รับบริการทางการแพทย์ที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.05 ยังพบว่าผู้มีรายได้สูงจะไปใช้บริการทางการแพทย์มากกว่าผู้มีรายได้ต่ำ และ Bennett(1994 อ้างถึงใน สุภาพร ภัคชนกุล) ยัง

พบว่าผู้มีรายได้อาจจะเรียกร้องในเรื่องของความรวดเร็วในการบริการมากกว่าผู้มีรายได้น้อยทำให้ความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์แตกต่างกัน

2.3.6 ตำแหน่งงาน พบว่า ผู้ประกันตนที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ จีรนาถ สวงนทรัพย์ (2542:30) ที่พบว่า ผู้ประกันตนที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความพึงพอใจในการมารับบริการทางการแพทย์ที่คลินิกทางด่วนของโรงพยาบาลสมุทรสาครแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ศิริพร ปรางประสิทธิ์ (2537:115) ที่พบว่า ตำแหน่งงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการทางการแพทย์ ณ โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา

2.3.7 จำนวนครั้งในการรับบริการ พบว่า ผู้ประกันตนที่มีจำนวนครั้งในการรับบริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ จีรนาถ สวงนทรัพย์ (2542 :30) ที่พบว่า จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการมารับบริการทางการแพทย์ที่คลินิกทางด่วนของโรงพยาบาลสมุทรสาคร แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ปนัดดา จ่างแก้ว (2538: 92,96) ที่พบว่า จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการบริการทางการแพทย์ภายใต้พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2533 : ศึกษากรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยอันมิใช่เนื่องจากการทำงานในจังหวัดสระบุรี

2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตนกับความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2.4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตน ผลการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่งงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วน เพศ อายุ สถานภาพ และจำนวนครั้งที่เข้ารับบริการ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และแยกอภิปรายในแต่ละด้านดังนี้

1) **เพศ** พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ จีรนาถ สวงนทรัพย์ (2542 : 30) ที่พบว่า เพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการมารับบริการทางการแพทย์ที่คลินิกทางด่วนของ

โรงพยาบาลสมุทรสาคร แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ศิริพร ปรากฏประสิทธิ์ (2537: 115) ที่พบว่า เพศ มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการทางการแพทย์ ณ โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา และ ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ไพโรจน์ มะกล้าคำและคณะ (2541 : 28-29) ที่พบว่า ข้อมูลทั่วไปของลักษณะทางประชากรด้านเพศ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณสุขของสถานีนามัยในเขตอำเภอเมืองฉะเชิงเทรา ทั้งนี้เนื่องจากโรงงานอุตสาหกรรมส่วนใหญ่ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาเป็น โรงงานผลิตทางด้านอิเล็กทรอนิกส์จึงต้องการพนักงานหญิงที่สามารถทำงานที่มีความละเอียดสูงเข้าทำงานทำให้กลุ่มตัวอย่างของผู้ประกันตนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายจึงทำให้ผลการศึกษาพบว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตาม โครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2) อายุ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตาม โครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ศิริพร ปรากฏประสิทธิ์ (2537 : 115) ที่พบว่า อายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการทางการแพทย์ ณ โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา และสอดคล้องกับการศึกษาของ สมพร ตั้งสะสม (2537: 28) ที่พบว่า อายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ของผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้พระราชบัญญัติประกันสังคม แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ พงุทธิสิทธิ์ บุญทน (2536 :11-20) ที่พบว่าตัวแปรด้านอายุมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาชุมพวา จังหวัดนครราชสีมา

3) สถานภาพสมรส พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตาม โครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ศิริพร ปรากฏประสิทธิ์ (2537:115) ที่พบว่า สถานภาพสมรส ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการทางการแพทย์ ณ โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา และสอดคล้องกับการศึกษา ของ จิรนาฎ สงวนทรัพย์ (2542:30) ที่พบว่า สถานภาพสมรส ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการมารับบริการทางการแพทย์ที่คลินิกทางด่วนของโรงพยาบาลสมุทรสาคร

4) ระดับการศึกษา พบว่า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตาม โครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ไพโรจน์ มะกล้าคำและคณะ (2541: 28-29) ที่พบว่า การศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณสุขของสถานีนามัยในเขตอำเภอฉะเชิงเทรา และสอดคล้องกับการศึกษาของ จิรนาฎ สงวนทรัพย์ (2542

:30) ที่พบว่า ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการมารับบริการทางการแพทย์ที่คลินิกทางด่วนของโรงพยาบาลสมุทรสาคร แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ศิริพร ปรางประสิทธิ์ (2537: 115) ที่พบว่าระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการทางการแพทย์ ณ โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา

5) รายได้ พบว่า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของไพโรจน์ มะกล้าคำและคณะ (2541:28-29) ที่พบว่า รายได้ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณสุขของสถานีนอนามัยในเขตอำเภอฉะเชิงเทรา และสอดคล้องกับการศึกษาของ จิรนาถ สงวนทรัพย์ (2542 :30) ที่พบว่า รายได้ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการมารับบริการทางการแพทย์ที่คลินิกทางด่วนของโรงพยาบาลสมุทรสาคร แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ศิริพร ปรางประสิทธิ์ (2537: 115) ที่พบว่ารายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการทางการแพทย์ ณ โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา

6) ตำแหน่งงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ จิรนาถ สงวนทรัพย์ (2542 :30) ที่พบว่า ตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการมารับบริการทางการแพทย์ที่คลินิกทางด่วนโรงพยาบาลสมุทรสาคร แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ศิริพร ปรางประสิทธิ์ (2537:115) ที่พบว่า ตำแหน่งงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการทางการแพทย์ ณ โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา

7) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ จิรนาถ สงวนทรัพย์ (2542 :30) ที่พบว่า จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการมารับบริการทางการแพทย์ที่คลินิกทางด่วนของโรงพยาบาลสมุทรสาคร แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ปณิตดา จ่างแก้ว (2538: 92,96) ที่พบว่า จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการบริการทางการแพทย์ภายใต้พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2533 : ศึกษากรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยอันมิใช่เนื่องจากการทำงานในจังหวัดสระบุรี

2.4.2 ปัจจัยทั่วไปของโรงพยาบาล ผลการศึกษาพบว่า จำนวนเตียงของโรงพยาบาล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วน ประเภทโรงพยาบาลและจำนวนบุคลากรของโรงพยาบาล พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และแยกอภิปรายในแต่ละด้านดังนี้

1) **ประเภทของโรงพยาบาล** ได้แก่ โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลศูนย์ และโรงพยาบาลชุมชน พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ บัญชา วิจิตรพานิชกุล (2545:74) ที่พบว่า ประเภทของโรงพยาบาลที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าโรงพยาบาลจังหวัดสุพรรณบุรี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะโรงพยาบาลทั้ง 3 ประเภทมีมาตรฐานการรักษาพยาบาลในด้านต่างๆ ก่อนข้างจะใกล้เคียงกันเพราะในปัจจุบันมีการแข่งขันค่อนข้างสูงระหว่างโรงพยาบาลไม่ว่าจะเป็น โรงพยาบาลของรัฐหรือเอกชนก็ตาม

2) **จำนวนบุคลากรของโรงพยาบาล** พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ บัญชา วิจิตรพานิชกุล (2545:74) ที่พบว่าจำนวนบุคลากรที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าโรงพยาบาลจังหวัดสุพรรณบุรี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะจำนวนบุคลากรจะมีสัดส่วนผันแปรกับจำนวนผู้ป่วย เช่น ถ้าจำนวนบุคลากรของโรงพยาบาลที่เป็นแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่อื่นๆ มีมากก็สามารถรองรับจำนวนผู้ป่วยได้มากขึ้นตามสัดส่วนจึงไม่ค่อยมีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของแต่ละโรงพยาบาล

3) **จำนวนเตียงของโรงพยาบาล** พบว่า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ บัญชา วิจิตรพานิชกุล (2545:74) ที่พบว่าจำนวนเตียงของโรงพยาบาลที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าโรงพยาบาลจังหวัดสุพรรณบุรี

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ในการวิจัยครั้งนี้จะเห็นได้ว่าผู้ประกันตนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาอยู่ในระดับปานกลางเป็นข้อบ่งบอกถึงมาตรฐานการให้บริการของแต่ละโรงพยาบาลว่ายังอยู่ในเกณฑ์ที่อาจจะต้องมีการปรับปรุงในบางส่วนและดำเนินผลการวิจัยไปพัฒนาเสริมสร้างศักยภาพก็จะทำให้โรงพยาบาลสามารถตอบสนองความพึงพอใจของผู้ประกันตนได้ดียิ่งขึ้นต่อไปซึ่งทางผู้มีข้อเสนอแนะดังนี้

3.1.1 จากการวิจัยพบว่า ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตาม โครงการประกันสังคม ซึ่งเป็นที่ทราบดีว่า ระดับการศึกษาและตำแหน่งงานที่สูงขึ้นทำให้คนมีความรู้ มีความเข้าใจและยอมรับข้อมูลข่าวสาร ที่มีเหตุผลสนับสนุนเพียงพอ ดังนั้นผู้มีการศึกษาสูงจึงเป็นผู้ที่มีโอกาสได้รับรู้และเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องประกันสังคมและการบริการทางการแพทย์มากขึ้น จึงมีความคาดหวังและความต้องการต่อการรักษาพยาบาลเพิ่มมากขึ้น มีการรับรู้ข่าวสารทางการแพทย์ มีการรับรู้สิทธิที่ผู้ป่วยพึงมีพึงได้ไม่ว่าจะเป็นสิทธิที่ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการเจ็บป่วย สิทธิที่จะเลือกวิธีการรักษาอย่างเหมาะสมกับสภาพการเจ็บป่วย สิทธิที่จะได้รับการรักษาพยาบาลอย่างสมศักดิ์ศรี ฉะนั้นทางโรงพยาบาลควรมีการส่งเสริมให้ความรู้ความเข้าใจโดยการจัดอบรมแก่บุคลากรทางการแพทย์ทุกระดับให้เข้าใจในสิทธิที่ ผู้ประกันตนจะได้รับและบุคลากรทางการแพทย์พึงตระหนักถึงความสำคัญในคุณภาพการให้บริการทางการแพทย์ซึ่งถือว่ามีค่าสำคัญเป็นอย่างยิ่งทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ แพทย์จึงควรควรอธิบายให้ผู้ป่วยเข้าใจก่อนที่จะลงมือให้การรักษานำเสนอแนวทางการรักษาโรคที่ชัดเจนตลอดถึงวิธีดูแลตนเองเมื่อกลับบ้าน สำหรับเกษตรกรควรมีการให้คำแนะนำวิธีการใช้ยา ข้อควรระวังในการใช้ยาอย่างชัดเจนเพื่อป้องกันการผิดพลาดอันนำไปสู่อันตรายต่อสุขภาพ นอกจากนั้นควรเปิดโอกาสให้ผู้ประกันตนได้ซักถามข้อสงสัยด้านการบริการทางการแพทย์ให้มากขึ้นและควรมีการเพิ่มการประชาสัมพันธ์ถึงระบบขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลให้ผู้ประกันตนได้ทราบเพื่อเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการบริการ วิธีที่เหมาะสมในการเผยแพร่ความรู้โดยการนำวิทยากรเข้าไปเผยแพร่ความรู้ในสถานประกอบการและจัดทำใบปลิว แผ่นพับ หรือเอกสารแจกผู้ประกันตน รวมทั้งถ่ายทอดความรู้ผ่านทางสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ วีดีโอ หรือซีดี เป็นต้น

3.1.2 จากการศึกษาพบว่า รายได้ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ในสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และส่วนใหญ่จะพบว่าผู้มีรายได้น้อยจะมีความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์มากกว่าผู้มีรายได้สูงสะท้อนให้เห็นว่าการรับบริการทางการแพทย์จากโรงพยาบาลในโครงการประกันสังคมสามารถตอบสนองต่อผู้รับบริการที่มีรายได้น้อยได้เป็นอย่างดีแต่ผู้มีรายได้สูงจะไม่ค่อยพึงพอใจมากนัก ดังนั้นคาดว่าในอนาคตถ้ามีโรงพยาบาลเอกชนเข้าร่วมในโครงการประกันสังคมมากขึ้นก็จะทำให้ผู้ประกันตนที่มีรายได้สูงไปใช้บริการกับโรงพยาบาลเอกชนมากขึ้น ฉะนั้นในส่วนของโรงพยาบาลขนาดเล็ก โรงพยาบาลของรัฐบาลควรจะรีบปรับมาตรฐานการให้บริการให้เท่าเทียมกับโรงพยาบาลเอกชนให้มากที่สุด โดยทางโรงพยาบาลควรมีการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อเพิ่มความรู้ในวิชาชีพที่เน้นทักษะการให้บริการ การอธิบายถึงวิธีการปฏิบัติตัวให้ผู้ป่วยและแนะนำการใช้ยา นอกจากนี้เสนอให้นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยให้การปฏิบัติงานเร็วขึ้น รวมทั้งให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม พุดจาสุภาพ เป็นมิตร ซึ่งจะช่วยเพิ่มความพึงพอใจของผู้ประกันตนในการมารับบริการทางการแพทย์

3.1.3 จากการวิจัยพบว่า จำนวนเตียงของโรงพยาบาล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ในสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดังนั้นทางโรงพยาบาลควรมีการตรวจเช็คปริมาณของผู้ใช้บริการและปรับขนาดของโรงพยาบาลและเพิ่มจำนวนเตียงให้มีความเหมาะสมเพื่อรองรับการรักษาพยาบาลให้ครอบคลุมมากที่สุด

