**ชื่อเรื่อง** : ความพึงพอใจต่อการบริการงานหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ของผู้รับบริการโรงพยาบาล

ธวัชบุรี

**ผู้วิจัย** : นางสาววราพร นิลผาย

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) เพื่อศึกษาความพึงพอใจ และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการงานหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ของผู้รับบริการโรงพยาบาลธวัชบุรี กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยในและแผนกผู้ป่วยนอก จำนวน 90 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วยข้อมูล 2 ส่วน คือ ข้อมูลทั่วไป และความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งผ่านการตรวจสอบความเชื่อมั่น โดยวิธี Cronbach’s Alpha Coefficient มีค่าเท่ากับ 0.714 เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการตอบแบบสอบถาม ระหว่างวันที่ 15 - 30 มิถุนายน 2557 ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ 80 คน คิดเป็นร้อยละ 88.89 แล้ววิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนาได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติวิเคราะห์ได้แก่ t-test และ F-test ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมของความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (2.570.42) โดย ด้านคุณภาพบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก (2.620.44) รองลงมา คือ ด้านอัธยาศัยและความสนใจของผู้ให้บริการ และข้อมูลที่ได้รับจากการบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากัน (2.590.51, 2.590.46) และน้อยที่สุด คือด้านความสะดวกที่ได้รับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก(2.510.43) การเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มี อายุ และอาชีพ ที่แตกต่างกัน มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มี เพศ รายได้ ระดับการศึกษา ระยะทางจากบ้านถึงโรงพยาบาล ระยะเวลาที่ใช้เดินทาง และจำนวนครั้งที่มารับบริการที่โรงพยาบาล และประเภทบริการ ที่แตกต่างกันมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย โรงพยาบาลควรปรับระบบบริการเพื่อลดระยะเวลาการรอตรวจ ให้สั้นลง ภายใต้มาตรฐานวิชาการทั้งแผนกผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยใน