

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ปัจจัยด้านส่วนประสมทางบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ
โรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าของผู้บริโภคในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่

ชื่อผู้เขียน นางสาววิญญา เลียงลักษณ์เลิศ

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

อาจารย์นันทนา คำนวน	ประธานกรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อรุณ มณีสงฆ์	กรรมการ
อาจารย์นิตยา วัฒนคุณ	กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านส่วนประสมทางบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าของผู้บริโภคในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็น 4 แขวง ได้แก่ แขวงกาวิละ แขวงเมืองราย แขวงศรีวิชัย และแขวงนครพิงค์ รวมกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 ราย วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติ ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลจากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิง อายุระหว่าง 15-49 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี อาชีพค้าขายและอาชีพรับจ้าง มีรายได้ต่อเดือน 5,000-15,000 บาท การใช้จ่ายของค่ารักษาพยาบาล 1ปีที่ผ่านมา ใช้จำนวนเงินต่ำกว่า 5,000 บาท ได้รับสิทธิคุ้มครองการรักษาพยาบาลจากบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า(บัตรทอง) ส่วนใหญ่รักษาพยาบาลเป็นแบบผู้ป่วยนอก และรับการรักษาที่โรงพยาบาลเอกชนที่ได้รับสิทธิบัตรทอง ในปี 2547 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเลือกใช้สิทธิโครงการ 30 บาท (บัตรทอง) ของโรงพยาบาลรัฐบาล

ในด้านปัจจัยส่วนประสมทางบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าของผู้บริโภคก่อนการรับบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการและไม่เคยใช้บริการจากโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าให้ระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก ของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านกระบวนการบริการ ยกเว้นผู้ที่เคยใช้บริการจากโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า จะให้ระดับความสำคัญ ปัจจัยด้านสถานที่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าของผู้บริโภคขณะรับบริการ (เฉพาะผู้เคยใช้บริการบัตรทอง) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการจากโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าให้ระดับความสำคัญในระดับมาก และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ได้แก่ แพทย์ใส่ใจฟังคำบอกเล่าอาการป่วยและแพทย์ให้เวลาต่อผู้ป่วยอยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าของผู้บริโภคหลังการรับบริการแล้ว พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการจากโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าให้ระดับความสำคัญ อยู่ในระดับมาก ในปัจจัยย่อยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ได้แก่ เกิดการผลัดภาระด้านรักษาและค่าใช้จ่ายไปโรงพยาบาลอื่น มีความสำคัญระดับปานกลาง

ปัญหาของผู้บริโภคที่ใช้บริการ โรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาจากการใช้บริการ มีปัญหามากจากการรอนาน ขาดการติดตามการรักษาหลังจากผู้ป่วยออกจากโรงพยาบาล เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ และขาดความรู้ที่ถูกต้องในการใช้สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้าตามลำดับ

ในส่วนของความต้องการของผู้บริโภคต่อบริการทางการแพทย์ด้านกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพและการป้องกันโรค พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการจากโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าให้ระดับความสำคัญในกิจกรรมส่งเสริมและการป้องกันโรคอยู่ในระดับมาก

Independent Study Title	Service Mix Factors Affecting the Consumers' Selection of Hospital in Universal Coverage Health Care Project in Chiang Mai Municipal	
Author	Miss Waranya Lienglaklert	
M.B.A.		
Examining Committee	Lecturer Nantana Kumnuan	Chairman
	Assist. Prof.Dr. Orachorn Maneesong	Member
	Lecturer Nitaya Wattanakun	Member

ABSTRACT

The study aimed at investigating the service mix factors affecting the consumers' selection of Hospital in Universal Coverage Health Care Project in Chiang Mai Municipal. The data was collected through a set of questionnaire from 200 samples scattering around four districts of Kawila, Mengrai, Sriwichai and Nakorngping. It was then analyzed and presented in forms of frequencies, percentage and means.

The results showed that most of the respondents where female aged 15 – 19 and finished bachelor's degrees. Most of them were merchants and employees who earned 5,000 – 15,000 baht monthly. During the past year, their medical expenses were below 5,000 baht and covered by the Universal Coverage Health Care Project (Gold Card). Most of them were treated as outpatients by those private hospitals that joined in the project. In the year of 2547 B.E., most of the respondents preferred to make use of 30 baht (Gold Card) project rendered by the public hospitals.

As for the factors regarding the service mix that affected the selection to be made over the hospitals by the consumers, it was found out that the respondents who used to and those who didn't make use of the Gold Card service quoted their importance at much level were service

factors product , people and customer service , place , price , communication and process while those who used to make use of it quoted their importance the service factors place at Fair level.

As for the factors affecting the selection to be made over the hospitals that joined in the Universal Coverage Health Care Project by those consumers who were making use of the service (only those who used to make use of the Gold Card), it was found out that the respondents who used to make use of the service as such quoted it at much level. For those sub-categories, factors affecting the selection to be made over the service as such included the doctors' attention paid on the symptoms narrated and the doctors' time rendered to the patients; they were quoted at much level.

As for the factors affecting the selection to be made over the service rendered by the hospitals that joined in the Universal Coverage Health Care Project, it was found out that the respondents who used to make use of the project quoted it at much level. For those sub-categories, factors affecting the selection to be made over the service as such included carrying forward the patients and charges to other hospitals. They were quoted at fair level.

As for the problems of those consumers who used to make use of the hospitals that joined in the project as such, they were quoted at much level. For those sub-categories, the respondents faced with time-consuming service, following up practices, impolite hospital employees, lacking of knowledge of how to practice their Universal Coverage Health Care Project claiming rights.

As for the consumers' needs over the medical services regarding the health promotion and disease prevention, it was found out that those respondents who used to make use of the services rendered under the project as such quoted those medical services regarding the health promotion and disease prevention at much level.