

## บทคัดย่อวิทยานิพนธ์

**เรื่อง** ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาล  
มหาสารคาม ในการประกันสุขภาพตามพระราชบัญญัติประกันสังคม

**ผู้วิจัย** นางพันธุดา มานะวิบูลย์ **ปริญญา** ศศ.ม. (สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา)

**กรรมการที่ปรึกษา** ดร.รังสรรค์ สิงห์เลิศ ประธานกรรมการ  
อาจารย์นฤมล อินทร์ประสิทธิ์ กรรมการ  
อาจารย์อรรวรรณ จิตระวัง กรรมการ

**สถาบันราชภัฏมหาสารคาม 2544**

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตน ในการประกันสุขภาพตามพระราชบัญญัติประกันสังคม ที่ใช้บริการทางการแพทย์ของ โรงพยาบาลมหาสารคาม โดยจำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ เปรียบเทียบ ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมหาสารคามในการ ประกันสุขภาพตามพระราชบัญญัติประกันสังคม ระหว่างเพศและระดับรายได้ และเพื่อศึกษา ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ ของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาล มหาสารคาม ในการประกันสุขภาพตามพระราชบัญญัติประกันสังคม ประชากรที่ทำการศึกษา เป็นผู้ประกันตนที่ทำงานในสถานประกอบการที่อยู่ในจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 189 แห่ง และใช้บริการทางการแพทย์กับโรงพยาบาลมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างได้มาจากการสุ่มตัว อย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยการจับสลากจากผู้ประกันตน จำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS 7.5 for Windows สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และ ทดสอบ Multiple Comparisons ด้วยวิธีการของ L.S.D.

ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมหาสารคาม ในการประกันสุขภาพตามพระราชบัญญัติประกันสังคม ที่ใช้บริการทางการแพทย์จากโรงพยาบาลมหาสารคามอยู่ในระดับปานกลาง เพศชายและเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ทุกระดับการศึกษามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และทุกระดับรายได้มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และจากการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ประกันตน พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลมากกว่าเพศชาย และผู้ประกันตนที่มีระดับรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยกลุ่มที่มีรายได้ 3,000.- บาท มีความพึงพอใจมากที่สุด



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

**Title:** A Study of Social-Security-Insured Employees' Satisfaction with Medical Services Provided by Mahasarakham Hospital as Required by the Social Security Act.

**Author:** Mrs. Panthuda Manaviboon      **Degree:** M.A. (Social Sciences for Development)

**Advisors:** Dr. Rungsun Singhalert      (Chairperson)

Mrs. Narumon Inprasit      (Committee)

Miss Orawan Jitrawang      (Committee)

**Rajabhat Institute Mahasarakham, 2001**

#### ABSTRACT

This research aimed at studying social-security-insured employees' satisfaction with medical services provided by Mahasarakham Hospital as part of the health insurance required by the Social Security Act of 1990 and its Amendment of 1994 and 1999. This research studied their satisfaction analyzed according to differences in sex and income, as well as their opinions and suggestions regarding medical services provided by the hospital. The population for this study were social-security-insured employees in 189 workplaces in Mahasarakham Province, who are provided with Mahasarakham Hospital medical services. Subjects for the study were 400 insured employees selected through a simple random sampling. Data were analyzed by using the SPSS Program for Windows and the statistics used were mean, standard deviation, t-test, one-way ANOVA analysis and L.S.D multiple comparisons.

The study revealed that the subjects had a moderate level of satisfaction with the medical services provided by Mahasarakham Hospital as part of the health insurance required by the Social Security Act. In general, it was found that the subjects, both males and females, expressed a moderate level of satisfaction. Regarding educational levels, every group had a moderate level of satisfaction. Every income group also expressed a moderate level of satisfaction. Findings regarding a comparison of differences in satisfaction between groups revealed that the female subjects had a higher level of

satisfaction than that of male , with the significant difference found at the 0.01 level. With regard to comparisons of satisfaction among different income groups, it was found that subjects' satisfaction varied significantly according to differences in income, with the significant difference found at the 0.01 level. Of all the income groups, the subjects with income averaging 3000 baht per month expressed the highest satisfaction --- that is, a high level of satisfaction with medical services provided by Mahasarakham Hospital.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY