

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการงาน  
ประกันสังคมโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

ผู้เขียน

นางสาวพรพิมล ศรีแก้ว

ปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การตลาด)

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์ อรรถร มณีสงฆ์

## บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการงานประกันสังคมโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 399 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีในการเก็บตัวอย่างแบบตามสะดวก โดยแบ่งเป็นเพศชาย 199 คน และเพศหญิง 199 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 เท่ากัน พบว่าส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 21-30 ปี มีสถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานราชการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มิภูมิลำเนาในจังหวัดเชียงใหม่ รู้จักหรือทราบข้อมูลเกี่ยวกับการบริการงานประกันสังคมโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่จากผู้ที่เคยรับบริการงานประกันสังคมโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ส่วนใหญ่ไม่เคยเข้ารับการรักษาจากงานประกันสังคมโรงพยาบาลอื่นก่อนที่จะเข้ารับการรักษาจากงานประกันสังคมโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ มีความถี่ในการมาใช้บริการรักษาจากงานประกันสังคมโรงพยาบาลมหาราชนคร น้อยกว่าเดือนละ 1 ครั้ง เหตุผลที่ใช้บริการงานประกันสังคมโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ คือ อยู่ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน รองลงมาได้แก่ มีแพทย์เฉพาะทาง

ผลการศึกษาดำเนินการวิเคราะห์ความสำคัญกับประสิทธิภาพ (Importance-Performance Analysis: IPA) พบว่า ปัจจัยย่อยทางการตลาดในเรื่องการดูแลเอาใจใส่ ผู้ใช้บริการ ความรวดเร็วในการพยาบาลช่วยเหลือ ขั้นตอนในการตรวจรักษา ความเสมอภาคในการให้บริการ ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ การจัดลำดับคิว และให้คำปรึกษาก่อนรักษาระหว่างรักษาและหลังการรักษา อยู่ใน ด้าน A ซึ่งเป็น ด้านที่ควรให้ความสนใจเป็นพิเศษ

และควรจะมีการปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน เนื่องจากปัจจัยย่อยดังกล่าวมีความสำคัญต่อลูกค้าแต่ไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ จึงทำให้เกิดความไม่พึงพอใจเกิดขึ้น

เรื่องการได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็นจากแพทย์หรือเจ้าหน้าที่ บรรยากาศไม่โอ้อัด และมีระบบถ่ายเทอากาศภายในอาคารที่ดี อยู่ใน ด้าน B ถึงแม้จะเป็น ด้านที่ผู้ให้บริการสามารถตอบสนองได้เป็นอย่างดีในคุณลักษณะที่ลูกค้าให้ความสำคัญมาก แต่มีโอกาที่จะตกลงมาอยู่ใน ด้าน A ได้เนื่องจากปัจจัยย่อยด้านดังกล่าว ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับมาก แต่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ดังนั้นควรให้ความสนใจและทำการปรับปรุงแก้ไขในประเด็นดังกล่าวเป็นส่วนต่อมา

เรื่องระยะเวลาที่แพทย์ใช้ในการตรวจรักษา เรื่องการใช้เวลาในการรอแพทย์ตรวจ เรื่องการซักประวัติและการตรวจร่างกายของแพทย์ เรื่องการใช้เวลาในเวลาตรวจเช็กสิทธิ เรื่องห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอ เรื่องมีการให้ข้อมูลระหว่างกระบวนการโดยไม่มีกรรโชง เรื่องเวลาที่ใช้ในการรอรับยา เรื่องความเหมาะสมของเวลา เปิด-ปิด ให้บริการ เรื่องการบริการรับ-ส่งผู้ป่วย เรื่องเวลาที่ใช้ในการรอชำระเงิน เรื่องมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม เรื่องมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ ผ่านหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน เรื่องมีเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลแจก และเรื่องที่จอดรถสะดวก อยู่ใน ด้าน C ซึ่งเป็น ด้านที่ผู้ให้บริการสามารถเลื่อนการปรับปรุงออกไปก่อน เนื่องจากปัจจัยย่อยดังกล่าวไม่มีความสำคัญต่อลูกค้า

