

## บทคัดย่อ

### วิชา บธ. 851: วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง	: ความพึงพอใจของผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ต่อบริการของโรงพยาบาลในเครือข่ายและบริการทั่วไป ของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดเชียงใหม่
ผู้จัดทำ	: นางศุภากาญจน์ดา กันระผัด
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร. ทวีวรรณ พรหมกันธา
หลักสูตร	: หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน	: มิถุนายน 2544
จำนวนหน้า	: 62

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ต่อการบริการของโรงพยาบาลในเครือข่ายและบริการทั่วไปของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดเชียงใหม่ ประชากรในการศึกษาเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ที่ได้เข้าไปใช้บริการของโรงพยาบาลในเครือข่ายและบริการทั่วไปของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดเชียงใหม่ ในเดือนมิถุนายน 2543 ซึ่งมีผู้ประกันตนตามมาตรา 39 จำนวน 4,120 ราย สุ่มตัวอย่างวิธีสะดวก จำนวน 320 ราย การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ทดสอบสมมติฐานด้วย t-test ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 26-35 ปี และ 36-45 ปี การศึกษาในระดับมัธยมต้นหรือต่ำกว่า สถานการภาพสมรสแต่งงานแล้ว อาชีพรับจ้าง รายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 3,001-5,000 บาท นิยมใช้บริการที่โรงพยาบาลมหาราชวิทยาลัยเชียงใหม่ 2 โรงพยาบาลราชเวช โรงพยาบาลลานนา โรงพยาบาลช้างเผือก โรงพยาบาลเซ็นทรัลเมโมเรียล โรงพยาบาลนครพิงค์ และโรงพยาบาลรวมแพทย์ ตามลำดับ การมาใช้บริการที่สำนักงานประกันสังคม ส่วนใหญ่ใช้เวลาระหว่าง 16-30 นาที

ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจมากในการบริการของห้องบัตร การบริการของแพทย์ และสัญลักษณ์สื่อสารในโรงพยาบาล พึงพอใจปานกลางในการบริการของเจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยา และด้านการจัดสถานที่ การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ที่มีต่อการบริการของโรงพยาบาล จำแนกตามการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลรัฐบาลและเอกชน

พบว่ามีความแตกต่างกันในการบริการของเจ้าหน้าที่ประจำห้องบัตร ห้องจ่ายยา สถานที่ และ สัญลักษณ์สื่อสารภายในโรงพยาบาล

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากกับการบริการทุกด้านของสำนักงานประกันสังคม จังหวัด เชียงใหม่ ผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ที่มีต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคมจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่ามีความแตกต่างกันในด้าน สถานที่และสัญลักษณ์สื่อสารภายในสำนักงาน

การศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการ พบว่าปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านการบริการ สถานที่และสัญลักษณ์สื่อสารของโรงพยาบาล และการบริการ เครื่องมืออุปกรณ์ สถานที่รวมทั้งสัญลักษณ์สื่อสารของสำนักงานประกันสังคม