

บทคัดย่อ

วิชา บธ. 851 วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง	พฤติกรรมและปัจจัยทางการตลาดในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลตามโครงการประกันสังคมของผู้ประกันตน
ผู้จัดทำ	นางสาวจิรามาศ ชูทองรัตน์
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.ทวิวรรณ พรหมกันธา
หลักสูตร	หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน	มีนาคม 2543
จำนวนหน้า	93

ปัจจุบัน ประชากรไทยมีความสนใจในการดูแลสุขภาพตนเองมากขึ้น รัฐบาลก็ได้มีการสร้างสวัสดิการให้โดยการจัดโครงการประกันสังคมให้แก่ลูกจ้างเพื่อใช้บริการทั้งในโรงพยาบาลรัฐบาลและเอกชน ผู้วิจัยได้สนใจศึกษาถึงพฤติกรรมและปัจจัยทางการตลาดในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลตามโครงการประกันสังคมของผู้ประกันตน

การวิจัยนี้มีขอบเขตการศึกษาอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างจะถูกเลือกสุ่มจากผู้ประกันตนทั่วไป แบบสอบถามจำนวน 400 ชุด มีการสุ่มตัวอย่างแบบ Quota sampling โดยใจความในแบบสอบถามจะศึกษาถึงข้อมูลทั่วไป พฤติกรรมการใช้บริการโรงพยาบาล ปัจจัยทางการตลาดที่ส่งเสริมให้พิจารณาเลือกใช้โรงพยาบาลประกันสังคม และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ผู้วิจัยนำข้อมูลดิบทั้งหมดมาประมวลผลโดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows 7.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัยก็คือ ความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

ผลจากการศึกษา สรุปได้ว่า ผู้ประกันตนมีพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลแตกต่างกันไป และปัจจัยทางการตลาดทั้ง 4 ประเภท ได้แก่ การบริการ ราคา สถานที่ และการบริการพิเศษนั้น ปัจจัยด้านการบริการเป็นส่วนที่ผู้ประกันตนคำนึงถึงมากที่สุด โดยเฉพาะแพทย์ตรวจละเอียด รักษาตรงกับโรค รองลงมาได้แก่ ปัจจัยทางด้านสถานที่ โดยเฉพาะที่จอดรถกว้างขวาง ปัจจัยทางด้านบริการพิเศษเป็นส่วนที่ผู้ประกันตนเลือกใช้ในการพิจารณาน้อยที่สุด โดยเฉพาะการเสนอข่าวหรือให้ความรู้แก่สมาชิก