

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตน ต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลประกันสังคมของโรงพยาบาลมาราชนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ประกันสังคม และศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตน ต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลประกันสังคมของโรงพยาบาลมาราชนครเชียงใหม่ ตลอดจนศึกษาปัญหา อุปสรรค ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ประกันตน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการของทางโรงพยาบาลมาราชนครเชียงใหม่ และคลินิกในเครือข่ายประกันสังคม เพื่อให้ผู้ประกันตนได้รับบริการที่ดี มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจในการมาใช้บริการกับทางโรงพยาบาลและคลินิกในเครือข่าย แก่ผู้ประกันตน

การรวบรวมข้อมูลได้มาจากการใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ โดยจำแนกผลการศึกษาเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกันตนกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการงานประกันสังคมของโรงพยาบาลมาราชนครเชียงใหม่ และคลินิกในเครือข่ายประกันสังคม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้เกี่ยวกับงานประกันสังคม ของผู้ประกันตน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับงานการใช้สิทธิประกันสังคม ในการใช้บริการสถานพยาบาลประกันสังคมของโรงพยาบาลมาราชนครเชียงใหม่

ส่วนที่ 4 ผลการศึกษาจากการใช้เทคนิคการทดสอบไคสแควร์ (Chi-square)

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

4.1.1 เพศ

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของผู้ประกันตน เลือกใช้บริการสถานพยาบาลประกันสังคมของโรงพยาบาลมาราชนครเชียงใหม่ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 63.7 และเป็นเพศชาย จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.3

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ประกันตน โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	145	36.3
หญิง	255	63.7
รวม	400	100

ที่มา : จากการสำรวจ

4.1.2 อายุ

เมื่อพิจารณาถึงช่วงอายุของผู้ประกันตนที่เลือกใช้บริการสถานพยาบาลประกันสังคมของโรงพยาบาลมหาสารคามนครเชียงใหม่ พบว่าส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 31 – 35 ปี มีจำนวนมากที่สุด ถึง 157 คน คิดเป็นร้อยละ 39.3 รองลงมาเป็นช่วงอายุ 26 – 30 ปี มีจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 ช่วงอายุ 41 – 45 ปี มีจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 ช่วงอายุ 18 – 25 ปี มีจำนวน 49 คนคิดเป็นร้อยละ 12.3 ช่วงอายุ 36 – 40 ปี มีจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0 ช่วงอายุ 51 ปีขึ้นไป มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 และ ช่วงอายุ 46 – 50 ปี มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 ตามลำดับ ดังแสดงในตาราง 4.2

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ประกันตน โดยจำแนกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
18 - 25 ปี	49	12.3
26 - 30 ปี	64	16.0
31 - 35 ปี	157	39.3
36 - 40 ปี	44	11.0
41 - 45 ปี	55	13.8
46 - 50 ปี	11	2.8
50 ปี ขึ้นไป	20	5.0
รวม	400	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

4.1.3 ระดับการศึกษา

เมื่อพิจารณาถึงระดับการศึกษาของผู้ประกันตนที่เลือกใช้บริการสถานพยาบาลประกันสังคมของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างของผู้ประกันตน ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา/ประกาศนียบัตรวิชาชีพ จำนวนมากที่สุด คือ จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 รองลงมาเป็นระดับ ปวส./อนุปริญญา จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 ระดับประถมศึกษา จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 ระดับปริญญาตรี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 ตามลำดับ ดังแสดงในตาราง 4.3

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ประกันตน โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	82	20.5
มัธยมศึกษา/ ปวช.	128	32.0
ปวส./ อนุปริญญา	96	24.0
ปริญญาตรี	73	18.3
สูงกว่าปริญญาตรี	21	5.3
รวม	400	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

4.1.4 สถานภาพ

เมื่อพิจารณาถึงสถานภาพของผู้ประกันตนที่เลือกใช้บริการสถานพยาบาลประกันสังคมของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ พบว่าส่วนใหญ่มีสถานภาพ สมรสมีบุตรแล้ว มีจำนวนมากที่สุด ถึง 186 คน คิดเป็นร้อยละ 46.5 รองลงมามีสถานภาพ โสด มีจำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 38.5 สถานภาพสมรสแต่ยังไม่มีบุตร มีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3 และสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8 ตามลำดับ ดังแสดงในตาราง 4.4

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ประกันตน โดยจำแนกตามระดับสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	154	38.5
สมรส ยังไม่มีบุตร	37	9.3
สมรส มีบุตรแล้ว	186	46.5
หม้าย/ หย่าร้าง	23	5.8
รวม	400	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

4.1.5 อาชีพ

เมื่อพิจารณาถึงอาชีพของผู้ประกันตนที่เลือกใช้บริการสถานพยาบาลประกันสังคมของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ พบว่าส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานเอกชน/บริษัท มีจำนวนมากที่สุด ถึง 279 คน คิดเป็นร้อยละ 69.0 รองลงมามีอาชีพลูกจ้างในโรงงาน/โรงแรม มีจำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.8 อาชีพลูกจ้างชั่วคราวของรัฐบาล มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 เป็นเจ้าของกิจการ มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 อาชีพอื่น ๆ มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 และไม่ได้ประกอบอาชีพ มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 ตามลำดับ ดังแสดงในตาราง 4.5

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนร้อยละของ โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พนักงานเอกชน	276	69.0
ลูกจ้างชั่วคราวของรัฐบาล	33	8.3
เจ้าของกิจการ	9	2.3
ลูกจ้างในโรงงาน/โรงแรม	71	17.8
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	3	0.8
อื่นๆ	8	2.0
รวม	400	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

4.1.6 ลักษณะงาน

เมื่อพิจารณาถึงลักษณะงานของผู้ประกันตน ที่เลือกใช้บริการสถานพยาบาลประกันสังคมของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ได้แบ่งลักษณะงานเป็น 2 ประเภท คือ งานใช้ทักษะ และงานไม่ใช้ทักษะ โดยแบ่งประเภทดังนี้ งานที่ใช้ทักษะ คืองานที่มีลักษณะเป็นงานในสำนักงาน งานวิชาชีพ หรืองานที่ต้องอาศัยทักษะ หรือความรู้ในการทำงาน เช่น วิศวกร HR เจ้าหน้าที่ในสำนักงานต่าง ๆ เป็นต้น ส่วนงานที่ไม่ใช้ทักษะ คืองานประเภทที่ใช้แรงงานงาน หรืองานบริการ ที่ไม่ต้องอาศัยทักษะ หรือความรู้ในการทำงาน เช่น พนักงานฝ่ายผลิต พนักงานรับจ้างทั่วไป เป็นต้น จากการสำรวจ พบว่าผู้ประกันตนส่วนใหญ่มีลักษณะงานประเภทงานไม่ใช้ทักษะ จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 65.0 และลักษณะงานประเภทงานใช้ทักษะ มีจำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 ดังแสดงในตาราง 4.6

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ประกันตน โดยจำแนกตามลักษณะงาน

ลักษณะงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
งานไม่ใช้ทักษะ	260	65.0
งานใช้ทักษะ	140	35.0
รวม	400	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

4.1.7 รายได้ต่อเดือน

เมื่อพิจารณาถึงรายได้ของผู้ประกันตนที่เลือกใช้บริการสถานพยาบาลประกันสังคมของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ พบว่าส่วนใหญ่มี มีรายได้ระหว่าง 5,000 - 10,000 บาท มีจำนวนมากที่สุด ถึง 201 คน คิดเป็นร้อยละ 50.3 รองลงมา มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท มีจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 รายได้ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท มีจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3 รายได้อยู่ระหว่าง 15,001 - 20,000 บาท มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 รายได้ระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 และมีรายได้ตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 ตามลำดับ ดังแสดงในตาราง 4.7

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนผู้ประกันตน โดยจำแนกตามรายได้

รายได้ต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	90	22.5
5,000 - 10,000 บาท	201	50.3
10,001 - 15,000 บาท	75	18.8
15,001 - 20,000 บาท	21	5.3
20,001 - 30,000 บาท	8	2.0
ตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป	5	1.3
รวม	400	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้เกี่ยวกับงานประกันสังคม

4.2.1 แหล่งในการรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับประกันสังคม

จากการสำรวจการรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับประกันสังคม ของผู้ประกันตนที่เลือกใช้บริการสถานพยาบาลประกันสังคมของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้ประกันตนส่วนใหญ่ รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับประกันสังคม จากฝ่ายบุคคล/บริษัทจากที่ทำงาน มีจำนวนมากถึง 294 คน คิดเป็นร้อยละ 73.5 รองลงมาผู้ประกันตนรับทราบข้อมูลจากเพื่อน/ครอบครัว มีจำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 37.3 รับทราบข้อมูลจากโทรทัศน์ มีจำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 รับทราบข้อมูลจากเว็บไซต์ประกันสังคม มีจำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 รับทราบข้อมูลจากเอกสารเผยแพร่จากประกันสังคม มีจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 รับทราบข้อมูลจากหนังสือพิมพ์มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 รับทราบข้อมูลจากวิทยุ มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 รับทราบข้อมูลจากนิตยสาร มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 และรับทราบข้อมูลจากแหล่งอื่น ๆ มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 ตามลำดับ ดังแสดงในตาราง 4.8

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ประกันตน โดยจำแนกตามแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับประกันสังคม

แหล่งข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพื่อน/ครอบครัว	149	37.3
ฝ่ายบุคคล/บริษัทจากที่ทำงาน	294	73.5
โทรทัศน์	132	33.0
หนังสือพิมพ์	28	7.0
เอกสารเผยแพร่จากประกันสังคม	98	24.5
วิทยุ	24	6.0
นิตยสาร	16	4.0
เว็บไซต์ประกันสังคม	103	25.8
อื่น ๆ	3	0.8

ที่มา : จากการสำรวจ

4.2.2 การรับทราบ การหักเงินประกันสังคมจากเงินเดือน

จากการสำรวจการรับทราบข้อมูลการหักเงินประกันสังคมจากเงินเดือนของผู้ประกันตนที่เลือกใช้บริการสถานพยาบาลประกันสังคม ของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ พบว่าผู้ประกันตนส่วนใหญ่ทราบว่ามีการหักเงินประกันสังคมจากเงินเดือนของผู้ประกันตน มีจำนวน 395 คน คิดเป็นร้อยละ 98.8 และมีผู้ประกันตนที่ไม่ทราบว่ามีการหักเงินประกันสังคมจากเงินเดือนของตน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2 พบว่าเป็นเพศชายทั้งหมด มีอาชีพเป็นพนักงาน ลูกจ้างบริษัทฯ ลักษณะงานประเภทงานใช้ทักษะ มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,001 - 15,000 บาท ส่วนใหญ่สถานภาพสมรสมีบุตรแล้ว ดังแสดงในตาราง 4.9

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ประกันตน โดยจำแนกการรับทราบข้อมูลการหักเงินประกันสังคม

การรับรู้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่ทราบ	5	1.2
ทราบ	395	98.8
รวม	400	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

จากข้อมูลดังกล่าว ผู้ประกันตนที่ทราบว่ามีภาระหักเงินประกันสังคมจากเงินเดือนในทุก ๆ เดือน จำนวน 395 คน ส่วนใหญ่ผู้ประกันตนทราบว่ามีภาระหักเงินประกันสังคม แต่ไม่ทราบจำนวนเงินที่หัก ว่าเป็นจำนวนเท่าไร จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52.66 และมีผู้ประกันตนที่ทราบจำนวนเงินที่ถูกหักได้อย่างถูกต้องจำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 47.34 ดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ประกันตน โดยจำแนกการรับทราบจำนวนเงินประกันที่ถูกหักในแต่ละเดือน

การรับทราบ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ทราบจำนวนเงินที่ถูกหัก	187	47.34
ทราบว่าถูกหัก แต่ไม่ทราบว่าจำนวนเท่าไร	208	52.66
รวม	395	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

4.2.3 การรับรู้สิทธิในการเปลี่ยนสถานพยาบาลในการใช้สิทธิประกันสังคม

จากการสำรวจการรับรู้สิทธิในการเปลี่ยนสถานพยาบาล ในการใช้สิทธิประกันสังคมของผู้ประกันตนที่เลือกใช้บริการสถานพยาบาลประกันสังคม ของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ พบว่าผู้ประกันตนส่วนใหญ่ ทราบสิทธิในการเปลี่ยนสถานพยาบาลในการใช้สิทธิประกันสังคม มีจำนวนมากถึง 386 คน คิดเป็นร้อยละ 96.5 และมีผู้ประกันตนที่ไม่ทราบว่าสามารถใช้สิทธิในการเปลี่ยนสถานพยาบาลในการใช้สิทธิประกันสังคมได้ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 ดังแสดงในตาราง 4.11

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ประกันตน โดยจำแนกการรับรู้สิทธิในการเปลี่ยนสถานพยาบาลในการใช้สิทธิประกันสังคม

การรับรู้สิทธิการเปลี่ยนฯ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ทราบ	386	96.5
ไม่ทราบ	14	3.5
รวม	400	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

4.2.4 ในการใช้สิทธิประกันสังคม

จากการสำรวจผู้ประกันตนที่รับรู้สิทธิในการเปลี่ยนสถานพยาบาลในการใช้สิทธิประกันสังคม จำนวน 386 คนที่กล่าวมาข้างต้น พบว่าผู้ประกันตนส่วนใหญ่ ทราบสิทธิในการเปลี่ยนสถานพยาบาลในการใช้สิทธิประกันสังคม จากฝ่ายบุคคล/บริษัทจากที่ทำงาน มีจำนวนมากถึง 300 คน คิดเป็นร้อยละ 77.72 รองลงมา ทราบข้อมูลจากโทรทัศน์ มีจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.62 ทราบข้อมูลจากเพื่อน/ครอบครัว มีจำนวนมากถึง 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.84 และทราบข้อมูลจากทางอื่น ๆ มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.81 ดังแสดงในตาราง 4.12

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ประกันตน โดยจำแนกตามแหล่งในการรับรู้สิทธิในการเปลี่ยนสถานพยาบาลในการใช้สิทธิประกันสังคม

แหล่งการรับรู้สิทธิการเปลี่ยนฯ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพื่อน/ครอบครัว	38	9.84
ฝ่ายบุคคล/บริษัทจากที่ทำงาน	300	77.72
โทรทัศน์	41	10.62
อื่น ๆ	7	1.81
รวม	386	100

ที่มา : จากการสำรวจ

4.2.5 ประวัติการเปลี่ยนสถานพยาบาลในการใช้สิทธิประกันสังคม

จากการสำรวจผู้ประกันตนที่รับรู้สิทธิในการเปลี่ยนสถานพยาบาล ในการใช้สิทธิประกันสังคมของผู้ประกันตน ที่เลือกใช้บริการสถานพยาบาลประกันสังคมของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ พบว่าผู้ประกันตนส่วนใหญ่ ไม่เคยเปลี่ยนสถานพยาบาลในการใช้สิทธิประกันสังคม มีจำนวนมากถึง 271 คน คิดเป็นร้อยละ 67.8 และมีผู้ประกันตนที่เคยใช้สิทธิในการเปลี่ยนสถานพยาบาลประกันสังคม จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.3 ดังแสดงในตาราง 4.13

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ประกันตน โดยจำแนกตามจำนวนผู้ประกันตนที่เคยเปลี่ยนสถานพยาบาลในการใช้สิทธิประกันสังคม

การเปลี่ยนสถานพยาบาล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เคยเปลี่ยน	129	32.2
ไม่เคยเปลี่ยน	271	67.8
รวม	400	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

4.2.6 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกหรือเปลี่ยนสถานพยาบาล ในการใช้สิทธิประกันสังคมในสถานพยาบาลต่างๆ

ผลการสำรวจ ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือก หรือเปลี่ยนสถานพยาบาลในการใช้สิทธิของผู้ประกันตน (ผู้ประกันตนสามารถเลือกตอบได้มากกว่าหนึ่งข้อ) พบว่า ผู้ประกันตนส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญของปัจจัยด้านความรู้ความสามารถของแพทย์มากที่สุด จำนวน 319 คน คิดเป็นร้อยละ 79.8 รองลงมา ปัจจัยด้านระยะทางจากที่พักไปยังโรงพยาบาลหรือคลินิก มีจำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 62.3 ปัจจัยด้านเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการรักษา มีจำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 53.0 ปัจจัยด้านความรวดเร็วในการให้บริการ มีจำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 ปัจจัยด้านชื่อเสียงของโรงพยาบาล มีจำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39.0 ปัจจัยด้านคุณภาพยาที่ใช้ในการรักษา มีจำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 37.8 ปัจจัยด้านเป็นโรงพยาบาลของรัฐ มีจำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 35.3 ปัจจัยด้านมารยาทของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ มีจำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.8 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ มีจำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5 ปัจจัยด้านความสะดวกสบายในด้านสถานที่ให้บริการ มีจำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3 ปัจจัยด้านจำนวนคลินิก หรือสถานพยาบาลในเครือข่าย มีจำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 และปัจจัยด้านเป็นโรงพยาบาลของเอกชน มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 ตามลำดับ ดังแสดงในตาราง ที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ประกันตน โดยจำแนกตามปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกหรือเปลี่ยนสถานพยาบาล ในแต่ละครั้ง

