

บทคัดย่อ

วิชา บธ.851 : วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง	: ความพึงพอใจของผู้มารับบริการสิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาท รักษาทุกโรคต่อคุณภาพการให้บริการ แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล ช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่
ผู้จัดทำ	: นางสาว จารุณี สหัสโพธิ์
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร.ฐติกุล ไชยวรรณ
หลักสูตร	: หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน	: กันยายน 2548
จำนวนหน้า	: 131 หน้า

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้มารับบริการสิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาท รักษาทุกโรคต่อคุณภาพการให้บริการ แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการสิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาท รักษาทุกโรคที่มีต่อคุณภาพการบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลช้างเผือก และเพื่อศึกษาด้านข้อมูลประชากรศาสตร์ของโรงพยาบาลช้างเผือก โดยการศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล การคัดเลือกตัวอย่างใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) และคัดเลือกตัวอย่างโดยบังเอิญ (Accidental Sampling) จำนวน 397 ตัวอย่าง จากกลุ่มผู้มารับบริการสิทธิประกันสุขภาพ ถ้วนหน้า 30 บาท รักษาทุกโรค โรงพยาบาลช้างเผือก ในช่วงเดือนมิถุนายน 2548 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window ค่าสถิติที่ใช้เป็นค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเป็นร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติ ANOVA Test ในการทดสอบสมมุติฐานของการศึกษานี้

ผลการศึกษาข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุอยู่ในช่วงระหว่าง 21 – 40 ปี ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ไม่มีโรคประจำตัว ไม่มีแพทย์ประจำ มาใช้บริการเดือนละครั้ง กลุ่ม

ตัวอย่างส่วนใหญ่เข้ามารักษากับแพทย์ในสาขาอายุรกรรม และใช้สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาท รักษาทุกโรค ทุกครั้งที่มารับบริการ

ผลการศึกษาเรื่องความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการบริการและบุคลากร และปัจจัยส่วนประสมการตลาด พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากในปัจจัยของคุณภาพด้านการบริการและบุคลากร ได้แก่ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านรูปลักษณ์ ด้านความน่าเชื่อถือ และ ด้านการตอบสนอง ส่วนในปัจจัยส่วนประสมการตลาด กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมาก ในด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ แต่มีความพึงพอใจปานกลางในด้านการส่งเสริมการตลาด

จากการหาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการและบุคลากร และปัจจัยส่วนประสมการตลาด กับระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มคนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในด้านคุณภาพการบริการและบุคลากร และปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยคนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการและบุคลากร และปัจจัยส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลช้างเผือกน้อยกว่าคนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาและประถมศึกษา ตามลำดับ และการหาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการและบุคลากร และปัจจัยส่วนประสมการตลาด กับระดับรายได้ พบว่ากลุ่มคนที่มีระดับรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในด้านคุณภาพการบริการและบุคลากร ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ และ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีระดับรายได้ 5,000 – 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยกว่าคนที่มีระดับรายได้มากกว่า 10,000 บาท และ รายได้ไม่เกิน 5,000 บาท ตามลำดับ