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามให้แก่ผู้ประกันตนที่มารับบริการทางการแพทย์ในสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เท่านั้น ดังนั้นผู้วิจัยเห็นว่าการวิจัยครั้งต่อไปควรจะมีการเพิ่มเติมดังนี้

3.2.1 ควรทำการแจกแบบสอบถามในแต่ละโรงพยาบาล ให้มีการกระจายไปทั่วครอบคลุมเท่า ๆ กันในแต่ละแผนกโรคโดยไม่เจาะจงที่ใดที่หนึ่งมากเกินไป

3.2.2 ช่วงเวลาการแจกแบบสอบถามอาจมีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนั้นควรมีการกระจายในทุกช่วงเวลา เช่น เช้า เวลาใกล้เที่ยงและเวลาบ่าย

3.2.3 ควรมีการประเมินความพึงพอใจของผู้ให้บริการด้วย เพื่อจะได้ทราบข้อมูลได้ทั้งสองทาง คือ ทางผู้รับบริการและผู้ให้บริการ จึงจะครบและสามารถประเมินความพึงพอใจได้อย่างครอบคลุมและสมบูรณ์ทุกมิติ

3.2.4 ควรจะมีการทำวิจัยพฤติกรรมของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อจะได้ทราบถึงแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของผู้รับบริการและจะสามารถจัดทำแผนการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพให้ทันต่อความต้องการของผู้รับบริการจึงจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

บรรณานุกรม

- กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม. (ม.ป.ป.) พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2533 แก้ไขเพิ่มเติม โดยพระราชบัญญัติประกันสังคม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2537และ(ฉบับที่ 3) พ.ศ.2542 พร้อมด้วยพระราชกฤษฎีกา และกฎกระทรวง. กรุงเทพมหานคร.
- กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม (2547) “การประกันสังคมบริการทางการแพทย์”
วารสารประกันสังคม (สิงหาคม)
- กัญญ์กณัฏฐ์ เจริญกิจ (2548) “ความพึงพอใจของพนักงานปฏิบัติงานตำแหน่งช่างของห้างหุ้นส่วนจำกัดเอกวัตร” การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- กฤษณา ช่างสุพรรณ (2542) “ความพึงพอใจและความต้องการของผู้ป่วยต่อบริการพยาบาลของโรงพยาบาลศิริราช ” วารสารอุบัติเหตุ (มกราคม –เมษายน)
- ขวัญเรือน วงษ์มณี (2547) “ความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยต่อบริการของหน่วยงานวิกฤต(IC.U) โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์” วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- จิรนาฎ สงวนทรัพย์ (2542) “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการมารับบริการทางการแพทย์ของผู้ประกันตนที่คลินิกทางด่วน โรงพยาบาลสมุทรสาคร” ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- จันทร์เพ็ญ ฐิตวัฒน์กุล (2545) *ประกันสังคมอยู่คู่สังคมไทย* กองวิชาการและวางแผน สำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม กรุงเทพมหานคร
- คุษฎี ประสพทรัพย์ (2539) “ความพึงพอใจของลูกค้าจ้างผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ตามโครงการประกันสังคม ศึกษากรณี: สถานพยาบาลในจังหวัดนนทบุรี” ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ทัศนีย์ สันติพงศ์สุภกรและเมธา ทรงธรรมวัฒน์ (2541) “ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการของแผนกนรีเวชกรรม โรงพยาบาลศรีนครินทร์” *ศรีนครินทร์เวชสาร* (เมษายน-มิถุนายน)
- ทรวงทิพย์ วงศ์พันธ์ (2541) “คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการในงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลของรัฐ จังหวัดสุพรรณบุรี” ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

- ทวีป ช่างต่อ (2547) “ความพึงพอใจของครูต่างชาติที่มาทำการสอนในสถานศึกษานานาชาติ เขต
กรุงเทพมหานครต่อการบริการขอยุ่ต่อในราชอาณาจักรของเจ้าหน้าที่สำนักงานตรวจ
คนเข้าเมือง” สารนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ธน วงศ์จินาพันธุ์ (2544) “ความคิดเห็นของลูกจ้างบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือต่อการ
ใช้
บริการทางการแพทย์ตาม โครงการประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน”
การค้นคว้าแบบอิสระตาม หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ธนาวุช เลิศเอกธรรม (2546) “ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลมหานคร”
วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- ณัฐพงศ์ เกิดผลหลากหลาย (2548) “ความพึงพอใจของข้าราชการกองทัพเรือที่เข้าพักอาศัย ณ อาคารพัก
สวัสดิการกองทัพเรือทุ่งมหาเมฆ” การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- นันทิยา พัวพันธ์ (2540) *ประกันสังคมในอนาคต : ความถาวรและการแปรเปลี่ยน* กรุงเทพมหานคร
กองวิชาการและแผนงานสำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม
- บัญญัติ วิจิตรพานิชกุล (2545) “ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกตามนโยบาย
หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลของรัฐ ในจังหวัดสุพรรณบุรี” วิทยานิพนธ์
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- บัณฑิต ธนชัยเศรษฐวุฒิ (2540) “การมีส่วนร่วมของคณาจารย์ในการพัฒนาคุณภาพบริการของสถาน
พยาบาลประกันสังคม” *วารสารวิจัยระบบสาธารณสุข 5 : 1*
- ปนัดดา จ่างแก้ว (2538) “ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ภายใต้พระราช
บัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 : ศึกษากรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยอันมิใช่
เนื่องจากการทำงานในจังหวัดสระบุรี” ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ปรีชา ครามะคำ (2538) “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ ณ
แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี” *วารสารวิชาการ วิทยาลัยพยาบาล
พระปกเกล้าจันทบุรี 6 (กรกฎาคม-ธันวาคม)*

- พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต “แนวความคิดและการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในงานบริการสาธารณสุข”
หมอนามัย 23 (มีนาคม 2537) :149-153
- ไพโรจน์ มะกล้าคำ และคณะ (2541) “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการ สาธารณสุขของ
 สถานีนอมัยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา” *วารสารสาธารณสุขฉะเชิงเทรา*
 (มิถุนายน-กันยายน) :28-29
- พฤทธิสิทธิ์ บุญทน(2536) “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพสาขามุมพอง
 จังหวัดนครราชสีมา” ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม
 สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- มาโนช สุวรรณศิลป์ (2548) “ความพึงพอใจของบุคลากรมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ต่อกระบวนการ
 ได้มาซึ่งผู้บริหารมหาวิทยาลัย” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
 คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- เมธินี เจ้าทรัพย์ (2547) “ความพึงพอใจของผู้รับบริการหน่วยสังคมสงเคราะห์ผู้ป่วยนอกงานสังคม
 สงเคราะห์โรงพยาบาลศรีนครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ ” สารนิพนธ์ปริญญา
 สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ยุวดี จอมพิทักษ์ (2545) *การแพทย์การสาธารณสุขเมืองไทย: วัฒนาการความเป็นมาจากอดีต*
 กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์โอเดียนสโตร์
- ยุวเรศ เสนาธรรม และพรธิดา ชื่นบาน (2541) “การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
 ต่อการบริการทางการแพทย์ผ่าตัด โรงพยาบาลแพร์ จังหวัดแพร์”
วารสารโรงพยาบาลแพร์ (กันยายน-ธันวาคม) :38
- รัชชา กุลวานิชไชยนันท์ (2535) “ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ตาม
 นโยบายประกันสังคม : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและ
 ปริมณฑล” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีและ
 สังคมเกริก
- ลดาวลัย บัวเอี่ยม (2544) “ความพึงพอใจในงาน.” *วารสารกรมประชาสัมพันธ์* 6,6 (มิถุนายน) : 43-44
- ศิริพร ปรางประสิทธิ์ (2536) “ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการทางการแพทย์ของประกันสังคม ณ
 โรงพยาบาล พระนครศรีอยุธยา ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533”.
 วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกบริหาร
 สาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

สันทนา เจียมเจตจรูญ (2539) “ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลสมิติเวชศรีราชา ”

ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม

สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์.

สมยศ พฤกษาเกษมสุข (2542) *ประกันสังคมการว่างงาน ความหวังของผู้ใช้แรงงานและคนว่างงาน*

กรุงเทพมหานคร ศูนย์ประสานงานกรรมการ

สมพร ตั้งสะสม (2537) “ความพึงพอใจของผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อบริการทาง

การแพทย์ภายใต้พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2533 กรณีประสบอันตรายหรือ

เจ็บป่วยอันมิใช่เนื่องจากการทำงาน”. ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

คณะพัฒนาสังคม สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์.

สามัคคี เชชกล้า (2540) “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการสาธารณสุขที่สถานีอนามัยใน

เขตพื้นที่กิ่งอำเภอโพธิ์ศรีสุวรรณ จังหวัดศรีสะเกษ” ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตร

มหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์.

สุภาพ สมทวนิชและอรัญญา จันทร์พาทา (2538) “ ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โรงพยาบาล

ปิดตานี” *วารสารวิชาการ* เขต 12 (ตุลาคม-ธันวาคม)

สุชน ศรีสุวรรณ (2544) “ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์ที่ใช้ระบบเคาเตอร์

ไปรษณีย์อัตโนมัติ” *วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา*

วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิราช

สุรัตน์ จันทร์ศรี (2546) “ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากรของข้าราชการ

กรมสรรพากร ระดับ 3-7 ในเขตท้องที่ภาค 4 ” *วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ-*

มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิราช

สุณิต นันทวิจิตพงศ์ (2539) “เปรียบเทียบความพึงพอใจที่เป็นจริงกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการใน

หอผู้ป่วยเด็ก โรงพยาบาลสงขลา” *วารสารวิชาการ* เขต 12 (กรกฎาคม-กันยายน)

สำนักงานประกันสังคม (2542) *การประกันสังคมและการประชาสัมพันธ์*. นนทบุรี :

สำนักงานประกันสังคม

สุเทพ อุทยาพงศ์ (2537) “ ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอาชีพต่อกิจกรรมบริการของศูนย์

สงเคราะห์และฝึกอาชีพสตรีภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดศรีสะเกษ” ภาคนิพนธ์

ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์.

เสาวนีย์ วิวัฒน์วานิช (2541) “ ความพึงพอใจของผู้เช่าต่อบริการของหอพักสตรี:ศึกษาเฉพาะกรณีหน้า

มหาวิทยาลัยรามคำแหง เขตบางกะปิ” ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

คณะพัฒนาสังคม สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์

- อรพินท์ ไชยพยอม (2542) “ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต วิชาเอกบริหารสาธารณสุข คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
- เอกพงษ์ ธนพิบูลพงษ์ (2546) *การบริการเพื่อความพึงพอใจ* กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์ทหารผ่านศึก
- อุไร วิหุรูปุตรแลมณีรัตน์ สันทัดคำ (2542) “ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลยโสธร ” *ยโสธรเวชสาร* (มกราคม-เมษายน):37
- Byron , Michael (2004) *Satisficing and Maximizing:moral theorists on practical reason* . Cambridge ,U.K.:Cambridge University Press.
- Herndon (2001) *Satisfaction quaranteed:an unconventional report to today's consumers* . New York : (n.p.).
- Kotler P. (2000) *Marketing Management*. The Millinium ed.,NJ :Prentice Hall.
- Praag , Bernard M.S.van (2004) *Happiness quantified:a satisfaction calculus approach*. Oxford:Oxford University Press.
- Patterson ,Paul G.(1995) *Expectiations and Product Performance as determinants of Satisfaction for a High-Involvement Purchase*. Psychology and Marketing .

ภาคผนวก ก

ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ (แบบสอบถาม)



ที่ ศธ0522.17/๖๐34

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

3 มีนาคม 2548

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

เรียน น.พ.ไชยยศ ประสานวงศ์ (ผู้ประสานงานประกันสังคมประจำโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

ด้วย นางสาวนฤมล เรือนแก้ว นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช อยู่ระหว่างการจัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ปัจจัยที่มีความ
สัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกัน
สังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

เพื่อให้การทำวิทยานิพนธ์ บรรลุตามวัตถุประสงค์ อย่างมีประสิทธิภาพ จึงขอความ
อนุเคราะห์จากท่านตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามเพื่อนักศึกษาจะได้นำ ไปใช้เป็นเครื่องมือ
ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ธีรภรณ์ สุทธิมสกา)

รองประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ
ปฏิบัติราชการแทนประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทรศัพท์ 02-504-8182,8184

โทรสาร 02-5033612



ที่ ศษ0522.17/วศ35

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

3 มีนาคม 2548

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

เรียน คุณจินตนา ชัยสังข์บุญย์ (ประกันสังคมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

ด้วย นางดาวนฤมล เรือนแก้ว นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช อยู่ระหว่างการจัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ปัจจัยที่มีความ
สัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกัน
สังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

เพื่อให้การทําวินิจฉัย บรรลุตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ จึงขอความ
อนุเคราะห์จากท่านตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามเพื่อนักศึกษาจะได้นำไปใช้เป็นเครื่องมือ
ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์จีราภรณ์ สุทธิมสธา)

รองประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ
ปฏิบัติราชการแทนประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทรศัพท์ 02-504-8182,8184

โทรสาร 02-5033612



ที่ ศธ0522.17/วค36

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

3 มีนาคม 2548

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

เรียน คุณพัชร อ่องวรานนท์ (หัวหน้าฝ่ายทรัพยากรบุคคลและบริหาร บริษัท มินิแม ไทย จำกัด)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

ด้วย นางสาวนฤมล เรือนแก้ว นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช อยู่ระหว่างการจัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ปัจจัยที่มีความ
สัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกัน
สังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

เพื่อให้การทำวิทยานิพนธ์ บรรลุตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ จึงขอความ
อนุเคราะห์จากท่านตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามเพื่อนักศึกษาจะ ได้นำไปใช้เป็นเครื่องมือ
ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์จิวารณ์ สุทธิมมสภา)

รองประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ
ปฏิบัติราชการแทนประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทรศัพท์ 02-504-8182,8184

โทรสาร 02-5033612

ภาคผนวก ข

จดหมายขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูล



ที่ ศธ 0522.17/๑๐๓1

สาขาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

3 มีนาคม 2548

เรื่อง ขอดความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อทำวิทยานิพนธ์

เรียน

ด้วย นางสาวนฤมล เรือนแก้ว นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง บัญชีที่มีความสัมพันธ์
กับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกัน
สังคม ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการศึกษาชุดวิชาวิทยานิพนธ์ โดยนักศึกษา
จะต้องเก็บข้อมูลต่างๆจากหน่วยงานของท่าน เพื่อใช้ประกอบการศึกษาเรื่องดังกล่าว

ในการนี้ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงขอดความอนุเคราะห์จากท่านในการอนุญาตให้
นักศึกษาคำเนินการเก็บข้อมูลดังกล่าวในหน่วยงานของท่าน ตามรายละเอียดที่นักศึกษาเสนอมาพร้อมนี้
หวังว่าจะได้รับความกรุณาจากท่าน และขอขอบพระคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์จีราภรณ์ สุทธิมัสถา)

รองประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ
ปฏิบัติราชการแทนประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ภาคผนวก ค
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตาม
โครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้ใช้ประกอบในการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาวิทยาการจัดการ แขนงวิชาการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตน ปัจจัยทั่วไปของโรงพยาบาล กับความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตนและข้อมูลทั่วไปของโรงพยาบาล

ในการตอบแบบสอบถามชุดนี้ขอให้ท่านโปรดตอบแบบสอบถามทุกข้อ เพื่อให้แบบสอบถามสมบูรณ์และสามารถนำไปวิเคราะห์ได้โดยคำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อตัวท่านเองเนื่องจากผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิจัยเป็นภาพรวม ข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้จากผลการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ทั้งต่อตัวท่าน ต่อผู้ประกันตนและสถานพยาบาลที่เข้าร่วมในโครงการประกันสังคม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

แบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วย 2 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการทางการแพทย์ 5 ด้าน คือ

- ด้านข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการใช้บริการ
- ด้านกระบวนการให้บริการ
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ด้านสถานที่และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก
- ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ

ผู้วิจัยใคร่ขอขอบพระคุณที่ท่านได้เสียสละเวลา และให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และมีส่วนร่วมในการวิจัยครั้งนี้

นฤมล เรือนแก้ว

ผู้วิจัย

□□□

แบบสอบถาม

เรื่อง

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของ
สถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน □ หน้าคำตอบที่ท่านเลือกและ / หรือกรอก
ข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านในช่องว่างต่อไปนี้

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. 15-19 ปี 2. 20-24 ปี
 3. 25-29 ปี 4. 30-34 ปี
 5. 35 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

1. โสด 2. สมรส
 3. หย่า / แยกกันอยู่ 4. อื่นๆ โปรดระบุ.....

4. ระดับการศึกษา

1. ประถมศึกษา 2. มัธยมศึกษาตอนต้น
 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. 4. อนุปริญญา/ปวส.
 5. ปริญญาตรี 6. สูงกว่าปริญญาตรี
 7. อื่นๆ โปรดระบุ.....

5. รายได้ต่อเดือน

1. ต่ำกว่า 5,000 บาท 2. 5,001 - 10,000 บาท
 3. 10,001 - 20,000 บาท 4. 20,001 - 30,000 บาท
 5. มากกว่า 30,001 บาท

6. ตำแหน่งงานปัจจุบันที่ท่านทำ

1. พนักงาน
 2. หัวหน้างาน/หน่วย/ฝ่าย
 3. ผู้บริหารระดับสูง
 4. อื่นๆ โปรดระบุ.....

7. ในปีที่ผ่านมาท่านเลือกโรงพยาบาลใด ตามบัตรรับรองสิทธิของประกันสังคม

1. โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา
 2. โรงพยาบาลราชธานี
 3. โรงพยาบาลนวนคร (อยุธยา)
 4. โรงพยาบาลเสนา
 5. โรงพยาบาลศุภมิตรเสนา

8. ในปีที่ผ่านมาท่านเข้ารับบริการทางการแพทย์จากโรงพยาบาลในโครงการประกันสังคมเป็นจำนวนกี่ครั้ง

1. 1 ครั้ง
 2. 2-3 ครั้ง
 3. มากกว่า 3 ครั้ง

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์

คำชี้แจง โปรดพิจารณารายการแต่ละข้อในแบบสอบถามว่าท่านมีความคิดเห็นมากน้อยเพียงใดแล้ว

