

บทคัดย่อ

168881

ชื่อภาคนิพนธ์ : ความพึงพอใจของลูกค้าจ้างผู้ประกันตน โรงพยาบาลสินแพทย์
ที่มีต่อบริการทางการแพทย์
ชื่อผู้เขียน : นางสาวคารุณี เสือพริก
ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)
ปีการศึกษา : 2548

การศึกษาเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าจ้างผู้ประกันตน โรงพยาบาลสินแพทย์ที่มีต่อบริการทางการแพทย์ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าจ้างผู้ประกันตน โรงพยาบาลสินแพทย์ที่มีต่อบริการทางการแพทย์

โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจากลูกค้าจ้างผู้ประกันตน โรงพยาบาลสินแพทย์ ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอุปสรรค จำนวน 150 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือค่า ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ t-test F-test

ผลการศึกษา

1. ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุระหว่าง 26-32 ปี สถานภาพเป็นโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้ไม่เกิน 11,000 บาท สาขการปฏิบัติงานส่วนมากเป็นฝ่ายบริหาร ในส่วนจำนวนครั้งที่ไปรับบริการส่วนใหญ่ไม่เกิน 3 ครั้ง

2. ความพึงพอใจของลูกค้าจ้างผู้ประกันตนโรงพยาบาลสินแพทย์ที่มีต่อบริการทางการแพทย์ ในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาถึงความพึงพอใจรายด้านแล้วพบว่า ลูกค้าจ้างผู้ประกันตนมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านระบบการให้บริการ และความพึงพอใจต่ำสุดในด้านความคุ้มค่าของบริการที่ได้รับ ปัจจัยหลักของลูกค้าจ้างประกันตนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการทางการแพทย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ การศึกษาและรายได้ของผู้ประกันตน กล่าวคือ ลูกค้าจ้างผู้ประกันตนที่มีการศึกษาระดับประถมและมัธยมศึกษา มีความพึง

พอใจมากกว่าลูกจ้างผู้ประกันตนที่จบปริญญาตรี และลูกจ้างผู้ประกันตนกลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 11,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่าลูกจ้างผู้ประกันตนที่มีรายได้มากกว่า 11,000 บาท

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการปรับปรุงในเรื่องของเวลาในการรพพบแพทย์ที่ต้องใช้เวลานาน ทำให้รู้สึกเสียเวลา โดยการเพิ่มแพทย์ในการให้การรักษามากกว่านี้ เพราะทางโรงพยาบาลเองก็มีคนไข้นอกเหนือจากลูกจ้างผู้ประกันตนที่เพิ่มขึ้นทุกวันอยู่แล้ว หรืออาจจะจัดให้แพทย์ประจำสำหรับตรวจลูกจ้างผู้ประกันตนโดยเฉพาะ
2. ในด้านคุณภาพของยาที่ได้รับ ควรมีการปรับปรุงให้มีมาตรฐานเดียวกันทั้งหมดทั้งลูกจ้างผู้ประกันตนและคนไข้จากข้างนอกของทางโรงพยาบาล และมีการอธิบายถึงคุณสมบัติและวิธีการใช้ให้ถูกต้องของยาที่ได้รับ
3. ขั้นตอนการให้บริการทางการแพทย์ควรปรับปรุงในเรื่องของการลดขั้นตอนที่ยุ่งยากลง โดยการอำนวยความสะดวกแก่ลูกจ้างผู้ประกันตนสามารถพบแพทย์ได้เลยเมื่อตรวจสอบสิทธิแล้วว่าสามารถใช้สิทธิที่โรงพยาบาลได้ โดยไม่ต้องกลับไปกรอกเอกสารการขอรับการรักษาอีก
4. ควรมีการฝึกอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ในเรื่องของการบริการที่ดีและควรทำอย่างไรให้ลูกค้าทั้งภายในและภายนอกประทับใจในบริการที่ได้รับ

ABSTRACT

168881

Title of Research Paper : Health Insurers' Satisfaction with the Medical Services
At Synphat Hospital

Author : Miss Darunee Suarprik

Degree : Master of Arts (Social Development)

Year : 2005

The study was conducted for two purposes 1) to investigate the health insurers' satisfaction with the medical services at Synphat Hospital and 2) to identify the factors affecting to their satisfaction.

Accidental sampling was employed to select the sample group of 150 health insurers at Synphat Hospital. A questionnaire was used to collect the data. Percentage, mean and standard deviation were used to describe the data, and t-test and F-test to test the hypotheses.

The findings were briefly stated below :

1. General characteristics of the samples of the study. Most of the respondents in the study were females, aged 26-32 and were single, go of them a Bachelor's degree and had a monthly income of not more than 11,000 baht. Most were in the occupatorial line and some were in the administrative line. The majority used the medical services at Synphat Hospital for not more than 3 times.

2. Health insurers' satisfaction with the medical services. At Synphat Hospital Overall, the health insurers' satisfaction was found to be moderate. When the individual dimensions were considered separately, they were found to be the most satisfied with the service system and the least satisfied with the worthiness of service use.

The factors that had on attacting on their satisfaction with the medical services were education, level and income. That is, both male and female health insurers had the some level of

satisfaction with the medical services. Also, the health insurers who affecting their satisfaction more than the high level and health insurers who had income less than 11,000 bath had more satisfaction than the 11,000 bath group.

Recommendations :

1. As it takes a long time to wait for a doctor, the number of doctors should be increased because the hospital also has other types of patients than health insurers and the number of patients is increasing. The hospital may assign some doctors for the health insurer group only.
2. The quality of medicines should be the same for both the health insurers and other types of patients. The instructions for medicine use should be clearly explained on the label.
3. The complex service procedures should be reduced. The health insurers should be permitted to see the doctor right away after being checked about their right so that they do not have to go back to fill out the request form again.
4. The service staff should be trained to treat the service users with good manners so that they will have a good impression of the hospital services.