

บทที่ 2

ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อ การใช้บริการสถานพยาบาลโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ของระบบประกันสังคมในจังหวัดเชียงใหม่ ในครั้งนี้มีแนวคิดและทฤษฎีมาประกอบการศึกษาดังนี้

2.1.1 ทฤษฎีความพึงพอใจ

การบริโภคเป็นกิจกรรมสุดท้ายของกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่มีความสำคัญ กล่าวคือ เป็นกิจกรรมที่ก่อให้เกิดการตอบสนองหรือบำบัดความต้องการให้กับหน่วยเศรษฐกิจต่างๆ ของระบบเศรษฐกิจ ทั้งครัวเรือน ธุรกิจ และรัฐบาล เนื่องจากทุกๆ หน่วยจำเป็นต้องได้รับสินค้าและบริการมาอุปโภคบริโภคเพื่อตอบสนองความต้องการด้วยกันทั้งสิ้น

การบริโภคในทางเศรษฐศาสตร์ หมายถึง การใช้ประโยชน์จากสินค้าและบริการเพื่อสนองความต้องการของมนุษย์ รวมถึงการนำสินค้าและบริการมาใช้ประโยชน์เพื่อการผลิตเป็นสินค้าและบริการอื่นๆ การบริโภคไม่ได้หมายความถึงการรับประทานอาหารอย่างที่คนทั่วไปเข้าใจ แต่เพียงอย่างเดียว การใช้สินค้าอื่นๆ และการใช้บริการอย่างใดอย่างหนึ่งก็คือการบริโภคด้วยเช่นกัน เช่น การไปพบแพทย์เมื่อยามเจ็บป่วย การพักโรงแรม การท่องเที่ยว การขนส่ง การประกันภัย ฯลฯ จึงสรุปได้ว่าการกระทำทั้งหลาย อันทำให้สินค้าหรือบริการอย่างใดอย่างหนึ่งสิ้นเปลืองไปเพื่อเป็นประโยชน์แก่มนุษย์ ไม่ว่าจะโดยทางตรงหรือทางอ้อม ถือเป็นบริโภคทั้งสิ้น

ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการของผู้บริโภค

1) ปัจจัยทางวัฒนธรรม เป็นปัจจัยขั้นพื้นฐานที่สุดในการกำหนดความต้องการและพฤติกรรม ของมนุษย์ เช่น การศึกษา ความเชื่อ ยังรวมถึงพฤติกรรมส่วนใหญ่ที่ได้รับการยอมรับภายในสังคมใดสังคมหนึ่งโดยเฉพาะ

2) ปัจจัยทางสังคม เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องในชีวิตประจำวันและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อ ซึ่งประกอบ ด้วยกลุ่มอ้างอิง ครอบครัว บทบาท และสถานะของผู้บริโภค

2.1) กลุ่มอ้างอิง หมายถึงกลุ่มใด ๆ ที่มีการเกี่ยวข้องกัน ระหว่างคนในกลุ่ม แบ่งเป็น 2 ระดับ

- กลุ่มปฐมภูมิ ได้แก่ครอบครัว เพื่อนสนิท มักมีข้อจำกัดในเรื่องอาชีพ ระดับชั้นทาง สังคม และช่วงอายุ

- กลุ่มทุติยภูมิ เป็นกลุ่มทางสังคมที่มีความสัมพันธ์แบบตัวต่อตัว แต่ไม่บ่อย มีความเหนียวแน่นน้อยกว่ากลุ่มปฐมภูมิ

3) ปัจจัยส่วนบุคคล การตัดสินใจของผู้บริโภคมักได้รับอิทธิพลจากคุณสมบัติส่วนบุคคลต่าง ๆ เช่น อายุ อาชีพ สถานการณ์ทางเศรษฐกิจ การศึกษา รูปแบบการดำเนินชีวิต วัฏจักรชีวิต ครอบครัว

4) ปัจจัยทางจิตวิทยา การเลือกใช้บริการของบุคคลได้รับอิทธิพลจากปัจจัยทางจิตวิทยา ซึ่งจัดปัจจัยในตัวผู้บริโภคที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค และใช้บริการ ปัจจัยทางจิตวิทยา ประกอบด้วย การรับรู้ ความเชื่อและเจตคติ บุคลิกภาพและแนวความคิดของตนเอง

จากพฤติกรรมผู้บริโภค และปัจจัยดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่า ในการเลือกใช้สิทธิประโยชน์เจ็บป่วยในการเลือกโรงพยาบาลตามสิทธิประกันสังคม ย่อมมีปัจจัยหลายประการมาเกี่ยวข้อง เช่น อาชีพ การศึกษา ระยะทางห่างจากโรงพยาบาลกับบ้านหรือที่พักของผู้ประกันตน จำนวนและที่ตั้งสถานพยาบาลในเครือข่าย และลักษณะการให้บริการของโรงพยาบาล ย่อมมีผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคในการเลือกสถานพยาบาล ให้สามารถตอบสนองความต้องการของตนเองได้มากที่สุด

1) ความหมายของความพึงพอใจ

Morse (1955:27:1967:81) กล่าวว่า ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” หมายถึง สิ่งที่ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ เป็นการลดความตึงเครียดทางด้านร่างกายและจิตใจ หรือสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความชื่นใจ ตลอดจนสามารถสร้างทัศนคติในทางบวกต่อบุคคลต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปตามความพอใจต่อสิ่งนั้น

Shell (1975: 252-268) ได้กล่าวถึงทฤษฎีของความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่ระบบย้อนกลับ ความสุขที่สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

