

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตน
ต่อการใช้บริการสถานพยาบาลประกันสังคมของ
โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

ผู้เขียน นางสาวนงคราญ คุ้มเนตร

ปริญญา เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รศ.ดร.วรวิทย์ เจริญเลิศ	ประธานกรรมการ
รศ.ดร.ธเนศ ศรีวิชัยลำพันธ์	กรรมการ
ผศ.ดร.ปิยะลักษณ์ พุทรวงศ์	กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลประกันสังคม ของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ และเพื่อสำรวจความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ประกันสังคม ของผู้ประกันตนในการใช้บริการตามสิทธิสถานพยาบาลที่เลือกไว้ ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาได้จากการเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากผู้ประกันตน ที่เลือกใช้บริการสถานพยาบาลของประกันสังคมของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จำนวน 400 ราย จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และการทดสอบไคสแควร์ (Chi-square)

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกันตนที่มาใช้สิทธิสถานพยาบาลประกันสังคม ของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-35 ปี สถานภาพสมรสมีบุตรแล้ว มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ อาชีพพนักงาน ลูกจ้าง บริษัทเอกชน มีรายได้ต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท

ผู้ประกันตนส่วนใหญ่ ทราบข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิประกันสังคม จากทางฝ่ายบุคคลหรือทางบริษัทของที่ทำงาน ผู้ประกันตนทราบว่าถูกหักเงินประกันสังคมจากเงินเดือนในทุก ๆ เดือน แต่ไม่

ทราบว่าถูกหักจำนวนเท่าไร และผู้ประกันตนส่วนใหญ่ทราบว่า สามารถเปลี่ยนสถานพยาบาลในการสิทธิประกันสังคม เป็นสถานพยาบาลแห่งใหม่ ได้ในทุกๆ ปี

ด้านความพึงพอใจของผู้ประกันตน ในการใช้บริการโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ หรือหรือคลินิกในเครือข่าย ส่วนใหญ่พบว่า มีพึงพอใจในด้านเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการรักษา มากที่สุด รองลงมาเป็น ด้านแพทย์ผู้ให้การรักษา ยาที่ใช้ในการรักษา ความสะดวกสบายในด้านสถานที่ให้บริการ มารยาทของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ และความรวดเร็วในการให้บริการ ตามลำดับ

ด้านความคิดเห็นของผู้ประกันตน ในเรื่องการเปลี่ยนสถานพยาบาลจากโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ เป็นสถานพยาบาลแห่งใหม่ ส่วนใหญ่ พบว่า ผู้ประกันตนไม่คิดที่จะเปลี่ยน ร้อยละ 66.5 รองลงมา ยังไม่แน่ใจ ร้อยละ 29.8 และผู้ประกันตนที่คิดว่าอยากเปลี่ยน ร้อยละ 3.8

ผลการศึกษาจากการใช้เทคนิคการทดสอบไคสแควร์ (Chi-square) พบว่า ระดับการศึกษา และรายได้ของผู้ประกันตน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการฯ อย่างมีนัยสำคัญ ด้วยระดับความเชื่อมั่น 95% ในขณะที่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ลักษณะงาน ไม่มีความสัมพันธ์กัน ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการใช้บริการกับความรู้และการใช้สิทธิประกันสังคมของผู้ประกันตน พบว่า ประวัติการเปลี่ยนสถานพยาบาลในการใช้สิทธิประกันสังคมของผู้ประกันตนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการฯ อย่างมีนัยสำคัญ ด้วยระดับความเชื่อมั่น 90% ในขณะที่ การรับทราบเกี่ยวกับสิทธิในการเปลี่ยนสถานพยาบาลในการใช้สิทธิประกันสังคม ความเพียงพอของจำนวนคลินิกในเครือข่ายประกันสังคม และความคิดของผู้ประกันตนในการเปลี่ยนสถานพยาบาลเป็นแห่งใหม่ ไม่มีความสัมพันธ์กัน กับความพึงพอใจของผู้ประกันตน แต่อย่างใด

Independent Study Title Factors Affecting the Insured Persons' Satisfaction in
Hospital Service of Social Security in Maharaj
Nakorn Chiang Mai Hospital

Author Miss Nongkran Kumnait

Degree Master of Economics

Independent Study Advisory Committee

Assoc. Prof. Dr.Voravid Jarenlert Chairperson

Assoc. Prof. Dr.Thanes Sriwichailamphan Member

Asst. Prof. Dr.Piyaluk Buddhawongsa Member

ABSTRACT

This study examined factors affecting satisfaction of the insurers under the Social Security Act with medical services provided by their choice of social security hospital in the case of Maharaj Nakorn Chiang Mai in Chiang Mai Province, as well as to assess the insurers' knowledge and understanding of their entitlement to the social security benefits they can get from the hospitals on infirmaries they have chosen to receive medical services. Data and information were collected by questionnaire interview form 400 sample of social security insures in Chiang Mai Province who registered for the access to medical services at Maharaj Nakorn Chiang Mai Hospital. Analysis was performed upon the results of descriptive statistics and chi-square test.

The majority of the samples under study can be characterized as female, 31-35 years old, with high school, vocational college education, married with children, private firm, business employee, Blue-collar worker and having 5,000-10,000 baht monthly income.

Most insurers were found to have knowledge about the social security system which they got from the personnel department on the company where they worked, knowing that part of their

earnings will be deducted monthly for remitting to the counterpart fund but not knowing the exact amount, as well as learning the information about social security hospitals from the same sources.

Most insures expressed their high satisfaction with the aspects of medical tools and equipment, the physicians, and medicines for treatment, in order, involving the social security medical services they received from Maharaj Nakorn Chiang Mai Hospital and other clinics in its network. Moderate satisfaction was expressed for the other three aspects of medical services including the place, the manners of hospital personnel, and the speed of services.

The majority of the insurers under study (66.5%) indicated they did not have the thought to switch to other social security hospitals because they were happy with their present choice, and they were not certain whether the alternative hospitals would be as good as the present one, as well as the reason of proximity to home or work place. The other 29.8% indicated they were not sure whether they would switch to alternative hospitals while the remaining 3.8% reported they considered the change for similar reasons like the wish to get better services, the trial to use private hospitals' services, and their disappointment with the services provided by hospital staff and nurses at Maharaj Nakorn Chiang Mai.

From chi-square test, there existed no relationship between the satisfaction with medical service quality and such factors as gender, age, marital status, occupation, and the nature of work. The education and income factors of the insurers appeared to have relationship with satisfaction level at 5% statistically significant level. Meanwhile, the level of satisfaction with medical services quality of Maharaj Nakorn Chiang Mai hospital was found to be independent of knowledge and the exploitation of the insurer's right this social security benefits, specifically, the knowledge about the right to switch to alternative social security hospitals, the adequacy of clinics in the social security network, and the thought to switch to alternative hospitals, all were not interrelated. However, the history of change to register in other social security hospitals and the satisfaction level of the insurers were related at 10% statistically significant level.