ใส่เครื่องหมาย \surd ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

5	หมายถึง	ท่านมีความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	ท่านมีความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	ท่านมีความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	ท่านมีความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	ท่านมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

1. ด้านข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการใช้บริการ

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1	มีบริการข้อมูล ข่าวสาร เช่น คู่มือการติดต่อกับโรงพยาบาล แผ่นพับสำหรับแนะนำรายละเอียดเกี่ยวกับโรงพยาบาล					
2	ข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการ ทันสมัยและน่าสนใจ					
3	เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์สามารถให้ข้อมูลการบริการได้อย่างชัดเจนและครบถ้วน					
4	เจ้าหน้าที่ห้องบัตรได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการกรอกประวัติแก่ท่านเป็นอย่างดี					
5	พยาบาลให้ข้อมูล คำแนะนำหรืออธิบายปัญหาต่าง ๆ แก่ท่านเป็นอย่างดี					
6	เภสัชกรหรือเจ้าหน้าที่ห้องยาได้ให้ข้อมูล และคำแนะนำการใช้ยาอย่างละเอียดและชัดเจน					
7	แพทย์ให้ข้อมูลการรักษาอย่างชัดเจนและครบถ้วนแก่ผู้ป่วยที่มารับบริการ					

ปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในด้านข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการใช้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. ด้านกระบวนการให้บริการ

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
8	ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน- หลัง					
9	ขั้นตอนในการให้บริการมีความต่อเนื่อง ชัดเจน และไม่ซ้ำซ้อน					
10	การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว					
11	มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการตามขั้นตอนอย่างชัดเจน					
12	การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลาที่แจ้งไว้					
13	ระยะเวลาที่ให้บริการจนแล้วเสร็จมีความเหมาะสม					
14	มีหลายช่องทางในการรับบริการจากโรงพยาบาล เช่น ทางโทรศัพท์, ทางศูนย์บริการข้อมูล และทางอินเทอร์เน็ต					
15	มีความมั่นใจในความสะอาด และปลอดภัยทุกขั้นตอนของการให้บริการ					
16	โรงพยาบาลมีอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ที่สะดวก ทันสมัยเพียงพอต่อการให้บริการ					

ปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในด้านกระบวนการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
24	ที่ตั้งของโรงพยาบาลอยู่ไม่ไกลจากที่พักของท่านมากเกินไป					
25	อาคารและสถานที่มีความสวยงาม เป็นระเบียบเรียบร้อย					
26	วันเวลาเปิดทำการของโรงพยาบาลมีความเหมาะสมและสะดวกในการเข้ารับบริการ					
27	โรงพยาบาลมีระบบโทรแจ้งเหตุและมีรถบริการทั้งกรณีปกติและกรณีฉุกเฉิน					
28	มีที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มารับบริการ					
29	โรงพยาบาลมีสถานที่ไว้บริการและที่นั่งรอไว้บริการผู้ป่วยอย่างเพียงพอสะดวกสบาย ไม่แออัดจนเกินไป					
30	มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และน้ำดื่มไว้บริการผู้ป่วยและญาติระหว่างนั่งรอ					
31	มีร้านจำหน่ายอาหารและของใช้จำเป็นสำหรับผู้ป่วยและญาติอย่างเพียงพอ					
32	มีห้องน้ำที่สะอาดเพียงพอไว้บริการ					

ปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

.....

.....

.....

.....

5.ด้านค่าใช้จ่ายในการให้บริการ

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
33	ค่ารักษาพยาบาลที่สำนักงานประกันสังคมกำหนดให้สิทธิแก่ผู้ประกันตนเพียงพอต่อการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลโดยไม่ต้องจ่ายเพิ่ม					
34	การบริการที่ได้รับจากโรงพยาบาลมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับเงินสมทบที่ท่านต้องจ่ายไปในการประกันสังคม					
35	ค่าใช้จ่ายในการรักษา ค่ายาและเวชภัณฑ์แต่ละครั้งมีความเหมาะสมกับคุณภาพที่ได้รับ					

ปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในด้านค่าใช้จ่ายในการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

//ผู้วิจัยขอขอบคุณในความร่วมมือของท่านในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้//

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาว นฤมล เรือนแก้ว
วัน เดือน ปีเกิด	23 เมษายน 2516
สถานที่เกิด	อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่
ประวัติการศึกษา	วิทยาศาสตรบัณฑิต (วทบ.) เกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พ.ศ. 2539
สถานที่ทำงาน	บริษัทมินิแบ ไทย จำกัด 1/14 หมู่ 5 ต.คานหาม อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่ส่วนงานวางแผนการผลิต