จากการศึกษาของ Knob และ Stewart ได้อ้างอิงเรื่องความพึงพอใจของปัจเจกบุคคล ว่า มีความแตกต่างกันไปตามความแปรปรวนของการตอบสนองความพึงพอใจ มีพื้นฐานจากองค์ประกอบที่ซับซ้อน ลักษณะความพึงพอใจจะแสดงออกในรูปของอารมณ์ ซึ่งจากการศึกษาในเรื่องเกี่ยวกับความพึงพอใจที่ผ่านมาพบว่า มักมีการพิจารณาความพึงพอใจในแง่ของทัศนคติ แรงจูงใจ ความคาดหวัง การได้รับรางวัล และความสมดุลทางอารมณ์ เป็นต้น

2) แนวคิดความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง วอลเลอร์ สเตน (Wallerstein อ้างถึงใน สง่า ภูธรรงค์ 2540:33) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมาย แต่การศึกษาวิชาการการบริหาร มุ่งศึกษาในมิติความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ซึ่งมีผู้ให้ความหมายไว้ เช่น กิติมา ปรีดีดิลก (2529:320) สรุปไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ หรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ ของงาน และผู้ปฏิบัติงานได้รับการตอบสนองตามความต้องการของเขาได้ ส่วน จันทราณี สงวนนาม (2533:79) สรุปว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึก หรือทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำของบุคคลที่มีต่องานในทางบวก ความสุขของบุคคลอันเกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลเป็นที่พึงพอใจ ซึ่งทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความสุข ความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญ กำลังใจ มีความผูกพันกับหน่วยงาน มีความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ทำ และสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อ ประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพในการทำงานส่งผลต่อความก้าวหน้าและความสำเร็จขององค์กรอีกด้วย

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ความพึงพอใจเป็นทัศนคติอย่างหนึ่งที่มีลักษณะเป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ เป็นความรู้สึกส่วนตัวที่มีสุขเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตนในสิ่งที่ขาดหายไป และเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมในการแสดงออกของบุคคลที่มีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมนั้น

3) ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

อารี พันธุ์ณี (2538 : 10) อธิบายทฤษฎีแรงจูงใจที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ดังนี้

(1) ทฤษฎีความต้องการความสุขส่วนตัว (Hedonistic Theory) คณาจารย์จากภาควิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ได้กล่าวถึงทฤษฎีความต้องการความสุขส่วนตัวในเรื่องแรงจูงใจไว้ว่า ในสมัยโบราณเชื่อกันว่ามูลเหตุสำคัญของมนุษย์ที่ทำให้เกิดแรงจูงใจก็เพราะใจมนุษย์ต้องการหาความสุขส่วนตัวและพยายามหลีกเลี่ยงความเจ็บปวด

(2) ทฤษฎีสันชาตญาณ (Instinctual Theory) สันชาตญาณ เป็นสิ่งที่ติดตัวบุคคลมาตั้งแต่เกิด ซึ่งทำให้บุคคลมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้าต่างๆ โดยไม่จำเป็นต้องมีการเรียนรู้

(3) ทฤษฎีการมีเหตุผล (Cognitive Theory) ทฤษฎีหลักการมีเหตุผลเป็นทฤษฎีที่มีความเชื่อมั่นในเรื่องเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลในการมีเหตุผลที่จะตัดสินใจกระทำสิ่งต่างๆ เพราะบุคคลทุกคนมักจะมีสติปัญญาที่แท้จริง นอกจากนั้น ทฤษฎีนี้มีความเชื่อว่าบุคคลมีอิสระที่จะกระทำพฤติกรรมได้อย่างมีเหตุผล และสามารถตัดสินใจต่อการกระทำต่างๆ ได้มีความรู้ว่าจะต้องทำอะไร บรรดาสิ่งใด และควรตัดสินใจออกมาในลักษณะใด

(4) ทฤษฎีแรงขับ (Drive Theory) โดยปกติแล้วพฤติกรรม และการกระทำต่างๆ ของบุคคลนั้นจะมีส่วนสัมพันธ์กับแรงขับภายในของแต่ละบุคคล แรงขับภายในแต่ละบุคคลนั้นเป็นภาวะความตึงเครียดนั้นได้ออกไป แรงขับมีลักษณะที่สำคัญ 2 ลักษณะ คือ แรงขับภายในร่างกาย และแรงขับภายนอกในร่างกาย หรือแรงขับพฤติกรรม เป็นแรงขับที่เกิดจากความต้องการทางด้านสติปัญญา อารมณ์และสังคม ซึ่งลักษณะดังกล่าวจะมีผลทำให้บุคคลมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป อันเป็นผลมาจากประสบการณ์การเรียนรู้ที่สะสมไว้ในแต่ละบุคคล

(5) ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Theory of Need Gratification) เป็นทฤษฎีลำดับขั้นของความ ต้องการของมาสโลว์ (Abraham H. Maslow) ซึ่งกล่าวไว้ว่ามนุษย์ทุกคนล้วนแล้วแต่มีความต้องการที่จะสนองความต้องการให้กับตนเองทั้งสิ้น และความต้องการของมนุษย์นี้มากมายหลายอย่างด้วยกัน โดยที่มนุษย์จะมีความต้องการในขั้นสูงๆ ถ้าความต้องการในขั้นต่ำได้รับการตอบสนองอย่างพึงพอใจเสียก่อน

2.1.2 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ(Maslow's Hierarchical Theory of Motivation)

Maslow เชื่อว่าพฤติกรรมของมนุษย์เป็นจำนวนมากสามารถอธิบายโดยใช้แนวโน้มของบุคคลในการค้นหาเป้าหมายที่จะทำให้ชีวิตของเขาได้รับความต้องการความปรารถนา และได้รับสิ่งที่มีความหมายต่อตนเอง เป็นความจริงที่จะกล่าวว่ากระบวนการของแรงจูงใจเป็นหัวใจของทฤษฎีบุคลิกภาพของ Maslow โดยเขาเชื่อว่ามนุษย์เป็น “สัตว์ที่มีความต้องการ” (wanting animal) และเป็นการยากที่มนุษย์จะไปถึงขั้นของความพึงพอใจอย่างสมบูรณ์ ในทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow เมื่อบุคคลปรารถนาที่จะได้รับความพึงพอใจและเมื่อบุคคลได้รับความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งแล้วก็จะยังคงเรียกร้องความพึงพอใจสิ่งอื่นๆ ต่อไป ซึ่งถือเป็นคุณลักษณะของมนุษย์ ซึ่งเป็นผู้ที่มีความต้องการจะได้รับสิ่งต่างๆ อยู่เสมอ