ปัจจัยในการเลือกสถานพยาบาล	มีอิทธิพล	ไม่มีอิทธิพล	ลำดับ
ความรู้ความสามารถของแพทย์ในการรักษา	319 (79.8)	81 (20.2)	1
ระยะทางจากที่พักไปยังโรงพยาบาลหรือคลินิก	249 (62.3)	151 (37.7)	2
เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการรักษา	212 (53.0)	188 (47.0)	3
ความรวดเร็วในการให้บริการ	168 (42.0)	232 (58.0)	4
ชื่อเสียงของโรงพยาบาล	156 (39.0)	244 (61.0)	5
คุณภาพยาที่ใช้ในการรักษา	151 (37.8)	249 (62.2)	6
เป็นโรงพยาบาลของรัฐ	141 (35.3)	259 (64.7)	7
มารยาทของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	139 (34.8)	261 (65.2)	8
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	138 (34.5)	262 (65.5)	9
ความสะดวกสบายในด้านสถานที่ให้บริการ	137 (34.3)	263 (65.7)	10
จำนวนคลินิก หรือสถานพยาบาลในเครือข่าย	133 (33.3)	267 (66.7)	11
เป็นโรงพยาบาลของเอกชน	24 (6.0)	376 (94.0)	12

หมายเหตุ : ค่าในวงเล็บคือค่าร้อยละตามแนวนอน

ที่มา : จากการสำรวจ

4.2.7 ความรู้เกี่ยวกับประกันสังคมในการใช้สิทธิประโยชน์ในกรณีต่าง ๆ ทั้ง 7 กรณี

จากการสำรวจผู้ประกันตน เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ ในเรื่องการใช้สิทธิประโยชน์ จากประกันสังคมทั้ง 7 กรณี โดยให้ผู้ประกันตนทำการประเมินตนเอง พบว่าผู้ประกันตนส่วนใหญ่ มีความรู้ความเข้าใจในสิทธิประโยชน์ในกรณีเจ็บป่วย อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.73 ส่วน สิทธิประโยชน์ ในกรณีอื่น ๆ อีกทั้ง 6 กรณี ผู้ประกันตนมีความรู้ความเข้าใจ อยู่ในระดับปานกลาง ดังนี้ สิทธิประโยชน์กรณีการคลอดบุตร มีค่าเฉลี่ย 2.95 สิทธิประโยชน์กรณีสงเคราะห์บุตร มีค่าเฉลี่ย 2.92 สิทธิประโยชน์กรณีว่างงาน มีค่าเฉลี่ย 2.90 สิทธิประโยชน์กรณีเสียชีวิต มีค่าเฉลี่ย 2.68 สิทธิประโยชน์กรณีชราภาพ มีค่าเฉลี่ย 2.62 และ สิทธิประโยชน์กรณีทุพพลภาพ มีค่าเฉลี่ย 2.57 ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ประกันตน โดยจำแนกตามความรู้ความเข้าใจ ในเรื่องการใช้สิทธิประโยชน์จากประกันสังคมทั้ง 7 กรณี

สิทธิประโยชน์ ทั้ง 7 กรณี	ระดับความรู้ความเข้าใจ					ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1) กรณีการเจ็บป่วย	73 (18.3)	173 (33.0)	132 (33.0)	17 (33.0)	5 (33.0)	3.73	1
2) กรณีการคลอดบุตร	26 (6.5)	105 (26.3)	142 (35.5)	75 (18.8)	52 (13.0)	2.95	2
3) กรณีสงเคราะห์บุตร	30 (7.5)	91 (22.8)	153 (38.3)	69 (17.3)	57 (14.3)	2.92	3
4) กรณีว่างงาน	37 (9.3)	79 (19.8)	163 (40.8)	50 (12.5)	71 (17.8)	2.90	4
5) กรณีเสียชีวิต	18 (4.5)	58 (14.5)	189 (47.3)	47 (11.8)	88 (22.0)	2.68	5
6) กรณีชราภาพ	15 (3.8)	39 (9.8)	201 (50.3)	69 (17.3)	76 (19.0)	2.62	6
7) กรณีทุพพลภาพ	10 (2.5)	38 (9.5)	203 (50.8)	69 (17.3)	80 (20.0)	2.57	7

หมายเหตุ : ค่าในวงเล็บคือค่าร้อยละตามแนวนอน

ที่มา : จากการสำรวจ

4.2.8 ข้อมูลในการใช้สิทธิประโยชน์ในกรณีต่าง ๆ ทั้ง 6 กรณี

จากการสำรวจผู้ประกันตน ในการใช้สิทธิประโยชน์จากประกันสังคมทั้ง 6 กรณี ไม่รวมกรณีเสียชีวิต พบว่าผู้ประกันตนส่วนใหญ่ เคยใช้สิทธิประโยชน์กรณีเจ็บป่วยมากที่สุด จำนวน 383 คน คิดเป็นร้อยละ 95.8 รองลงมาคือ กรณีสงเคราะห์บุตร จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 กรณีคลอดบุตร จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.8 กรณีว่างงาน จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 กรณีทุพพลภาพ มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ จากสิทธิประโยชน์ทั้ง 6 กรณี พบว่ากรณีชราภาพ ไม่เคยมีผู้ประกันตนใดเคยใช้สิทธิดังกล่าว ดังแสดงในตาราง 4.16

ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ประกันตน โดยจำแนกตามจำนวนผู้ประกันตนที่เคยใช้สิทธิประโยชน์ ของประกันสังคม ทั้ง 6 กรณี

การใช้สิทธิกรณีต่าง ๆ	เคย	ลำดับที่
1) สิทธิประโยชน์กรณีการเจ็บป่วย	383 (95.8)	1
2) สิทธิประโยชน์กรณีสงเคราะห์บุตร	104 (26.0)	2
3) สิทธิประโยชน์กรณีการคลอดบุตร	95 (23.8)	3
4) สิทธิประโยชน์กรณีว่างงาน	62 (15.5)	4
5) สิทธิประโยชน์กรณีทุพพลภาพ	1 (0.3)	5
6) สิทธิประโยชน์กรณีชราภาพ	0 (0)	6

หมายเหตุ : ค่าในวงเล็บคือค่าร้อยละตามแนวนอน

ที่มา : จากการสำรวจ

4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับงานการใช้สิทธิประกันสังคม ในการใช้บริการสถานพยาบาลประกันสังคมของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

4.3.1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลเลือกใช้สิทธิประกันสังคมของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

จากการสำรวจปัจจัยที่มีอิทธิพลเลือกใช้สิทธิประกันสังคมของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ (ผู้ประกันตนสามารถเลือกตอบได้มากกว่าหนึ่งข้อ) พบว่า ผู้ประกันตนส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญของปัจจัยด้านระยะทางโรงพยาบาลหรือคลินิกใกล้บ้านหรือสถานที่ทำงาน มากที่สุด มีจำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 63.3 รองลงมา ปัจจัยด้านความรู้ความสามารถของแพทย์ในการรักษา มีจำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 ปัจจัยด้านเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการรักษา มีจำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 40.8 ปัจจัยด้านเป็นโรงพยาบาลของรัฐ มีจำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 35.3 ปัจจัยด้านความสะดวกสบายในด้านสถานที่ให้บริการ มีจำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.3 ปัจจัยด้านจำนวนคลินิกหรือสถานพยาบาลในเครือข่าย มีจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 ปัจจัยด้านความรวดเร็วในการให้บริการ และมีคนแนะนำ มีจำนวนเท่ากัน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8 ปัจจัยด้านคุณภาพยาที่ใช้ในการรักษา มีจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 ปัจจัยด้านมารยาทของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ มีจำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 และปัจจัยด้านอื่น ๆ (เช่น เป็นโรงพยาบาลขนาดใหญ่/เป็นโรงพยาบาลประจำจังหวัด) มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3 ตามลำดับ ดังแสดงในตาราง 4.17

ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ประกันตน โดยจำแนกตามปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สิทธิ
โรงพยาบาลมหาราช นครเชียงใหม่

ปัจจัยในการเลือกสถานพยาบาล	มีสิทธิพล	ลำดับที่
อยู่ใกล้บ้านหรือสถานที่ทำงาน	253 (63.8)	1
ความรู้ความสามารถของแพทย์ในการรักษา	180 (45.0)	2
เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการรักษา	163 (40.8)	3
เป็นโรงพยาบาลของรัฐ	139 (34.8)	4
ความสะดวกสบายในด้านสถานที่ให้บริการ	113 (28.3)	5
มีคลินิกในเครือข่ายหลายแห่ง	100 (25.0)	6
มีคนแนะนำ	99 (24.8)	7
ความรวดเร็วในการให้บริการ	99 (24.8)	7
คุณภาพยาที่ใช้ในการรักษา	90 (22.5)	8
มารยาทของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	83 (20.8)	9
อื่น ๆ (เป็นโรงพยาบาลขนาดใหญ่/เป็นโรงพยาบาลประจำจังหวัด)	17 (4.3)	10

หมายเหตุ : ค่าในวงเล็บคือค่าร้อยละตามแนวนอน

ที่มา : จากการสำรวจ

4.3.2 ผู้มีส่วนร่วม หรือมีอิทธิพลในการเลือกใช้สิทธิประกันสังคมจาก ของโรงพยาบาล มหาราชนครเชียงใหม่

จากการสำรวจผู้ที่มีส่วนร่วม หรือที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้สิทธิประกันสังคมจากของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ (ผู้ประกันตนสามารถเลือกตอบได้มากกว่าหนึ่งข้อ) พบว่าส่วนใหญ่ ผู้ประกันตนเป็นผู้เลือกเอง มีจำนวนมากที่สุดถึง 245 คน คิดเป็นร้อยละ 61.3 รองลงมา คือ ครอบครัว มีจำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 27.8 ฝ่ายบุคคลจากที่ทำงาน มีจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 และมีอิทธิพลน้อยที่สุดคือ เพื่อน มีจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 ดังแสดงในตาราง 4.18

ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ประกันตน โดยจำแนกจำนวนผู้มีส่วนร่วมหรือมีอิทธิพลในการเลือกใช้สิทธิประกันสังคม ของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

บุคคลที่มีอิทธิพลในการเลือก	มีอิทธิพล	ลำดับที่
ตัวเอง	245 (61.3)	1
ครอบครัว	111 (27.8)	2
ฝ่ายบุคคลจากที่ทำงาน	81 (20.3)	3
เพื่อน	56 (14.0)	4

หมายเหตุ : ค่าในวงเล็บคือค่าร้อยละตามแนวนอน

ที่มา : จากการสำรวจ

4.3.3 ระยะทางจากบ้าน/ที่พัก ไปยังโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ และระยะทางจาก บ้าน/ที่พัก ไปยังคลินิกในเครือข่ายที่ใกล้ที่สุด

จากการสำรวจระยะทางจากบ้าน/ที่พักของผู้ประกันตน ห่างจากโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ พบว่าผู้ประกันตนส่วนใหญ่ มีระยะทาง 11 – 20 กิโลเมตร จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5 ระยะทางเฉลี่ย 16.61 กิโลเมตร รองลงมา ระยะทาง 1 – 10 กิโลเมตร จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5 ระยะทางเฉลี่ย 6.19 กิโลเมตร ระยะทาง 21 – 30 กิโลเมตร จำนวน 83 คน คิด

เป็นร้อยละ 20.75 ระยะทางเฉลี่ย 25.39 กิโลเมตร ระยะทาง 31 กิโลเมตรขึ้นไป จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25 ระยะทางเฉลี่ย 37.72 กิโลเมตร ดังแสดงในตาราง 4.19

ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ประกันตน โดยจำแนกตามระยะทางจากบ้าน/ที่พักของผู้ประกันตน ห่างจากโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

ระยะทางจากบ้าน/ที่พัก ถึงโรงพยาบาลฯ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ระยะทางเฉลี่ย (กม.)
1 – 10 กิโลเมตร	134	33.5	6.19
11 – 20 กิโลเมตร	158	39.5	16.61
21 – 30 กิโลเมตร	83	20.75	25.39
31 กิโลเมตร ขึ้นไป	25	6.25	37.72
รวม	400	100	

ที่มา : จากการสำรวจ

จำนวนระยะทางจากบ้าน/ที่พักของผู้ประกันตน ห่างจากคลินิกในเครือข่าย ของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ พบว่าผู้ประกันตนส่วนใหญ่ มีระยะทาง 0 – 5 กิโลเมตร จำนวน 311 คน คิดเป็นร้อยละ 77.75 ระยะทางเฉลี่ย 2.04 กิโลเมตร รองลงมา เป็นระยะทาง 5 – 10 กิโลเมตร จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.75 ระยะทางเฉลี่ย 7.72 กิโลเมตร และน้อยที่สุด ระยะทาง 11 กิโลเมตรขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 ระยะทางเฉลี่ย 13.50 กิโลเมตร ดังแสดงในตาราง 4.20

ตารางที่ 4.20 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ประกันตน โดยจำแนกตามระยะทางจากบ้าน/ที่พักของผู้ประกันตน ห่างจากคลินิกในเครือข่ายของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

ระยะทางจากบ้าน/ที่พัก ถึงคลินิก	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ระยะทางเฉลี่ย (กม.)
0 – 5 กิโลเมตร	311	77.75	2.04
5 – 10 กิโลเมตร	83	20.75	7.72
11 – 15 กิโลเมตร	6	1.5	13.50
รวม	400	100	

ที่มา : จากการสำรวจ

4.3.4 จำนวนครั้งของผู้ประกันตนที่เคยใช้บริการจากโรงพยาบาลฯ หรือคลินิกในเครือข่าย

จากการสำรวจผู้ประกันตน พบว่า มีผู้ประกันตนส่วนใหญ่เคยใช้บริการจากโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่และคลินิกในเครือข่ายดังกล่าว จำนวนมากถึง 369 คน คิดเป็นร้อยละ 92.3 และมีผู้ประกันตนที่ไม่เคยใช้บริการ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 ดังแสดงในตาราง 4.21 จากจำนวนผู้ประกันตนที่เคยใช้บริการดังกล่าว พบว่า ผู้ประกันตนส่วนใหญ่ เคยใช้บริการ มากกว่า 10 ครั้งขึ้นไป จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 47.43 เคยใช้บริการ 1 – 3 ครั้ง จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 26.56 เคยใช้บริการ 4 – 6 ครั้ง จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 18.70 และเคยใช้บริการ 7 – 10 ครั้ง จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.32 ดังแสดงในตาราง 4.22

ตารางที่ 4.21 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ประกันตน โดยจำแนกตามจำนวนผู้ประกันตนที่เคยใช้บริการจากโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่และคลินิกในเครือข่าย

การใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เคย	369	92.3
ไม่เคย	31	7.8
รวม	400	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

ตารางที่ 4.22 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ประกันตน โดยจำแนกตามจำนวนครั้งที่เคยใช้บริการ นับตั้งแต่ถือโอกาสใช้สิทธิโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่และคลินิกในเครือข่าย

การใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 – 3 ครั้ง	98	26.56
4 – 6 ครั้ง	69	18.70
7 – 10 ครั้ง	27	7.32
มากกว่า 10 ครั้งขึ้นไป	175	47.43
รวม	369	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

4.3.5 สถานที่ในการใช้บริการในการใช้สิทธิประกันสังคม

จากการสำรวจผู้ประกันตน ที่เคยใช้บริการจากโรงพยาบาลหรือคลินิกในเครือข่าย เป็นส่วนใหญ่ ทั้งหมด 369 คน พบว่ามีผู้ประกันตนส่วนใหญ่ ใช้สิทธิประกันสังคมจากคลินิกในเครือข่าย จำนวน 262 คน คิดเป็นร้อยละ 71.00 และผู้ประกันตนที่เคยใช้สิทธิที่โรงพยาบาล มหาราชนครเชียงใหม่เป็นส่วนใหญ่ จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0 ดังแสดงในตาราง 4.23

ตารางที่ 4.23 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ประกันตน โดยจำแนกตามจำนวนคนที่เลือกใช้บริการตาม สถานที่ในการใช้สิทธิประกันสังคมที่ใช้เป็นส่วนใหญ่

สถานที่ใช้บริการเป็นส่วนใหญ่	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่	107	29.00
คลินิกในเครือข่าย	262	71.00
รวม	369	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

4.3.6 ความคิดเห็นของผู้ประกันตน เกี่ยวกับจำนวนคลินิกในเครือข่ายประกันสังคมของ โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

จากการสำรวจผู้ประกันตน เกี่ยวกับจำนวนคลินิกในเครือข่ายประกันสังคมของ โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ พบว่ามีผู้ประกันตนส่วนใหญ่ คิดว่าจำนวนคลินิกในเครือข่ายฯ มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5 ส่วนผู้ประกันตนที่คิดว่า ไม่แน่ใจว่ามีเพียงพอหรือไม่ และ ผู้ประกันตนที่คิดว่ามีจำนวนไม่เพียงพอ นั้นมีจำนวนเท่ากัน คือ 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.3 ดังแสดงในตาราง 4.24

ตารางที่ 4.24 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ประกันตน โดยจำแนกตามความคิดเห็นเรื่องความเพียงพอ จำนวนคลินิกในเครือข่ายประกันสังคมของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

ความคิดเห็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพียงพอ	174	43.5
ไม่เพียงพอ	113	28.3
ไม่แน่ใจ	113	28.3
รวม	400	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

4.3.7 ความพึงพอใจในการใช้บริการสิทธิประกันสังคมของโรงพยาบาลมหาราชนคร เชียงใหม่ หรือคลินิกในเครือข่าย

จาก ตารางที่ 4.25 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ประกันตน จำแนกตามความพึงพอใจในการใช้บริการ ฯ ของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ พบว่ามีผู้ประกันตนส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในการใช้บริการดังกล่าว จำนวนมากถึง 378 คน คิดเป็นร้อยละ 94.5 และมีผู้ประกันตนที่ไม่พึงพอใจในการใช้บริการดังกล่าว จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 โดยผู้ประกันตนที่รู้สึกไม่พึงพอใจให้เหตุผลว่า ไม่พอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่และพยาบาล เจ้าหน้าที่หรือพยาบาลที่ให้บริการพูดจาไม่ดี ระยะเวลาในการให้บริการล่าช้า สถานที่ในการให้บริการไม่สะดวกสบาย และจำนวนห้องพักรักษาผู้ป่วยมีไม่เพียงพอต่อการให้บริการ

ตารางที่ 4.25 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ประกันตน โดยจำแนกตามความพึงพอใจในการใช้บริการสิทธิประกันสังคมของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ หรือคลินิกในเครือข่าย

ความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พึงพอใจ	378	94.5
ไม่พึงพอใจ	22	5.5
รวม	400	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

4.3.8 ความพึงพอใจในการใช้บริการสิทธิประกันสังคมของโรงพยาบาลมหาราชนคร เชียงใหม่ หรือคลินิกในเครือข่าย ในแต่ละด้าน

จากการแบ่งความพึงพอใจในการใช้บริการ ฯ ดังกล่าว โดยแบ่งออกเป็นความพึงพอใจ ออกเป็น 6 ด้าน ดังนี้

- (1) ความพึงพอใจต่อแพทย์ผู้ให้การรักษา
- (2) ความพึงพอใจต่อมารยาทของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ
- (3) ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการ
- (4) ความพึงพอใจต่อความสะดวกสบายในด้านสถานที่ให้บริการ
- (5) ความพึงพอใจต่อเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการรักษา
- (6) ความพึงพอใจต่อยาที่ใช้ในการรักษา

การสำรวจความพึงพอใจผู้ประกันตนที่มีต่อการใช้บริการสิทธิประกันสังคมของ โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ พบว่ามีผู้ประกันตน มีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ทั้ง 6 ด้าน ดังนี้ (1) ด้านแพทย์ผู้ให้การรักษา ผู้ประกันตนส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 โดยมีความพึงพอใจในความรู้ความสามารถของแพทย์ผู้ให้การรักษา ค่าเฉลี่ย 4.07 จำนวนแพทย์มีความเพียงพอในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.93 มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญหลายโรค ค่าเฉลี่ย 4.03 และการวินิจฉัยโรคหรือให้คำแนะนำค่าเฉลี่ย 3.94 (2) ด้านมารยาทของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ผู้ประกันตนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 โดยมีความพึงพอใจในความสุขภาพในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.51 การพูดจา / น้ำเสียงที่ใช้ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.40 และความเท่าเทียมในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.42 (3) ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ผู้ประกันตนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 โดยมีความพึงพอใจในระยะเวลาในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.28 และมีขั้นตอนในการให้บริการไม่ซับซ้อน ค่าเฉลี่ย 3.21 (4) ด้านความสะดวกสบายในด้านสถานที่ที่ให้บริการ ผู้ประกันตนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 โดยความพึงพอใจด้านความสะอาดของสถานที่ ค่าเฉลี่ย 3.58 ความเพียงพอของพื้นที่ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.34 และความเป็นระเบียบ มีสัดส่วน ของสถานที่ ค่าเฉลี่ย 3.50 (5) ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการรักษา ผู้ประกันตนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 โดยมีความพึงพอใจในเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ใช้มีความสะอาด ค่าเฉลี่ย 4.01 และเครื่องมือ/อุปกรณ์มีความทันสมัย ค่าเฉลี่ย 4.04 และ (6) ด้านยาที่ใช้ในการรักษา ผู้ประกันตนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 โดยมีความพึงพอใจในคุณภาพยาที่ใช้ในการรักษา ค่าเฉลี่ย 3.55 และประเภทหรือชนิดยาที่จ่ายให้ ค่าเฉลี่ย 3.50

จากข้อมูลดังกล่าว สรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ประกันตน ทั้ง 6 ด้านนั้น ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจในด้านเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการรักษา มากที่สุด รองลงมา เป็น ด้านแพทย์ผู้ให้การรักษา, ด้านยาที่ใช้ในการรักษา ทั้ง 3 ด้าน ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนด้านความสะดวกสบายในด้านสถานที่ที่ให้บริการ ด้านมารยาทของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ และด้านความรวดเร็วในการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 4.26

ตารางที่ 4.26 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ประกันตน โดยจำแนกตามความพึงพอใจในการใช้บริการ
สิทธิประกันสังคมของโรงพยาบาลมหาสารนครเชียงใหม่ หรือคลินิกในเครือข่าย

ความพึงพอใจในแต่ละด้าน	ระดับความพึงพอใจ (จำนวน/คน)						ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พอใจ	
1) แพทย์ผู้ให้การรักษา	296 (18.5)	1011 (63.19)	275 (17.19)	18 (1.25)	0 (0)	0 (0)	3.99
1.1) ความรู้ความสามารถของแพทย์	88	256	50	6	0	0	4.07
1.2) จำนวนแพทย์มีความเพียงพอ	61	256	77	6	0	0	3.93
1.3) มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญหลายโรค	77	259	61	3	0	0	4.03
1.4) การวินิจฉัยโรค หรือให้คำแนะนำ	70	240	87	3	0	0	3.94
2) มารยาทของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	101 (8.12)	582 (48.5)	363 (30.25)	75 (6.25)	59 (4.92)	20 (1.67)	3.44
2.1) ความสุภาพในการให้บริการ	40	198	121	12	25	4	3.51
2.2) การพูดจา / น้ำเสียงที่ใช้ในการให้บริการ	33	193	118	23	21	12	3.40
2.3) ความเท่าเทียมในการให้บริการ	28	191	124	40	13	4	3.42
3) ความรวดเร็วในการให้บริการ	65 (8.12)	282 (35.25)	311 (38.87)	112 (14.0)	24 (3.0)	6 (0.75)	3.29
3.1) ระยะเวลาในการให้บริการ (ความรวดเร็ว)	33	143	141	72	8	3	3.28
3.2) มีขั้นตอนในการให้บริการไม่ซับซ้อน	32	139	170	40	16	3	3.31
4) ความสะอาดสบายในด้านสถานที่ ที่ให้บริการ	123 (10.25)	441 (36.75)	545 (45.42)	76 (6.33)	0 (0)	15 (1.25)	3.47
4.1) ความสะอาดของสถานที่	41	169	176	11	0	3	3.58
4.3) ความเพียงพอของพื้นที่ในการให้บริการ	39	115	201	39	0	6	3.34
4.2) ความเป็นระเบียบ มีสัดส่วน ของสถานที่	43	157	168	26	0	6	3.50
5) เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการรักษา	146 (18.25)	527 (65.87)	125 (15.62)	2 (0.25)	0 (0)	0 (0)	4.02
5.1) เครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ใช้มีความสะอาด	67	270	62	1	0	0	4.01
5.2) เครื่องมือ/อุปกรณ์มีความทันสมัย	79	257	63	1	0	0	4.04
6) ยาที่ใช้ในการรักษา	91 (11.37)	448 (56.0)	149 (18.62)	30 (3.75)	66 (8.25)	16 (2.0)	3.53
6.1) คุณภาพยาที่ใช้ในการรักษา	51	220	75	11	39	4	3.55
6.2) ประเภทหรือชนิดยาที่จ่ายให้	40	228	74	19	27	12	3.50

หมายเหตุ : ค่าในวงเล็บคือค่าร้อยละตามแนวนอน

ที่มา : จากการสำรวจ

4.3.9 ความคิดเห็นของผู้ประกันตนที่ในการเปลี่ยนสถานพยาบาลประกันสังคมจาก โรงพยาบาลทหารนครเชียงใหม่ เป็นสถานพยาบาลแห่งใหม่

