

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลลาดพร้าว มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการของโรงพยาบาลลาดพร้าว และเพื่อศึกษาปัญหา และอุปสรรคในการเข้ารับบริการจากโรงพยาบาลลาดพร้าวของผู้ประกันตน โดยทำการศึกษา จากผู้ประกันตนที่มารับบริการในโรงพยาบาลลาดพร้าว จำนวน 250 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า

ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลลาดพร้าวในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.47$) และเมื่อพิจารณาแยกตามรายด้านพบว่า ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.44$) รองลงมาได้แก่ความพึงพอใจในด้านความพร้อมของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 2.47$) และความพึงพอใจในการให้บริการตรวจรักษา ($\bar{X} = 2.50$)

ปัญหาและอุปสรรค ของผู้ประกันตนในการเข้ารับบริการ เรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การใช้เวลาในการรอรับบริการนาน โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 31.91 รองลงมา คือ จำนวนแพทย์น้อยเกินไป มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 29.7 และมีความรู้สึคว่าคุณภาพยาไม่ดี คิดเป็นจำนวนร้อยละ 17.6