Maslow กล่าวว่าความปรารถนาของมนุษย์นั้นติดตัวมาแต่กำเนิดและความปรารถนาเหล่านี้จะเรียงลำดับขั้นของความปรารถนาตั้งแต่ขั้นแรกไปสู่ความปรารถนาขั้นสูงขึ้นไปเป็นลำดับลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (The Need –Hierarchy Conception of Human Motivation) Maslow เรียงลำดับความต้องการของมนุษย์จากขั้นต้นไปสู่ความต้องการขั้นต่อไปไว้เป็นลำดับดังนี้

- 1) ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs)
- 2) ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs)
- 3) ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Belongingness and love needs)
- 4) ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง (Esteem needs)
- 5) ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Self-actualization needs)

ลำดับชั้นความต้องการของมาสโล มีการเรียงลำดับชั้นความต้องการที่อยู่ในขั้นต่ำสุด จะต้องได้รับความพึงพอใจเสียก่อนบุคคลจึงจะสามารถผ่านขั้นไปสู่ความต้องการที่อยู่ในขั้นสูงขึ้นตามลำดับ ในที่นี้จะกล่าวถึง 2 อันดับแรกที่มีผลต่อความต้องการของมนุษย์มากที่สุด หากไม่ได้รับการตอบสนอง 2 อันดับแรกก็จะทำให้ไม่สามารถตอบสนองความพึงพอใจความต้องการลำดับอื่นตามมาได้

1) ความต้องการทางร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน ที่มีอำนาจมากที่สุดและสังเกตเห็นได้ชัดที่สุด จากความต้องการทั้งหมดเป็นความต้องการที่ช่วยการดำรงชีวิต ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำดื่ม ออกซิเจน การพักผ่อนนอนหลับ ความต้องการทางเพศ ความต้องการความอบอุ่น ตลอดจนความต้องการที่จะถูกกระตุ้นอวัยวะรับสัมผัส แรงขับของร่างกายเหล่านี้จะเกี่ยวข้องโดยตรงกับความอยู่รอดของร่างกายและของอินทรีย์ ความพึงพอใจที่ได้รับ ในขั้นนี้จะกระตุ้นให้เกิดความต้องการในขั้นที่สูงกว่าและถ้าบุคคลใดประสบความล้มเหลวที่จะสนองความต้องการพื้นฐานนี้ก็จะไม่ได้รับการกระตุ้น ให้เกิดความต้องการในระดับที่สูงขึ้น อย่างไรก็ตาม ถ้าความต้องการอย่างหนึ่งยังไม่ได้รับความพึงพอใจ บุคคลก็จะอยู่ภายใต้ความต้องการนั้นตลอดไป ซึ่งทำให้ความต้องการอื่นๆ ไม่ปรากฏหรือกลายเป็นความต้องการระดับรองลงไป

2) ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับความพึงพอใจแล้วบุคคลก็จะพัฒนาการไปสู่ขั้นใหม่ต่อไป ซึ่งขั้นนี้เรียกว่าความต้องการความปลอดภัยหรือความรู้สึกมั่นคง (safety or security) Maslow กล่าวว่าความต้องการความปลอดภัยนี้จะสังเกตได้ง่ายในทารกและในเด็กเล็กๆ เนื่องจากทารกและเด็กเล็กๆ ต้องการความช่วยเหลือและต้องพึ่งพาศูนย์อื่น ตัวอย่าง ทารกจะรู้สึกกลัวเมื่อถูกทิ้งให้อยู่ตามลำพังหรือเมื่อเขาได้ยินเสียงดังๆ หรือเห็นแสงสว่างมาก ๆ แต่ประสบการณ์และการเรียนรู้จะทำให้ความรู้สึกกลัวหมดไป ดังคำพูดที่ว่า “ฉันไม่กลัวเสียงฟ้าร้องและฟ้าแลบอีกต่อไปแล้ว เพราะฉันรู้ธรรมชาติในการเกิดของมัน” หลังความต้องการความปลอดภัยจะเห็นได้ชัดเจนเช่นกันเมื่อเด็กเกิดความเจ็บป่วย

Maslow ได้ให้ความคิดต่อไปว่าอาการโรคประสาทในผู้ใหญ่ โดยเฉพาะโรคประสาทชนิดย้ำคิดย้ำทำ (obsessive-compulsive neurotic) เป็นลักษณะเด่นชัดของการค้นหาความรู้สึกปลอดภัย ผู้ป่วยโรคประสาทจะแสดงพฤติกรรมว่าเขากำลังประสบเหตุการณ์ที่ร้ายกาจ และกำลังมีอันตรายต่างๆ เขาจึงต้องการมีใครสักคนที่ปกป้องคุ้มครองเขาและเป็นบุคคลที่มีความเข้มแข็งซึ่งเขาสามารถจะพึ่งพาอาศัยได้

จากความต้องการทั้งสองลำดับขั้น จะเห็นได้ว่ามนุษย์เราทุกคนมีความปรารถนาที่จะมีสุขภาพร่างกายแข็งแรงสมบูรณ์ และมีความมั่นคงปลอดภัยทั้งทางด้านร่างกายและทรัพย์สิน เมื่อยามเจ็บป่วย การมีเงินเก็บเพื่อใช้ในการรักษาพยาบาล หรือมีหลักประกันอื่นใดที่สร้างความมั่นคงปลอดภัยให้กับตัวเอง ก็จะทำให้มนุษย์เรานั้น สามารถตอบสนองความต้องการหรือความพึงพอใจของตนเองได้ และการทำประกันสังคม ในสิทธิกรณีเจ็บป่วยต่าง ๆ ตามสิทธิของตนเองที่เลือกโรงพยาบาลไว้ ก็ถือเป็นหลักประกันอย่างหนึ่งที่สามารถตอบสนองความพึงพอใจ ให้มนุษย์รู้สึกมีความมั่นคงปลอดภัยได้ เพราะไม่ต้องกังวลเรื่องค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล เมื่อเจ็บป่วยก็สามารถเข้ารับการรักษาตามสิทธิโดยไม่กังวลที่จะต้องหาเงินมาจ่ายในส่วนนั้น

2.1.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

นิยามแห่งคำว่าบริการในสาขานักปฏิบัติ มีนักบริหารงานบริการบางแห่งจะสรรหาความหมายดี ๆ จำนวนหนึ่งมารวมกัน โดยมีอักษรตัวหน้าติดกันแล้วอ่านได้ว่า service พอดี และใช้อบรมแก่พนักงานบริการของตนว่า “บริการผู้ใดมีคุณลักษณะ 7 ประการ แล้ว การบริการที่ดีนั้นจะไม่มีวันตกงานเด็ดขาด คุณลักษณะ 7 ประการ แห่งการบริการที่ดีนั้น มีดังนี้

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้ม และเอาใจเขามาใส่ใจเราเห็นอกเห็นใจต่อความลำบาก
ยุ่งยากของลูกค้า

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดย
มีทันได้เอ่ยปากเรียกหา

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness manner ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำมิใช่ทำแบบ
เสียมิได้

I = Image Enhancing แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ และเสริม
ภาพพจน์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy	กริยาอ่อนโยน สุภาพและมีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน
E = Enthusiasm	มีความกระตือรือร้นกระเจิง และกระตือรือร้นขณะบริการ จะให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ

การบริการ (service) หมายถึง สิ่งที่สัมผัสจับต้องได้ยากและสูญสลายหายไปได้ง่าย การบริการสามารถสร้างขึ้นโดยผู้ให้บริการเพื่อส่งมอบการบริการหนึ่ง ๆ ให้แก่ผู้รับบริการ บริโภค หรือการใช้บริการจะเกิดขึ้นทันทีที่มีการให้บริการนั้น ๆ หรือเกือบจะทันทีทันใดที่มีการให้บริการเกิดขึ้น (วิฑูรย์ สิวาโชคดี, 2543, หน้า 202-203) การบริการโดยทั่วไป จึงมีคุณลักษณะที่สำคัญอยู่ 4 ประการ

- 1) การบริการเป็นเรื่องที่สัมผัสจับต้องได้ยาก
- 2) การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการต่อเนื่องของกิจกรรมต่าง ๆ ที่ผู้ให้บริการกระทำเพื่อส่งมอบแก่ผู้รับบริการ
- 3) การบริการเกิดขึ้นและถูกบริโภคในขณะเดียวกันเลยหรือเกือบจะในเวลาเดียวกันเลย
- 4) ลูกค้าหรือผู้รับบริโภคให้ความสำคัญกับ “กิจกรรม” หรือ “กระบวนการบริการ” หรือ “พฤติกรรม” ของผู้ให้บริการมากกว่าสิ่งอื่น ๆ และรับรู้ด้วยความรู้สึกทางใจมากกว่า จากทฤษฎีดังกล่าว การบริการที่ดีย่อมมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ดังการท้าววิจัยในเรื่องนี้หากโรงพยาบาลตามสิทธิประกันสังคมแห่งใดที่ให้บริการผู้ประกันตนก็จะให้ผู้ประกันตน เกิดความพึงพอใจและเลือกใช้สิทธิในปีต่อไป

2.1.4 ทฤษฎีความคาดหวัง

สำหรับทฤษฎีความคาดหวังนั้น อธิบายความพอใจในแง่ที่ว่า ลูกค้าจะเกิดความพอใจได้ก็ต่อเมื่อเขาประเมินแล้วว่า การบริการนั้น ๆ จะนำผลตอบแทนมาให้ ซึ่งลูกค้าได้มีการตัดสินใจล่วงหน้า แล้วว่าคุณค่าของการบริการจากสิ่งที่ลูกค้าได้รับ ลูกค้าจึงเลือกเอาการบริการที่นำเอาผลลัพธ์เหล่านี้มาให้ และในขั้นสุดท้ายเมื่อการประเมินการเปรียบเทียบผลลัพธ์ต่าง ๆ ลูกค้าจะมีความรู้สึกถึงความพอใจที่เกิดขึ้น วูม (Vroom, 1964 อ้างถึงใน อดุลย์ ทรัพย์เสาวณีย์, 2543, หน้า 37) กล่าวถึงทฤษฎีความคาดหวังจะคาดคะเนโดยทั่ว ๆ ไปว่า ลูกค้าแต่ละคนจะแสดงพฤติกรรมก็ต่อเมื่อเขามองเห็นโอกาส ความน่าจะเป็นไปได้ (portability) ก่อนข้างเด่นชัดว่าหากความพึงพอใจของเขาเกิดจากการให้บริการที่มีคุณภาพ เขาก็จะใช้บริการนั้นตลอด เพราะเป็นผลลัพธ์(outcomes) ที่เขาปรารถนา

2.2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับงานประกันสังคม ได้มีการแบ่งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็น 2 ด้านดังนี้

2.2.1 งานวิจัยที่ศึกษา ความพึงพอใจ ความรู้ ความคิดเห็น ทักษะ ทักษะเกี่ยวกับงานประกันสังคม โดยมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

