

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการของสถานพยาบาล
ตามการรับรู้ของผู้ประกันตนในโครงการประกันสังคม
จังหวัดเชียงใหม่

ชื่อผู้เขียน นางธัญทิพ สามบุญมี

วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

ผศ. กวรรณิการ์	ภูประเสริฐ	ประธานกรรมการ
รศ. ศิริเพ็ญ	เชวาน์ศิลป์	กรรมการ
ผศ. ธีรวรรณ	ธีระพงษ์	กรรมการ

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการศึกษาปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการสถานพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ประกันตนในโครงการประกันสังคม จังหวัดเชียงใหม่

ในการวิจัยครั้งนี้ได้ใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกันตนจากสถานประกอบการ 2 ประเภท คือ สถานประกอบการประเภทโรงงานผลิต จำนวน 223 ราย และสถานประกอบการประเภทบริการ จำนวน 199 ราย รวมทั้งสิ้น 422 ราย การศึกษามีลักษณะเป็นเชิงบรรยายและเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม

สมมติฐานของการวิจัยมีสามข้อ (1) ผู้ประกันตนในโครงการประกันสังคมที่มีลักษณะประชากรแตกต่างกัน เลือกปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการของสถานพยาบาลตามการรับรู้อย่างไม่สอดคล้องกัน (2) ผู้ประกันตนในโครงการประกันสังคมที่ได้รับอิทธิพลของกลุ่มอ้างอิงต่างกัน เลือกปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการของสถานพยาบาล ตามการรับรู้อย่างไม่สอดคล้องกัน (3) ผู้ประกันตนในโครงการประกันสังคมที่สังกัดประเภทสถานประกอบการที่ต่างกัน เลือกปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการสถานพยาบาลตามการรับรู้อย่างไม่สอดคล้องกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัยครั้งนี้สนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 1 คือ ผู้ประกันตนที่มีลักษณะทางด้านประชากรแตกต่างกัน (เพศ อายุ รายได้ การเข้ารับบริการ และการมี

โรคประจำตัว) เลือกปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการสถานบริการตามการรับรู้อย่างไม่ สอดคล้องกัน ยกเว้นปัจจัยด้านการศึกษาเท่านั้นที่ปฏิเสธสมมติฐานข้อที่ 1

ผลการวิจัยสนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 2 คือ ผู้ประกันตนที่ได้รับอิทธิพลของกลุ่มอ้างอิง ต่างกัน (เพื่อน ครอบครัว และหัวหน้า) เลือกปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการสถานบริการตาม การรับรู้อย่างไม่สอดคล้องกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิจัยสนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 3 คือ ผู้ประกันตนที่สังกัดสถานประกอบการที่ แตกต่างกัน เลือกปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการสถานพยาบาลตามการรับรู้อย่างไม่สอดคล้องกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกันตนส่วนใหญ่ให้ระดับความสำคัญปัจจัยกำหนด คุณภาพบริการสถานพยาบาลในโครงการประกันสังคมระดับ 1, 2 และ 3 ได้แก่ ด้านจรรยาบรรณ ด้านความสามารถของผู้ให้บริการ และด้านความปลอดภัย

Independent Study Title	Factors Determining Service Quality of Hospitals as Perceived by the Insured Persons in the Social Security Scheme in Chiang Mai	
Author	Mrs.Tanyatip Samboonmee	
Master of Science	Industrial and Organizational Psychology	
Examining Committee	Asst. Prof. Kannikar Bhuprasert	Chairman
	Assoc. Prof. Siriperm Chowsilpan	Member
	Asst. Prof. Teerawan Teerapong	Member

Abstract

The objective of this research was to investigate the factors determining service quality of hospitals as perceived by the insured persons in social security scheme in Chiang Mai.

The sample used in research was obtained by purposive sampling, who had been work two types; factory 223 cases and service 199 cases consisting of 422 cases. A descriptive research design was used and data were collected by using questionnaire.

Three hypotheses were tested in this research (1) the insured persons in social security scheme differing in demographic factors would rate the determinants service quality of hospitals disconcordantly, (2) the insured persons in social security scheme differing in reference group factors would rate the determinants service quality of hospitals disconcordantly, (3) the insured persons in social security scheme differing in type of work factors would rate the determinants service quality of hospital disconcordantly.

Results indicated that the first hypothesis was almost supported that insured persons with different sex, age, sample who had been and who have never been in

hospital and sample who have been healthy and unhealthy rated the factor determinants of service quality of hospitals disconcertantly except education.

The second hypothesis was supported that insured persons with reference group rated the factor determinants of service quality of hospitals disconcertantly at level of significant .01.

The third hypothesis was supported that insured persons with different type of work rated the factor determinants of service quality of hospitals disconcertantly at level of significant .01.

Moreover, this research discovered, almost the insured persons rating the factors determinants serviced of hospital are : the first factor - ethic, second factor - competence and third factor - security.