

การศึกษาวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยพื้นฐานของผู้ประกันตนในการใช้บริการโรงพยาบาล 2) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกันตนในการใช้บริการโรงพยาบาล 3) ศึกษาความคาดหวังของผู้ประกันตนในการใช้บริการโรงพยาบาล 4) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจกับปัจจัยส่วนบุคคลในการใช้บริการโรงพยาบาล 5) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยพื้นฐานกับความพึงพอใจในการใช้บริการ 6) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาล ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ ผู้ประกันตนที่ทำงานอยู่ในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างวิธีการกำหนดสัดส่วน เพื่อหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบค่าสถิติ t-test และ F-test และ ค่าความสัมพันธ์ Correlation ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยพื้นฐานของผู้ประกันตน ด้านทัศนคติและความเชื่อ ด้านเศรษฐกิจ ด้านการเข้าถึงบริการ มีผลพอสมควรในการใช้บริการโรงพยาบาล
2. ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลในระดับมาก ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านการบริการที่รวดเร็วทันเวลา ด้านค่าใช้จ่าย
3. ผู้ประกันตนมีความคาดหวังในการใช้บริการโรงพยาบาลทุกประเด็นอยู่ในระดับมาก
4. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของผู้ประกันตน พบว่า ผู้ประกันตนที่มีอายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ และ อายุการทำงาน ต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการเข้ารับบริการต่างกัน
5. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยพื้นฐานกับความพึงพอใจ พบว่า ปัจจัยพื้นฐานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในระดับสูง
6. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจ พบว่า ความคาดหวังมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

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

Findings indicated that:

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