ปิยพร โนตา (2535) ได้ศึกษาถึง ความรู้ ความคิดเห็น และการใช้บริการทางการแพทย์ของผู้ประกันตนตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 กรณีศึกษาผู้ประกันตนที่ขึ้นทะเบียนกับโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ โดยการสัมภาษณ์ผู้ประกันตนในสถานประกอบการ 5 แห่งในจังหวัดเชียงใหม่และลำพูน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบ Multi – stage random sampling จำนวน 224 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีที่พักอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ มีรายได้เฉลี่ย เดือนละ 4,044 บาท ลักษณะงานที่ทำส่วนใหญ่เป็นการใช้แรงงาน มีสิทธิด้านการรักษาพยาบาลจากแหล่งอื่นนอกจากประกันสังคมร้อยละ 61.2 ระยะทางจากที่พักถึงโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ เฉลี่ย 14.3 กิโลเมตร มีความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติประกันสังคมอยู่ระดับปานกลาง ส่วนใหญ่ไม่ทราบสิทธิเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ทดแทนและเงื่อนไขการได้รับสิทธิ เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ความรู้ไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ กลุ่มอายุ รายได้ และระดับการศึกษา แต่มีความสัมพันธ์กับลักษณะงานที่ทำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ส่วนความคิดเห็นต่อโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ นั้น ผู้มาใช้บริการมีความพอใจในระดับปานกลางในเรื่องความสะดวก และบริการของโรงพยาบาล พบว่า ระยะทางจากที่พักถึงโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ และระดับการศึกษาของผู้ประกันตน มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่การให้บริการโรงพยาบาลไม่มีความสัมพันธ์กับสิทธิด้านการรักษาพยาบาลอื่น ๆ

ศนิชา เศรษฐชัยยันต์ (2539) ได้ศึกษาถึง การประเมินผลโครงการบริการผู้ป่วยประกันสังคมโรงพยาบาลลำปาง โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างจากผู้ป่วยประกันสังคม จำนวน 385 คน สุ่มเลือกแบบเจาะจง เป็นการเลือกไปข้างหน้า และพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 147 คน สุ่มเลือกแบบแบ่งชั้น ผลการวิจัย พบว่า ผู้ป่วยประกันสังคมมีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจทุกด้าน ได้แก่ ข้อมูลข่าวสาร สถานที่-สิ่งแวดล้อม บุคลากร เครื่องมือเครื่องใช้ เวชภัณฑ์-ยา และผลลัพธ์การบริการ อยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจระดับมากในด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ และเวชภัณฑ์-ยา ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง

กัญญา กลิ่นทอง (2539) ได้ศึกษาถึง ทักษะของผู้ให้บริการต่อระบบงานประกันสังคม จังหวัดเชียงใหม่ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างจากสถานประกอบการ จากกลุ่มของนายจ้างจำนวนทั้งสิ้น 261 ราย และกลุ่มผู้ประกันตน 275 ราย พบว่า กลุ่มนายจ้างและผู้ประกันตน มีความรู้ความเข้าใจในหลักการและสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับจากประกันสังคมไม่มากนัก คือ ทราบว่ามีหลักการและสิทธิประโยชน์ตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติบ้างแต่ไม่ชัดเจนนัก และส่วนหนึ่งของกลุ่มนายจ้างและผู้ประกันตนขาดความสนใจเกี่ยวกับประกันสังคม ไม่ติดตามข่าวสารหรือไม่ให้ความสำคัญเท่าที่ควร ส่วนด้านสถานพยาบาล กลุ่มนายจ้างและกลุ่มผู้ประกันตนให้ความพึงพอใจในการใช้สถานพยาบาลในโครงการประกันสังคมระดับสูง โดยกลุ่มนายจ้างจะอยู่ในระดับสูงกว่าของผู้ประกันตน แต่หากพิจารณาประเด็น ความพึงพอใจเกี่ยวกับความรวดเร็วในการให้บริการ และการต้อนรับจะต่ำกว่าประเด็นอื่น ๆ ความพึงพอใจของนายจ้างและกลุ่มผู้ประกันตนในการขอใช้บริการจากประกันสังคมเชียงใหม่ พบว่า 1) ทั้งสองกลุ่มเห็นว่าการติดต่อยังขาดความสะดวก 2) การให้บริการด้านสิทธิประโยชน์ของสำนักงาน กลุ่มนายจ้างให้ความพึงพอใจในระดับสูงกว่าผู้ประกันตน และ 3) การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความพึงพอใจของกลุ่มนายจ้างจะสูงกว่ากลุ่มผู้ประกันตน

อภา ดีสีปาน (2539) ได้ศึกษาถึง ความคิดเห็นของผู้ป่วยประกันสังคมต่อระบบบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ โดยการเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสัมภาษณ์ จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกันตนที่ทำงานในบริษัท 3 บริษัท จำนวน 190 คน ซึ่งมารับบริการในคลินิกประกันสังคมในเวลาราชการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อระบบบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างดี โดยมีความคิดเห็นต่อระบบบริการในขั้นตอนการตรวจรักษาอยู่ในระดับดี ขั้นตอนการให้คำแนะนำปรึกษาและรอตรวจอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างดี ขั้นตอนการยื่นบัตรการรับยาอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัญหาและอุปสรรคที่พบ ได้แก่ เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ ให้ความสนใจผู้ป่วยน้อย ไม่ให้คำแนะนำแก่ผู้ป่วย เจ้าหน้าที่ทุกระดับให้บริการช้า มีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการผู้ป่วย สถานที่รอตรวจคับแคบ ไม่เป็นสัดส่วน แพทย์ตรวจร่างกายไม่ละเอียดและไม่บอกชัดเจนว่าเป็นโรคอะไร

วรางคณา ขาวเขียว (2540) ได้ศึกษาถึง ความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการแพทย์ตามโครงการประกันสังคมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยศึกษาจาก กลุ่มตัวอย่างผู้ประกันตน ที่เคยใช้บริการสถานพยาบาลในโครงการประกันสังคมของรัฐบาล 2 แห่ง และสถานพยาบาลของเอกชน 2 แห่ง จำนวน 400 ราย โดยการใช้แบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกันตนส่วนใหญ่ที่ไปใช้บริการตามสิทธิที่ได้รับจากการเป็นผู้ประกันตน ตามโครงการประกันสังคมเป็นผู้ไปใช้สิทธิ

ในฐานะคนไข้ นอก และมีความพึงพอใจในโรงพยาบาลที่เลือกในระดับหนึ่งเท่านั้น แต่ยังคิดอยากเปลี่ยนแปลงสถานพยาบาลถ้ามีโอกาส โดยผู้ประกันตนที่เลือกโรงพยาบาลของรัฐ ได้ให้เหตุผลว่าอยากเปลี่ยนใช้บริการของโรงพยาบาลเอกชน เพราะโรงพยาบาลรัฐต้องรอนาน บริการไม่ดี ส่วนผู้ที่ใช้โรงพยาบาลของเอกชนก็ให้เหตุผลที่ว่าอยากเปลี่ยนเพราะคิดว่าโรงพยาบาลของรัฐมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่พร้อมกว่าโรงพยาบาลเอกชน ในเรื่องความรู้ ความเข้าใจสิทธิประโยชน์และขั้นตอนการปฏิบัติ พบว่า เรื่องที่ผู้ประกันตนมีความเข้าใจดี คือ 1. กรณีเจ็บป่วยหากเข้าโรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิจะไม่เสียค่าใช้จ่าย 2. มีสิทธิในการเลือกสถานพยาบาลด้วยตัวเอง 3. หากต้องไปใช้บริการต้องนำบัตรประชาชนและบัตรรับรองสิทธิติดตัวไปด้วย ส่วนเรื่องที่มีความรู้ความเข้าใจบ้างเล็กน้อย คือ สิทธิประโยชน์กรณีทุพพลภาพ, เสียชีวิต, กรณีเจ็บป่วยฉุกเฉิน

รุ่งรัตน์ พรายอินทร์ (2545) ได้ศึกษาถึง การใช้บริการสุขภาพของผู้ประกันตน โรงพยาบาลลานนา จังหวัดเชียงใหม่ โดยศึกษาจาก กลุ่มตัวอย่างผู้ประกันตน โรงพยาบาลลานนา จำนวน 380 คน โดยใช้แบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกันตนมีการรับรู้เกี่ยวกับการประกันสังคมอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ประกันตนไปใช้บริการ โรงพยาบาลที่ทำประกันสังคมมีความถี่ 4 – 6 ครั้ง/ปี และมีผู้ไปใช้บริการที่แผนกผู้ป่วยนอกมากที่สุด ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการสุขภาพของผู้ประกันตน ได้แก่ปัจจัยหลัก ปัจจัยเอื้อ และปัจจัยสนับสนุน โดยปัจจัยหลักคือ ความรู้เกี่ยวกับประกันสังคม คือความรู้เกี่ยวกับประกันสังคมและทัศนคติของผู้ประกันตนที่มีต่อประกันสังคม พบว่าผู้ประกันตนมีความรู้เกี่ยวกับการประกันสังคมอยู่ในเกณฑ์ที่ดี และมีทัศนคติต่อการประกันสังคมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยเอื้อ คือ ระยะเวลาที่ผู้ประกันตนสามารถเดินทางมาใช้บริการ การอำนวยความสะดวก และการบริการที่มีคุณภาพ รวดเร็วและเป็นกันเอง ส่วนปัจจัยสนับสนุน คือ สมาชิกครอบครัว และบุคคลใกล้ชิด และการบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล

มนัส ทองมณี (2546) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจต่อระบบประกันสังคมของผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาจาก กลุ่มตัวอย่างผู้ประกันตนกระจายทุกเขตพื้นที่ในกรุงเทพฯ มหานคร จำนวน 100 คน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างของผู้ประกันตนจะมีระดับความรู้ ความเข้าใจต่อสิทธิประโยชน์ และเงื่อนไขของกฎระเบียบการประกันสังคม โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยจะมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องสิทธิประโยชน์และเงื่อนไขการรับสิทธิในด้านกรณีการเจ็บป่วยมากที่สุด โดยเมื่อแยกพิจารณาตามระดับอาชีพ ผู้ที่มีอาชีพงานลักษณะการใช้แรงงานจะมีความรู้ความเข้าใจกรณีการคลอดบุตรมากที่สุด ส่วนอาชีพงานลักษณะงานสำนักงานจะมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องสิทธิและเงื่อนไขกรณีการเจ็บป่วยสูงที่สุด และทั้งสองอาชีพมีความรู้กรณีเรื่องชราภาพ ต่ำสุด

และในด้านการศึกษาพบว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จะมีความ ความเข้าใจในสิทธิและเงื่อนไขจากการเป็นผู้ประกันตนสูงกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป สำหรับผู้ที่มีการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จะมีความเข้าใจในสิทธิและเงื่อนไขกรณี คลอดบุตร สูงที่สุด และผู้ที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไปจะมีความรู้ความเข้าใจในเงื่อนไข สิทธิการเจ็บป่วยสูงสุด และต่ำสุดคือกรณีชราภาพ ซึ่งสอดคล้องกับการแยกพิจารณาตามรายอาชีพ

กษนรรท์ แสงทอง (2547) ได้ศึกษาถึง ความพึงพอใจในการจ่ายเงินสมทบของ ผู้ประกันตนต่อสำนักงานประกันสังคมในสถานประกอบการ : กรณีศึกษาสถานประกอบการด้าน บริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ และใช้ แบบสอบถามกับผู้ประกันตนที่เป็นลูกจ้างในสถานประกอบการด้านบริการ (โรงแรม) โดยทำการ สุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น จำนวน 200 ตัวอย่าง โดยใช้แบบจำลองโลจิท ในการวิเคราะห์ปัจจัยที่ ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการจ่ายเงินสมทบของผู้ประกันตน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่ม ตัวอย่างผู้ประกันตนมีความพึงพอใจในการจ่ายเงินสมทบร้อยละ 64 และไม่มี ความพึงพอใจในการ จ่ายร้อยละ 36 ในด้านปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการจ่ายเงินสมทบของผู้ประกันตน ได้แก่ รายได้ปัจจุบันของผู้ประกันตนที่อยู่ในระดับต่ำ ความรู้ความเข้าใจในสิทธิและประโยชน์น้อย และค่ารักษาพยาบาลในปีที่ผ่านมาที่อยู่ในระดับสูงของผู้ประกันตน ในด้านความรู้ความเข้าใจใน สิทธิและประโยชน์ในเรื่องประกันสังคม กลุ่มตัวอย่างผู้ประกันตนยังมีระดับความรู้ความเข้าใจใน ระดับต่ำ ส่วนผู้ประกันตนที่พึงพอใจในการจ่ายเงินสมทบแก่สำนักงานประกันสังคมมีความ คิดเห็นว่า ยังมีปัญหาและอุปสรรคในเรื่อง เจ้าหน้าที่พยาบาลมีการเลือกปฏิบัติต่อผู้ป่วย ประกันสังคมแตกต่างจากคนไข้ทั่วไป แพทย์แจ้งอาการป่วยของผู้ประกันตนไม่ชัดเจน ทำให้ ทราบวิธีปฏิบัติตนที่ถูกต้อง เจ้าหน้าที่จ่ายยา หรือเภสัชกรอธิบายวิธีการใช้ยาไม่ชัดเจน คุณภาพ เวชภัณฑ์ (ยา) อยู่ในระดับต่ำ เป็นต้น

กัลยา เดชวูฒิ (2548) ได้ศึกษาถึง ความคาดหวัง และความต้องการของผู้ป่วย ประกันสังคมต่อบริการสุขภาพแผนกผู้ป่วยใน ของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ โดยการเก็บ รวบรวมข้อมูล จากการสัมภาษณ์เชิงลึก กลุ่มตัวอย่างคือผู้ป่วยที่ได้รับการรักษาในหอผู้ป่วยใน จำนวน 23 คน พบว่า ผู้ป่วย ต้องการบุคลากรที่เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถในการดูแลรักษา ผู้ป่วยให้หายจากโรค เอาใจใส่ดูแล มีความเป็นกันเอง ให้การต้อนรับที่ดี ดูแลผู้ป่วยอย่างใกล้ชิด และเสมอภาค ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกนั้น ผู้ป่วยคาดหวังให้ จัดสถานที่เหมือนบ้าน ด้านค่าใช้จ่ายที่ถูกหักสมทบจากเงินเดือน มีความเหมาะสมกับการได้รับการรักษาพยาบาล ทั้งการ รักษาด้วยยาการผ่าตัด และรังสีรักษา ผู้ป่วยศัลยกรรมต้องการความปลอดภัยในการผ่าตัด ต้องการ

ให้แพทย์อธิบายเกี่ยวกับโรค เหตุผลที่ต้องผ่าตัด ผู้ป่วยเคมีบำบัดต้องการทราบอาการข้างเคียงของการได้รับยาเคมีบำบัด และการปฏิบัติตัวขณะให้ยาเคมีบำบัด คาดหวังความปลอดภัยในการรับยา และได้ผลดี ไม่กลับมาเป็นซ้ำของโรค ผู้ป่วยรังสีรักษามีความคาดหวังและความต้องการให้มีการบำรุงรักษาเครื่องฉายรังสี ให้มีสภาพที่สามารถให้บริการผู้ป่วยได้ตลอดเวลา ด้านการรักษาผู้ป่วยต้องการให้แพทย์รักษาตรงตามสาเหตุของความเจ็บป่วยและรักษาผู้ป่วยทันที่

รดา สมเชื่อน (2548) ได้ศึกษาถึงทัศนคติของผู้ใช้บัตรประกันสังคมเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาล ตามโครงการประกันสังคมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่าง คือผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชน โดยทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 400 ตัวอย่าง จากโรงพยาบาลรัฐ 110 ตัวอย่าง และ โรงพยาบาลเอกชน 290 ตัวอย่าง พบว่า 1) รายได้ต่อเดือนและระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตน มีความสัมพันธ์กับกลุ่มผู้ใช้บริการโรงพยาบาล 2) ผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลรัฐมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลในด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์การแพทย์และเวชภัณฑ์ 3) ปัจจัยที่มีผลต่อการจำแนกผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลคือ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตน ความพึงพอใจด้านบริการของเจ้าหน้าที่และความพึงพอใจด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อกลุ่มผู้ใช้บริการในโรงพยาบาล 4) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลรัฐ และผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมีความสัมพันธ์กัน ส่วนในด้านอื่น ๆ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลนั้นแตกต่างกัน

2.2.2 งานวิจัยที่ศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการ งานประกันสังคม มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

ธัญทิพ สามบุญมี (2544) ได้ศึกษาถึง ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการของสถานพยาบาลตามการรับรู้ ของผู้ประกันตนในโครงการประกันสังคม จังหวัดเชียงใหม่ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่าง คือผู้ประกันตนจากสถานประกอบการ 2 ประเภท คือ ประเภทโรงงานผลิต จำนวน 223 ราย และประเภทบริการ จำนวน 199 ราย รวมทั้งสิ้น 422 ราย โดยการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม พบว่า 1) ผู้ประกันตนที่มีลักษณะทางด้านประชากรแตกต่างกัน (เพศ อายุ รายได้ การเข้ารับบริการ และการมีโรคประจำตัว) เลือกปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการสถานบริการตามการรับรู้อย่างไม่สอดคล้องกัน ยกเว้นปัจจัยด้านการศึกษา 2) ผู้ประกันตนที่ได้รับอิทธิพลของกลุ่มอ้างอิงต่างกัน (เพื่อน ครอบครัว และหัวหน้า) เลือกปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการ

สถานบริการตามการรับรู้อย่างไม่สอดคล้องกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 3) ผู้ประกันตนที่สังกัดสถานประกอบการที่แตกต่างกัน เลือกปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการสถานพยาบาลตามการรับรู้อย่างไม่สอดคล้องกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 ผู้ประกันตนส่วนใหญ่ให้ระดับความสำคัญปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการสถานพยาบาลในโครงการประกันสังคม ระดับ 1, 2 และ 3 ได้แก่ ด้านจรรยาบรรณ ด้านความสามารถของผู้ให้บริการ และด้านความปลอดภัย

ชลธิชา ลาภหลาย (2545) ได้ศึกษาถึง ปัจจัยที่มีผลต่ออุปสงค์การใช้บริการทางการแพทย์ของผู้ประกันตนในโครงการประกันสังคมจังหวัดลำพูน โดยศึกษาจาก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิธีสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากผู้ประกันตนในโครงการประกันสังคม จังหวัดลำพูน ที่มีสิทธิตามใบรับรองสิทธิการรักษาโรงพยาบาลแม่ทา จำนวน 200 ตัวอย่าง โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่าง เป็น 2 กลุ่ม คือ ผู้ประกันที่เคยมารักษาที่โรงพยาบาล จำนวน 162 ราย และกลุ่มที่ 2 คือ กลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยมาใช้บริการที่โรงพยาบาล จำนวน 38 คน ด้วยวิธีใช้แบบสอบถาม โดยใช้แบบจำลองโลจิท (Logit Model) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยทางด้านรายได้ครอบครัวต่อเดือนของผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท และปัจจัยทางด้านความพึงพอใจต่อโรงพยาบาลแม่ทาของผู้ประกันตน และผู้ที่ประกันตนที่มีรายได้ครอบครัวต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท โอกาสที่จะมารับบริการทางการแพทย์เพิ่มขึ้นในช่วง 13 – 15 % ส่วนผู้ประกันตนที่มีความพึงพอใจต่อบริการโรงพยาบาลแม่ทา โอกาสจะมารับบริการทางการแพทย์เพิ่มขึ้น 19-20%

ศรินยา จตุราวิชานันท์ (2546) ได้ศึกษาถึง ปัจจัยทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการเลือกสถานพยาบาลในโครงการประกันสังคม ของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน โดยศึกษาจากการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามจากพนักงานในนิคมอุตสาหกรรม ภาคเหนือ จังหวัดลำพูน จำนวนตัวอย่าง 333 คน โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบตามสัดส่วน (Quota Sampling) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้รับรายชื่อสถานพยาบาลจากที่ทำงาน ได้รับการแนะนำสถานพยาบาลจากเพื่อนร่วมงาน สาเหตุที่มีความสำคัญในการเปลี่ยนหรือคิดที่จะเปลี่ยนสถานพยาบาลอันดับ 1 คือ ปัจจัยด้านบุคลากรหรือพนักงาน ที่ให้บริการทางการแพทย์ที่ไปใช้เป็นบริการประเภทเจ็บป่วย สถานที่ไปใช้บริการส่วนใหญ่ คือ โรงพยาบาลที่เลือก ปัจจัยทางการตลาดบริการทุกปัจจัยมีอิทธิพลต่อการเลือกสถานพยาบาลในโครงการประกันสังคม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ปัจจัยด้านบุคลากรหรือพนักงาน ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ชุดิมา เรื่องเดชนันต์ (2547) ได้ศึกษาถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการทางการแพทย์ของผู้ประกันตนในโครงการประกันสังคม ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยศึกษาจาก การเก็บรวบรวมข้อมูลจาก กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกันตนในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำนวน 250 คน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการทางการแพทย์ในโครงการประกันสังคม อาจแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ปัจจัยกลุ่มแรก เกี่ยวกับ ผู้ประกันตน ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล คือ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ประเภทของสถานประกอบการที่ผู้ประกันตนประกอบอาชีพอยู่ และระยะเวลาที่เข้าร่วมในโครงการประกันสังคม ปัจจัยกลุ่มที่สอง เกี่ยวกับสถานพยาบาล ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการของสถานพยาบาลสำหรับประเด็นระดับความรู้เกี่ยวกับการประกันสังคม พบว่า ผู้ประกันตนมีความรู้ในระดับปานกลาง อย่างไรก็ตาม ปัจจัยนี้ไม่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการทางการแพทย์ ส่วนประเด็นความพึงพอใจพบว่าผู้ประกันตนที่เคยใช้บริการทางการแพทย์ของในโครงการประกันสังคม มีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อการให้บริการทางการแพทย์ แต่เมื่อเปรียบเทียบกับโครงการประกันสุขภาพอื่น พบว่าผู้ประกันตนรู้สึกพอใจกับการให้บริการทางการแพทย์ในโครงการประกันสังคมสูงกว่าโครงการประกันสุขภาพอื่นในประเด็นดังต่อไปนี้ คือ หลักประกันทางสุขภาพ คุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ การต้อนรับการใช้จ่ายแนะนำของเจ้าหน้าที่ และความรวดเร็วในการให้บริการ