จากการสำรวจความคิดเห็นของผู้ประกันตน พบว่ามีผู้ประกันตนส่วนใหญ่ ไม่คิดเปลี่ยนสถานพยาบาลเป็นแห่งใหม่ จำนวนมากถึง 266 คน คิดเป็นร้อยละ 66.5 โดยให้เหตุผลว่าสถานพยาบาลที่ใช้อยู่เดิมคืออยู่แล้ว , มีคลินิกในเครือข่ายอยู่ใกล้บ้าน และพึงพอใจในการให้บริการ รองลงมาเป็นผู้ประกันตนที่ยังไม่แน่ใจว่าจะเปลี่ยนสถานพยาบาลหรือไม่ จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 29.8 และมีผู้ประกันตนที่คิดที่จะเปลี่ยนสถานพยาบาลเป็นแห่งใหม่ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 โดยให้เหตุผลการว่า ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่และพยาบาล, ได้รับบริการล่าช้า และจำนวนห้องผู้ป่วยพิเศษในกรณีที่ได้นอนรักษา มีจำนวนน้อย และคุณภาพของห้องผู้ป่วยเมื่อเทียบกับโรงพยาบาลของเอกชน โรงพยาบาลของเอกชนคุณภาพดีกว่า เปลี่ยนสถานที่ทำงาน อยู่ใกล้บ้าน และอยากลองเปลี่ยนไปใช้ที่แห่งใหม่ดู ฯลฯ ดังแสดงในตาราง 4.27

จากการสำรวจ พบว่าผู้ประกันตน ที่ตอบคิดเปลี่ยนสถานพยาบาล 15 คน มีผู้ที่ตอบในหัวข้อเรื่องความพึงพอใจในการใช้บริการ ที่ตอบว่าไม่พึงพอใจ มีเพียง 2 คน อีก 13 คนนั้นตอบว่าพึงพอใจ

ตารางที่ 4.27 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ประกันตน โดยจำแนกตามความคิดเห็นที่จะเปลี่ยนการใช้สิทธิประกันสังคมเป็นสถานพยาบาลแห่งใหม่

ความคิดเห็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
คิดเปลี่ยน	15	3.8
ไม่คิดเปลี่ยน	266	66.5
ยังไม่แน่ใจ	119	29.8
รวม	400	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

4.4 ผลการศึกษาจากการใช้เทคนิคการทดสอบไคสแควร์ (Chi-square)

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตน ต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลประกันสังคมของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ได้ทำการใช้เทคนิคการทดสอบไคสแควร์ (Chi-square) มาใช้ในการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ประกันตน ต่อการเลือกใช้บริการฯ กับตัวแปรอิสระ เพื่อศึกษาว่าตัวแปรต่าง ๆ สัมพันธ์กันหรือไม่ โดยศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรแต่ละคู่ โดยได้แบ่งหัวข้อการศึกษาในการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ ออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

4.4.1 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการใช้บริการฯ กับข้อมูลทั่วไปของผู้ประกันตนกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ ลักษณะงาน และรายได้

4.4.2 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการใช้บริการฯ กับความรู้และการใช้สิทธิประกันสังคมของผู้ประกันตนกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ การรับทราบเกี่ยวกับสิทธิในการเปลี่ยน ประวัติการเปลี่ยนสถานพยาบาล จำนวนคลินิกในเครือข่ายประกันสังคม และความคิดของผู้ประกันตนในการเปลี่ยนสถานพยาบาลเป็นแห่งใหม่

4.4.1 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการใช้บริการฯ กับข้อมูลทั่วไปของผู้ประกันตนกลุ่มตัวอย่าง

1) เพศ

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการใช้สิทธิประกันสังคมของผู้ประกันตนที่เลือกใช้โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่และคลินิกในเครือข่าย และเพศของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ประกันตนเพศชายส่วนใหญ่ มีพึงพอใจในการใช้สิทธิประกันสังคมจำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 96.55 เช่นเดียวกับกลุ่มตัวอย่างเพศหญิง พบว่าส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการ จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 93.33

จากการวิเคราะห์ค่าไคสแควร์ นั้นพบว่า ค่าไคสแควร์ เท่ากับ 1.842 ค่า p-value เท่ากับ 0.175 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนดไว้คือ 0.05 สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการสิทธิประกันสังคม ของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่และคลินิกในเครือข่าย และเพศ ไม่มีความสัมพันธ์กัน ดังแสดงในตารางที่ 4.28

ตารางที่ 4.28 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ประกันตนจำแนกเพศกับความพึงพอใจในการใช้บริการ ฯ

เพศ	ความพึงพอใจ		รวม
	ไม่พึงพอใจ	พึงพอใจ	
ชาย	5 (3.45)	140 (96.55)	145 (100.00)
หญิง	17 (6.67)	238 (93.33)	255 (100.00)
รวม	22 (5.5)	378 (94.5)	400 (100.00)

$$\chi^2 = 1.842, df = 1, p\text{-value} = 0.175$$

หมายเหตุ : ค่าในวงเล็บคือค่าร้อยละตามแนวนอน

ที่มา : จากการคำนวณ

2) อายุ

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการใช้สิทธิประกันสังคมของผู้ประกันตนที่เลือกใช้โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่และคลินิกในเครือข่าย และอายุของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ประกันตนที่มีอายุระหว่าง 18 - 30 ปี มีพึงพอใจในการใช้บริการจำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 95.60 กลุ่มตัวอย่างผู้ประกันตนที่มีอายุระหว่าง 31 - 35 ปี มีพึงพอใจในการใช้บริการ จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 93.63 และกลุ่มตัวอย่างผู้ประกันตนที่มีอายุระหว่าง 36 ปีขึ้นไป มีพึงพอใจในการใช้บริการ จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 94.60

จากการวิเคราะห์ค่าไคสแควร์ นั้นพบว่า ค่าไคสแควร์ เท่ากับ 0.483 ค่า p-value เท่ากับ 0.785 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนดไว้คือ 0.05 สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการสิทธิประกันสังคม ของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่และคลินิกในเครือข่าย และอายุ ไม่มีความสัมพันธ์กัน ดังแสดงในตารางที่ 4.29

ตารางที่ 4.29 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ประกันตนจำแนกช่วงอายุกับความพึงพอใจในการใช้บริการฯ

ช่วงอายุ	ความพึงพอใจ		รวม
	ไม่พึงพอใจ	พึงพอใจ	
18 - 30 ปี	5 (4.40)	108 (95.60)	113 (100.00)
31 - 35 ปี	10 (6.37)	147(93.63)	157 (100.00)
36 ปีขึ้นไป	7(5.40)	123 (94.60)	130 (100.00)
รวม	22 (5.5)	378 (94.5)	400 (100.00)

$$\chi^2 = 0.483, df = 2, p\text{-value} = 0.785$$

หมายเหตุ : ค่าในวงเล็บคือค่าร้อยละในแนวนอน

ที่มา : จากการคำนวณ

3) ระดับการศึกษา

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการใช้สิทธิประกันสังคมของผู้ประกันตนที่เลือกใช้โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่และคลินิกในเครือข่ายและระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ประกันตนที่มี ระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา มีพึงพอใจในการใช้บริการ จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 96.30 ระดับมัธยมศึกษา/ประกาศนียบัตรวิชาชีพ มีพึงพอใจในการใช้บริการ จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 89.80 ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง/อนุปริญญา มีพึงพอใจในการใช้บริการ จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 96.90 และระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีพึงพอใจในการใช้บริการ จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 96.80

จากการวิเคราะห์ค่าไคสแควร์ นั้นพบว่า ค่าไคสแควร์ เท่ากับ 7.880 ค่า p-value เท่ากับ 0.049 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า ค่านัยสำคัญที่กำหนดไว้คือ 0.05 สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการสิทธิประกันสังคม ของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่และคลินิกในเครือข่าย และระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กัน ดังแสดงในตารางที่ 4.30

ตารางที่ 4.30 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ประกันตนจำแนกตามระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการใช้บริการฯ

ระดับการศึกษา	ความพึงพอใจ		รวม
	ไม่พึงพอใจ	พึงพอใจ	
ประถมศึกษา	3 (3.70)	79 (96.30)	82(100.00)
มัธยมศึกษา/ ปวช.	13 (10.20)	115 (89.80)	128 (100.00)
ปวส./ อนุปริญญา	3 (3.10)	93 (96.90)	96 (100.00)
ปริญญาตรี ขึ้นไป	3 (3.20)	91 (96.80)	94(100.00)
รวม	22 (5.50)	378 (94.50)	400 (100.00)

$$\chi^2 = 7.880, df = 3, p\text{-value} = 0.049$$

หมายเหตุ : ค่าในวงเล็บคือค่าร้อยละตามแนวนอน

ที่มา : จากการคำนวณ

สรุปได้ว่า ปัจจัยเกี่ยวกับ ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการสิทธิประกันสังคม ของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่และคลินิกในเครือข่าย ของกลุ่มผู้ประกันตนกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ระดับ มัธยมศึกษา/ ปวช. มีแนวโน้มที่จะมีความไม่พึงพอใจ มากกว่าระดับการศึกษาอื่น ทั้งนี้อาจเนื่องจาก ผลสอดคล้องกับข้อมูลจากการสำรวจ ที่พบว่าผู้ประกันตนส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ ปวช. ที่มาใช้บริการสถานพยาบาลดังกล่าว คิดเป็นร้อยละ 32 ทำให้โอกาสที่ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาดังกล่าวนั้น อาจเกิดการไม่พอใจในการใช้บริการได้มากกว่าผู้มีการศึกษาในระดับอื่น

4) สถานภาพ

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการใช้สิทธิประกันสังคมของผู้ประกันตนที่เลือกใช้โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่และคลินิกในเครือข่าย และสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ประกันตนที่มีสถานภาพโสด มีพึงพอใจในการใช้บริการ จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 96.34 สถานภาพสมรสแต่ยังไม่มียุติ มีพึงพอใจในการใช้บริการ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 94.59 สถานภาพสมรสมีบุตรแล้ว มีพึงพอใจในการใช้บริการ จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 94.09 และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง มีพึงพอใจในการใช้บริการ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

จากการวิเคราะห์ค่าไคสแควร์ นั้นพบว่า ค่าไคสแควร์ เท่ากับ 1.436 ค่า p-value เท่ากับ 0.678 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนดไว้คือ 0.05 สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการสิทธิประกันสังคม ของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่และคลินิกในเครือข่าย และสถานภาพของผู้ประกันตน ไม่มีความสัมพันธ์กัน ดังแสดงในตารางที่ 4.31

ตารางที่ 4.31 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ประกันตนจำแนกตามสถานภาพกับความพึงพอใจในการใช้บริการฯ

สถานภาพ	ความพึงพอใจ		รวม
	ไม่พึงพอใจ	พึงพอใจ	
โสด	9 (5.84)	145 (94.16)	154 (100.00)
สมรส ยังไม่มีบุตร	2 (5.41)	35 (94.59)	37 (100.00)
สมรส มีบุตรแล้ว	11 (5.91)	175 (94.09)	186 (100.00)
หม้าย/หย่าร้าง	0 (0.00)	23 (100.00)	23 (100.00)
รวม	22 (5.50)	378 (94.50)	400 (100.00)

$$\chi^2 = 1.436, df = 3, p\text{-value} = 0.678$$

หมายเหตุ : ค่าในวงเล็บคือค่าร้อยละตามแนวนอน

ที่มา : จากการคำนวณ

5) อาชีพ

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการใช้สิทธิประกันสังคมของผู้ประกันตนที่เลือกใช้โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่และคลินิกในเครือข่าย และอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ประกันตนที่มีอาชีพพนักงานเอกชน มีพึงพอใจในการใช้บริการ จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 93.12 ลูกจ้างชั่วคราวของรัฐบาล มีพึงพอใจในการใช้บริการ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 93.94 เจ้าของกิจการ มีพึงพอใจในการใช้บริการ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 88.89 ลูกจ้างในโรงงาน/โรงแรม มีพึงพอใจในการใช้บริการ จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ไม่ได้ประกอบอาชีพ มีพึงพอใจในการใช้บริการ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 และประกอบอาชีพ อื่นๆ มีพึงพอใจในการใช้บริการ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

จากการวิเคราะห์ค่าไคสแควร์ นั้นพบว่า ค่าไคสแควร์ เท่ากับ 6.355 ค่า p-value เท่ากับ 0.273 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนดไว้คือ 0.05 สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการสิทธิประกันสังคม ของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่และคลินิกในเครือข่าย และอาชีพของผู้ประกันตน ไม่มีความสัมพันธ์กัน ดังแสดงในตารางที่ 4.32

ตารางที่ 4.32 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ประกันตนจำแนกตามอาชีพกับความพึงพอใจในการใช้บริการฯ

อาชีพ	ความพึงพอใจ		รวม
	ไม่พึงพอใจ	พึงพอใจ	
พนักงานเอกชน	19 (6.88)	257 (93.12)	276 (100.00)
ลูกจ้างชั่วคราวของรัฐบาล	2 (6.06)	31 (93.94)	33 (100.00)
เจ้าของกิจการ	1 (11.11)	8 (88.89)	9 (100.00)
ลูกจ้างในโรงงาน/โรงแรม	0 (0.00)	71 (100.00)	71 (100.00)
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	0 (0.00)	3 (100.00)	3 (100.00)
อื่นๆ	0 (0.00)	8 (100.00)	8 (100.00)
รวม	22 (5.50)	378 (94.50)	400 (100.00)

$$\chi^2 = 6.355, df = 5, p\text{-value} = 0.273$$

หมายเหตุ : ค่าในวงเล็บคือค่าร้อยละตามแนวนอน
ที่มา : จากการคำนวณ

6) ลักษณะงาน

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการใช้สิทธิประกันสังคมของผู้ประกันตนที่เลือกใช้โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่และคลินิกในเครือข่าย และลักษณะงานของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ประกันตนที่มีลักษณะงานประเภทงานไม่ใช่ทักษะ มีพึงพอใจในการใช้บริการ จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 93.85 และ ลักษณะงานประเภทงานใช้ทักษะ มีพึงพอใจในการใช้บริการ จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 95.71

จากการวิเคราะห์ค่าไคสแควร์ นั้นพบว่า ค่าไคสแควร์ เท่ากับ 0.611 ค่า p-value เท่ากับ 0.434 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนดไว้คือ 0.05 สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการสิทธิประกันสังคม ของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่และคลินิกในเครือข่าย และลักษณะงานของผู้ประกันตน ไม่มีความสัมพันธ์กัน ดังแสดงในตารางที่ 4.33

ตารางที่ 4.33 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ประกันตนจำแนกตามลักษณะงานกับความพึงพอใจในการใช้บริการฯ

ลักษณะงาน	ความพึงพอใจ		รวม
	ไม่พึงพอใจ	พึงพอใจ	
งานไม่ใช้ทักษะ	16 (6.15)	244 (93.85)	260 (100.00)
งานใช้ทักษะ	6 (4.29)	134 (95.71)	140 (100.00)
รวม	22 (5.50)	378 (94.50)	400 (100.00)

$$\chi^2 = 0.611, df = 1, p\text{-value} = 0.434$$

หมายเหตุ : ค่าในวงเล็บคือค่าร้อยละตามแนวนอน

ที่มา : จากการคำนวณ

7) รายได้

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการใช้สิทธิประกันสังคมของผู้ประกันตนที่เลือกใช้โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่และคลินิกในเครือข่าย และรายได้ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ประกันตนที่มีลักษณะงานประเภทงานไม่ใช้ทักษะ มีพึงพอใจในการใช้บริการ จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 93.85 และ ลักษณะงานประเภทงานใช้ทักษะ มีพึงพอใจในการใช้บริการ จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 95.71

จากการวิเคราะห์ค่าไคสแควร์ นั้นพบว่า ค่าไคสแควร์ เท่ากับ 16.138 ค่า p-value เท่ากับ 0.006 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนดไว้คือ 0.05 สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการสิทธิประกันสังคม ของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่และคลินิกในเครือข่าย และรายได้ของผู้ประกันตน มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญ ด้วยระดับความเชื่อมั่น 95% ดังแสดงในตารางที่ 4.34

ตารางที่ 4.34 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ประกันตนจำแนกตามรายได้กับความพึงพอใจในการใช้บริการฯ

รายได้ต่อเดือน	ความพึงพอใจ		รวม
	ไม่พึงพอใจ	พึงพอใจ	
ต่ำกว่า 5,000 บาท	1 (1.11)	89 (98.89)	90 (100.00)
5,000 - 10,000 บาท	20 (9.95)	181 (90.05)	201 (100.00)
10,001 - 15,000 บาท	0 (0.00)	75 (100.00)	75 (100.00)
15,001 - 20,000 บาท	1 (4.76)	20 (95.25)	21 (100.00)
20,001 - 30,000 บาท	0 (0.00)	8 (100.00)	8 (100.00)
ตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป	0 (0.00)	5 (100.00)	5 (100.00)
รวม	22 (5.50)	378 (94.50)	400 (100.00)

$$\chi^2 = 16.138, df = 5, p\text{-value} = 0.006$$

หมายเหตุ : ค่าในวงเล็บคือค่าร้อยละตามแนวนอน

ที่มา : จากการคำนวณ

สรุปได้ว่า ปัจจัยเกี่ยวกับ ระดับรายได้ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการสิทธิประกันสังคม ของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่และคลินิกในเครือข่าย ของกลุ่มผู้ประกันตนกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้ประกันตนที่มีระดับรายได้ช่วง 5,000 – 10,000 บาท มีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจ น้อยกว่าระดับรายได้อื่น ๆ ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้ประกันตนส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการสิทธิประกันสังคม เป็นผู้ที่มีระดับรายได้ ช่วง 5,000 – 10,000 บาท ทำให้มีโอกาสที่จะเกิดความไม่พึงพอใจสูงกว่าผู้ที่มีระดับรายได้อื่น ๆ ที่มาใช้บริการน้อยกว่า

4.4.2 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการใช้บริการฯ กับความรู้และการใช้สิทธิประกันสังคมของผู้ประกันตนกลุ่มตัวอย่าง

1) การรับทราบเกี่ยวกับสิทธิในการเปลี่ยนสถานพยาบาลในการใช้สิทธิประกันสังคม จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการใช้สิทธิประกันสังคม และการรับทราบเกี่ยวกับสิทธิในการเปลี่ยนสถานพยาบาลในการใช้สิทธิประกันสังคม ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ประกันตนที่มีทราบข้อมูล มีพึงพอใจในการใช้บริการ จำนวน 364 คน คิดเป็นร้อยละ 94.3 และผู้ประกันตนที่ไม่ทราบข้อมูลดังกล่าว มีพึงพอใจในการใช้บริการ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

จากการวิเคราะห์ค่าไคสแควร์ นั้นพบว่า ค่าไคสแควร์ เท่ากับ 0.844 ค่า p-value เท่ากับ 0.358 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนดไว้คือ 0.05 สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการสิทธิประกันสังคม ของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่และคลินิกในเครือข่าย และการรับทราบเกี่ยวกับสิทธิในการเปลี่ยนสถานพยาบาลในการใช้สิทธิประกันสังคมของผู้ประกันตน ไม่มีความสัมพันธ์กัน ดังแสดงในตารางที่ 4.35

ตารางที่ 4.35 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ประกันตนจำแนกตามการรับทราบเกี่ยวกับสิทธิในการเปลี่ยนสถานพยาบาลฯ กับความพึงพอใจในการใช้บริการฯ

การรับรู้	ความพึงพอใจ		รวม
	ไม่พึงพอใจ	พึงพอใจ	
ทราบ	22 (5.7)	364 (94.3)	386 (100.00)
ไม่ทราบ	0 (0.00)	14 (100.00)	14 (100.00)
รวม	22(5.5)	378 (94.5)	400 (100.00)

$$\chi^2 = 0.844, df = 1, p\text{-value} = 0.358$$

หมายเหตุ : ค่าในวงเล็บคือค่าร้อยละตามแนวนอน
ที่มา : จากการคำนวณ

2) ประวัติการเปลี่ยนสถานพยาบาลในสิทธิประกันสังคม

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการใช้สิทธิประกันสังคม และประวัติการเปลี่ยนสถานพยาบาลในสิทธิประกันสังคม ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ประกันตนที่เคยเปลี่ยนสถานพยาบาลในสิทธิประกันสังคม มีพึงพอใจในการใช้บริการ จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 93.0 และผู้ประกันตนที่ไม่เคยเปลี่ยนสถานพยาบาล มีพึงพอใจในการใช้บริการ จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 97.7

จากการวิเคราะห์ค่าไคสแควร์ นั้นพบว่า ค่าไคสแควร์ เท่ากับ 3.692 ค่า p-value เท่ากับ 0.055 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญที่ 0.10 สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการสิทธิประกันสังคม ของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่และคลินิกในเครือข่าย และประวัติการเปลี่ยนสถานพยาบาลในสิทธิประกันสังคม มีความสัมพันธ์กัน ดังแสดงในตารางที่ 4.36

ตารางที่ 4.36 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ประกันตนจำแนกตามประวัติในการ
เปลี่ยนสถานพยาบาลในการใช้สิทธิประกันสังคมกับความพึงพอใจในการใช้บริการฯ

การรับรู้	ความพึงพอใจ		รวม
	ไม่พึงพอใจ	พึงพอใจ	
เคย	19 (7.0)	252 (93.0)	271 (100.0)
ไม่เคย	3 (2.3)	126 (97.7)	129 (100.0)
รวม	22 (5.5)	378 (94.5)	400 (100.0)

$$\chi^2 = 3.692, df = 1, p\text{-value} = 0.055$$

หมายเหตุ : ค่าในวงเล็บคือค่าร้อยละตามแนวนอน

ที่มา : จากการคำนวณ

สรุปได้ว่า ปัจจัยเกี่ยวกับประวัติการเปลี่ยนสถานพยาบาลของผู้ประกันตน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการสิทธิประกันสังคม ของโรงพยาบาลมหาราชนคร เชียงใหม่และคลินิกในเครือข่าย โดยผู้ประกันตนที่เคยเปลี่ยนสถานพยาบาล มีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้ประกันตนที่ไม่เคยเปลี่ยนสถานพยาบาล ทั้งนี้อาจเนื่องจาก ผู้ประกันตนที่เคยใช้สิทธิในการเปลี่ยนสถานพยาบาล นั้นได้มีการเปรียบเทียบระหว่างการให้บริการของโรงพยาบาลเดิมและโรงพยาบาลใหม่ ทำให้เกิดความแตกต่างในการให้บริการ ทำให้มีโอกาสที่จะเกิดความไม่พึงพอใจสูงกว่าผู้ที่ไม่เคยใช้สิทธิเปลี่ยนสถานพยาบาลได้

3) จำนวนคลินิกในเครือข่ายประกันสังคม

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการใช้สิทธิประกันสังคม และจำนวนคลินิกในเครือข่ายประกันสังคมของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ประกันตนที่คิดว่าจำนวนคลินิกในเครือข่ายประกันสังคมมีเพียงพอ มีพึงพอใจในการใช้บริการ จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 96.6 และที่คิดว่ามีจำนวนไม่เพียงพอ มีจำนวนเท่ากับที่ตอบยังไม่แน่ใจ มีพึงพอใจในการใช้บริการ จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 92.9

จากการวิเคราะห์ค่าไคสแควร์ นั้นพบว่า ค่าไคสแควร์ เท่ากับ 2.494 ค่า p-value เท่ากับ 0.287 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนดไว้คือ 0.05 สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการสิทธิประกันสังคม ของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่และคลินิกในเครือข่าย และจำนวนคลินิกในเครือข่ายประกันสังคม ไม่มีความสัมพันธ์กัน ดังแสดงในตารางที่ 4.37

ตารางที่ 4.37 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ประกันตนจำแนกตามความคิดเห็นเรื่อง ความเพียงพอของจำนวนคลินิกในเครือข่ายประกันสังคมกับความพึงพอใจในการใช้ บริการฯ

ความคิดเห็น	ความพึงพอใจ		รวม
	ไม่พึงพอใจ	พึงพอใจ	
เพียงพอ	6 (3.4)	168 (96.6)	174 (100.0)
ไม่เพียงพอ	8 (7.1)	105 (92.9)	113 (100.0)
ไม่แน่ใจ	8 (7.1)	105 (92.9)	113 (100.0)
รวม	22 (5.5)	378 (94.5)	400 (100.0)

$$\chi^2 = 2.494, df = 2, p\text{-value} = 0.287$$

หมายเหตุ : ค่าในวงเล็บคือค่าร้อยละตามแนวนอน

ที่มา : จากการคำนวณ

4) ความคิดของผู้ประกันตนในการเปลี่ยนสถานพยาบาลเป็นแห่งใหม่

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการใช้สิทธิประกันสังคม และ ความคิดในการเปลี่ยนสถานพยาบาลเป็นแห่งใหม่ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ประกันตน ที่คิดว่าอยากเปลี่ยนสถานพยาบาลเป็นแห่งใหม่ จำนวน 15 คน มีพึงพอใจในการใช้บริการ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 86.7 และไม่พึงพอใจ 2 คน ผู้ประกันตนที่ไม่คิดเปลี่ยน จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 95.5 และยังไม่แน่ใจ มีพึงพอใจในการใช้บริการ จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 93.3

จากการวิเคราะห์ค่าไคสแควร์ นั้นพบว่า ค่าไคสแควร์ เท่ากับ 2.613 ค่า p-value เท่ากับ 0.271 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนดไว้คือ 0.05 สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการสิทธิประกันสังคม ของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่และคลินิกในเครือข่าย และ ความคิดในการเปลี่ยนสถานพยาบาลเป็นแห่งใหม่ ไม่มีความสัมพันธ์กัน ดังแสดงในตารางที่ 4.38

ตารางที่ 4.38 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ประกันตนจำแนกตามความคิดในการ
เปลี่ยนสถานพยาบาลเป็นแห่งใหม่กับความพึงพอใจในการใช้บริการฯ

ความคิดเห็น	ความพึงพอใจ		รวม
	ไม่พึงพอใจ	พึงพอใจ	
คิดเปลี่ยน	2 (13.3)	13 (86.7)	15 (100.0)
ไม่คิดเปลี่ยน	12 (4.5)	254 (95.5)	266 (100.0)
ยังไม่แน่ใจ	8 (6.7)	111 (93.3)	119 (100.0)
รวม	22 (5.5)	378 (94.5)	400 (100.0)

$$\chi^2 = 2.613, df = 2, p\text{-value} = 0.271$$

หมายเหตุ : ค่าในวงเล็บคือค่าร้อยละตามแนวนอน

ที่มา : จากการคำนวณ