

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาทรักษาทุกโรค) ของโรงพยาบาลบ้านบึง จังหวัดชลบุรี
คำสำคัญ	ความพึงพอใจ/โรงพยาบาลบ้านบึง จังหวัดชลบุรี
ชื่อนักศึกษา	เขาวนุช คูเจริญ
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	รองศาสตราจารย์ วิเชษฐ เทพเฉลิม
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมวงศ์ วัฒนสุนทร
ระดับการศึกษา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะและการบริหารงานบุคคล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี
คณะ	
พ.ศ.	2547

#### บทคัดย่อ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ารับบริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาทรักษาทุกโรค) ของโรงพยาบาลบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ใน 5 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านอุปกรณ์การรักษาและยา และด้านความสามารถในการรักษาพยาบาล และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนผู้มาใช้บริการการรักษาในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาท รักษาทุกโรค) ของโรงพยาบาลบ้านบึง จังหวัดชลบุรี จำนวน 381 คน เก็บรวบรวมฉบับสมบูรณ์ได้ 379 ฉบับ วิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ด้วยระบบ SPSS for windows

#### ผลการวิจัยปรากฏดังนี้พบว่า

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาทรักษาทุกโรค) ของโรงพยาบาลบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาท รักษาทุกโรค) ของโรงพยาบาลบ้านบึง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ รายได้ และระดับการศึกษา ปรากฏผลดังนี้

ในภาพรวมจำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ รายได้ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนเมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาท รักษาทุกโรค) ของโรงพยาบาลบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีความพึงพอใจมากกว่าระดับอนุปริญญา/ปวส. , มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. และต่ำกว่าระดับประถมศึกษา

ระดับต่ำกว่า/ประถมศึกษา มีความพึงพอใจมากกว่าอนุปริญญา/ปวส. และมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

Thesis Title	Patient's Satisfaction on "Thirty Baht Universal Coverage Program" of Banbeung Hospital, Chonburi Province
Keyword	Satisfaction / Banbeung Hospital, Chonburi Province
Student	Miss Yaowanut Koojaroen
Thesis Advisor	Associate Professor Vichet Thepchalerm
Thesis Co – advisor	Assistant Professor Dr.Chalermwong Vajanasoontorn
Level of Study	Master of Public Administration (Public Policy and Personnel Administration)
Faculty	Graduate School, Sripatum University Chonburi Campus
Year	2004

#### ABSTRACT

This thesis investigated the patients satisfactory on "Thirty Baht Universal Coverage Program" of Banbeung Hospital, Chonburi Province in 5 aspects, which were service providing officer, hospital area, treatment procedure, medical equipment, and treatment ability classified according to the patient's gender, age, occupation, income and educational level. The tool used in collecting data was the five – point rating scale questionnaires. The sample were 381 people who used this service at Banbeung Hospital, of which 379 valid questionnaires could be collected. The collected data were processed by the computer program SPSS for windows.

The research has found that,

1. Patient's satisfaction on "Thirty Baht Universal Coverage Program" of Banbeung Hospital, Chonburi Province in both overall picture and in each aspect was at the high level.
2. The overall satisfactory level of the people, who used services of Banbeung Hospital, Chonburi Province, were not affected by gender, age, occupation and income.

For the patient classified according to educational level had affected on the level of satisfaction. The result investigated patient's satisfaction on "Thirty Baht Universal Coverage Program" of Banbeung Hospital, Chonburi Province discovered that the patients in the secondary school level were more satisfied than the diploma/vocational (diploma) level, the high school/vocational (certificate) level and the under/primary school level.

The patients in under/primary school level were more satisfied than the diploma/vocational (diploma) level and the high school/vocational (certificate) level.