เรื่องบริการตรวจรักษาโดยแพทย์เฉพาะทาง เรื่องให้บริการตรวจรักษาได้ครอบคลุมทุกโรค เรื่องการตอบข้อซักถามและการต้อนรับ เรื่องสถานที่มีการตกแต่งสวยงามและทันสมัย เรื่องทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง เรื่องสถานที่ให้บริการสะดวกต่อการรับบริการ และเรื่องบริการออกใบรับรองแพทย์ อยู่ใน ด้าน D ซึ่งเป็น ด้านที่ผู้ให้บริการให้ความสำคัญมากเกินความจำเป็นในคุณลักษณะที่มีความสำคัญน้อยต่อการตัดสินใจของลูกค้า

<b>Independent Study Title</b>	Satisfaction of Outpatients Towards Services of Social Security Policy Division of Maharaj Nakorn Chiang Mai Hospital
<b>Author</b>	Miss Pronpimol Srikeaw
<b>Degree</b>	Master of Business Administration (Marketing)
<b>Independent Study Advisor</b>	Associate Professor Orachorn Maneesong

### ABSTRACT

This independence study aimed to examine satisfaction of outpatients towards services of the Social Security Division at Maharaj Nakorn Chiang Mai Hospital. Questionnaires, as the tool to collect data, were equally distributed, in according to the convenient sampling method, to 399 samples; equally divided into 199 males and 199 females at 50% each. Most of them were in ages between 21-30 years old, single, holding Bachelor's degree, working as government officials, earning monthly income at the amount of 10,000-20,000 baht, residing in Chiang Mai province and recognizing or learning about services of the Social Security Division at Maharaj Nakorn Chiang Mai Hospital from its previous customers. The majority had never taken health care services from the Social Security Divisions at any hospital and their frequency in taking health care services from the Social Security Division at Maharaj Nakorn Chiang Mai Hospital was found at less than once in a month. Reasons in taking services from the Social Security at Maharaj Nakorn Chiang Mai Hospital were referred to the location where was located nearby their residence/working place and the availability of specialists.

According to the study on Importance-Performance Analysis: IPA, the findings presented that the following sub-marketing mix factors were ranked in Quadrants A – things needed to have special attention and urgent improvement, as being important for customers but without sufficient reaction, which led to customer dissatisfaction: attention to customers, rapidness in offering medical assistance, process of diagnosis, equality in providing services,

convenient contact with officers, queuing arrangement and advices to be provided at before, between and after remedy.

Sub-factors mentioning on being acknowledged on their diseases by doctors or officers, having comfortable atmosphere and having good air circulation system in the building were ranked in Quadrants B – things that customers paid high level of importance on and received positive response from the service provider. These sub-factors, however, could probably be dropped into Quadrants A, as being ranked at high level of importance but earning moderate level of satisfaction. Thus, these sub-factors should be aware of and latterly improved.

Sub-factors mentioning on diagnosis time period that doctor spent, length of time waiting to see doctors, inquiry on patient background and body checkup as done by doctors, length of time to check patient's rights, clean and sufficient toilets, information given to patients while receiving services without request, length of time waiting for medicines, appropriate service hours, pick-up and drop-off services, length of time waiting for payment, facilities such as television and drinking water, public relations on news and information distributed to government and private organizations, distribution of documents related to medical treatment and convenient parking space were ranked in Quadrants C – things that the service provider could delay improving process, as being unimportant things for customers.

Sub-factors mentioning on being diagnosed by specialist, offering medical care for all sickness, giving answers to all questions and warm welcome to customers, having beautiful and modern decoration, being located at the convenient location, having convenient service areas and serving customers with medical certification were ranked in Quadrants D – things that the service provider paid over importance on; but affected to customer decision at low level of importance.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved