

ชื่อภาคนิพนธ์ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาท รักษาทุกโรค) :  
กรณีศึกษาโรงพยาบาลจุฬารัตน์ จังหวัดสมุทรปราการ

ผู้วิจัย นางสาวอัจฉรา เกียรติเจริญมิตร ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัย  
ราชภัฏธนบุรี อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รศ.ดร. จีรเกียรติ อภิภูณ โยภาส (2) ผศ. วิเชียร วงศ์สุนทรเลิศ  
(3) ผศ. จุ๊ศแก้ว ศรีสศ ปริญญาการศึกษา 2548 จำนวนหน้า 91 หน้า คำสำคัญ โครงการหลักประกันสุขภาพ  
ถ้วนหน้า

### บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์(1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาทรักษาทุกโรค) ของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ จังหวัดสมุทรปราการ และ(2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาทรักษาทุกโรค) ของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ จังหวัดสมุทรปราการ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการ โครงการหลักประกันสุขภาพ จำนวน 200 คน ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าทีเทส และเอฟเทส

ผลการวิจัยพบว่า (1) ผู้ใช้บริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาทรักษาทุกโรค) ของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ จังหวัดสมุทรปราการ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านเจ้าหน้าที่ และด้านระบบ กระบวนการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า  $\bar{X} = 3.00$  ผู้ใช้บริการที่มีความเข้าใจปานกลาง  $\bar{X} = 3.00$  ผู้ใช้บริการที่มีความเข้าใจน้อย  $\bar{X} = 2.00$  เมื่อพิจารณา ค่านัยสำคัญทางสถิติ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีความเข้าใจต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (3) ความพึงพอใจต่อการให้บริการ โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ผู้ใช้บริการที่มีการรับรู้ประชาสัมพันธ์ระดับมาก  $\bar{X} = 3.00$  การรับรู้ประชาสัมพันธ์ปานกลาง  $\bar{X} = 2.96$  ผู้ใช้บริการที่มีการรับรู้การประชาสัมพันธ์น้อย  $\bar{X} = 2.93$  เมื่อพิจารณาค่านัยสำคัญทางสถิติ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่รับรู้การประชาสัมพันธ์ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

**Term Paper Title** Satisfaction of towards Sevice under Universal Health Insurance Scheme  
(Thirty-baht,cure-all) : Case Study of Chularat Hospital, Samut Prakarm

**Researcher** Miss Auchara Kiatcharoenmit. Master of Business Administration (General Management).  
Dhonburi Rajabhat University. Term paper advisors : (1) Assoc. Prof. Dr. Jeerakiat  
Apibunyopas (2) Asst. Prof. Vichian Vongsunthornlert (3) Asst. Prof. Taskeow Srisod  
Academic year 2005, 91 pp. Keywords : univeral health insurance scheme.

### Abstract

This purposes of this were: (1) to study satisfaction of service users towards healthcare under the Universal Health Insurance Scheme (Thirty-baht, cure-all) of Chularat Hospital in Samut Prakarn; (2) to study factors that effected to levels of satisfaction of users towards the healthcare service they received under the new healthcare program based on a case study conducted at Chularat Hospital. The samples composed of 200. The instrument used in the study was a set of questionnaires. Data were analyzed by the Statistical Package for the Social Sciences for Windows and statistical analysis were frequencies, arithmetic means, standard deviations and t-test ,F-test.

The research has found that (1) service users satisfaction in Universal Health Insurance Scheme (Thirty-baht, cure – all) was at moderate level in process, system, personels; (2) satisfaction of the service users towards the service program under the Universal Health Scheme was rated  $\bar{X} = 3.0$ , users with moderate understanding of the scheme equaled to 3 in average, those with minimal understanding equaled to  $\bar{X} = 2.0$  in average, when taking into account the different levels of understanding was at significant level of 0.05; (3) satisfaction of the service users towards the Universal Health Scheme for good information from public relations was  $\bar{X} = 3.0$ , those with medium knowledge was  $\bar{X} = 2.96$  and those with little understanding was  $\bar{X} = 2.93$  in average, These statistics had shown that the different degrees of satisfaction of service users between two groups of people having different knowledge of the Universal Health Scheme was at significant level of 0.05.