

ชื่อภาคานิพนธ์ : ความพึงพอใจของผู้ประกันตนกรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตรายอันมิใช่จากการทำงานตามโครงการประกันสังคม : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา

ชื่อผู้ทำภาคานิพนธ์ : นางสาววรารักษ์ แห้วขุนทด

ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

ปีการศึกษา : 2544

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ประกันตนกรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตรายอันมิใช่จากการทำงานตามโครงการประกันสังคม : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์ 2 ประการคือ

1. เพื่อการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนกรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตรายอันมิใช่จากการทำงานตามโครงการประกันสังคม : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา
2. เพื่อศึกษาถึงเหตุปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกันตนกรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตรายอันมิใช่จากการทำงานต่อการให้บริการทางการแพทย์ตามโครงการประกันสังคม : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา

การเลือกกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญจากผู้ประกันตนที่มารับบริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมาได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาทั้งสิ้น 350 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ แบบสอบถาม โดยผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองและขอความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่แผนกผู้ป่วยนอกระหว่างเดือนตุลาคม 2544 ถึงเดือนธันวาคม 2544 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS For Window สถิติที่ใช้ในการศึกษาคือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดย t - test และ F - test

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุต่ำกว่า 30 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาประถมศึกษา รายได้ต่อเดือน 4,000 – 4,500 บาท จำนวนครั้งที่มารับบริการ 1-3 ครั้ง

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ความคิดเห็นของผู้ประกันตนต่อสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.94 และเมื่อแยกเป็นด้านต่าง ๆ พบว่า ด้านระบบการให้บริการมีค่ามากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.15 รองลงมาคือ ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสิ่งแวดล้อม ค่าเฉลี่ย 3.10 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เฉลี่ย 2.97 ด้านกระบวนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 2.88 และน้อยที่สุดคือด้านความคุ้มค่าของบริการที่ได้รับ ค่าเฉลี่ย 2.60

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจกรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตรายอันมิใช่จากการทำงานตามโครงการประกันสังคม ในภาพรวมความพึงพอใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.16 และเมื่อแยกเป็นด้านต่าง ๆ พบว่า ความรู้สึกปลอดภัยและเชื่อใจในการให้บริการด้านต่าง ๆ ของโรงพยาบาล มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.19 รองลงมาคือ ระบบการให้บริการโรงพยาบาลที่ทันสมัย ค่าเฉลี่ย 3.18 และน้อยที่สุดคือ ความประทับใจในการบริการและอัธยาศัยของเจ้าหน้าที่ และความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ค่าเฉลี่ย 3.13

ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ และปัจจัยประสบการณ์ที่ได้รับบริการทางการแพทย์ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจกรณีเจ็บป่วยต่อการให้บริการทางการแพทย์ตามโครงการประกันสังคม ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

ปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจกรณีเจ็บป่วยต่อการให้บริการทางการแพทย์ พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมของการให้บริการได้แก่ ระบบการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสถานที่ทำการและสิ่งแวดล้อมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจกรณีเจ็บป่วยต่อการให้บริการทางการแพทย์ตามโครงการประกันสังคม ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ในส่วนของกระบวนการให้บริการ และความคุ้มค่าของบริการที่ได้รับไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจกรณีเจ็บป่วยต่อการให้บริการทางการแพทย์ตามโครงการประกันสังคม ไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

ABSTRACT

TE135498

Title of Research Paper : Insurer's Satisfaction with the Service of the
Maharat Nakornratchasima Hospital in Case of
Illness or Accidents beyond Work-accidents as
Specified by the Social Insurance Program

Author : Miss. Wararak Haewkhunthod

Degree : Master of Arts (Social Development)

Academic Year : 2001

The purpose of the study was twofold

1. To find out the satisfaction level of insurers with the service of the Maharat Nakornratchasima Hospital in case of illness or accidents beyond work accidents as specified by the social insurance program.

2. To identify the factors related to their service satisfaction.

A questionnaire was employed to collect the data from 350 insurers who come for services at the Maharat Nakornratchasima Hospital. These insurers were selected by accidental sampling and the researcher gathered the data by herself with cooperation from the officers in the Out-patient Department from October to December, 2001. SPSS for windows were used to analyze the data. Percentage, mean, and standard deviation were employed to describe the data, and t-test and F-test to test the hypotheses.

Demographic data Most of the respondents were females, aged below 30. They were married. They completed elementary school and had a monthly income of 4,000-4,500 bath. They came for hospital services 1-3 times.

It was found that the insurers were moderately satisfied with different aspects of the hospital environment ($\bar{X} = 2.94$). When each aspect was considered individually, the highest mean was the service system ($\bar{X} = 3.15$), followed by improvement of the officer and environment ($\bar{X} = 3.10$), service officers ($\bar{X} = 2.97$), the service procedure ($\bar{X} = 2.88$), and worthiness of the service ($\bar{X} = 2.60$), respectively.

As a whole, the insurers were satisfied with the hospital's services in case of illness or accidents beyond work accidents as specified by the social insurance program at a high level ($\bar{X} = 3.16$). When each aspect was considered individually, the highest mean belonged to feeling safe and having trust in different hospital services ($\bar{X} = 3.19$), followed by the modern hospital service ($\bar{X} = 3.18$), while the impression with service and officers, including convenience in contacting for service received the lowest mean ($\bar{X} = 3.13$).

The background variables, namely, gender, age, marital status, education, income, and experience in medical service were all found to have no relationship with the insurer's satisfaction at the 0.05 level. Therefore, the hypothesis was rejected.

Factors contributing to their satisfaction with medical service

The environmental factors related to hospital services-i.e., the service system, the service officers, the service place and environment-were found to have a significant relationship with the insurers' satisfaction with the hospital services in case of illness or accidents beyond work accidents as specified by the social insurance program at the 0.05 level. Therefore, the hypothesis was accepted. On the contrary, the service procedure and worthiness of the service had no significant relationship with their service satisfaction. Thus, the hypothesis was rejected.