

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของผู้ถือประกันใน โครงการหลักประกันสุขภาพ
ถ้วนหน้าที่มีต่องานบริการ โรงพยาบาลแม่ทา

ผู้เขียน ภูริวรรณ โขกเกิด

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ
รองศาสตราจารย์ศิริเกียรติ รัชชานันติ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ถือประกัน
ในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่มีต่องานบริการ โรงพยาบาลแม่ทา ใช้วิธีการเลือก
กลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ขึ้นทะเบียนบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า
โรงพยาบาลแม่ทา จำนวนทั้งสิ้น 320 คน แบ่งเป็น ผู้ใช้บริการผู้ป่วยนอก จำนวน 280 คน และ
ผู้ให้บริการผู้ป่วยใน จำนวน 40 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ
เชิงพรรณนา นำเสนอเป็นตารางความถี่ ร้อยละและค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษา พบว่าผู้ถือประกันส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สถานภาพสมรส อาศัยอยู่ใน
อำเภอแม่ทา การศึกษาระดับประถมศึกษา อาชีพรับจ้างและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว
อยู่ระหว่าง 5,000 บาท ถึง 15,000 บาท

ผู้ถือประกันในงานบริการผู้ป่วยนอก มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาด
บริการทั้ง 7 ด้าน ในระดับปานกลาง ประกอบด้วย ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางจัดจำหน่าย
ด้านกายภาพ ด้านกระบวนการ ด้านส่งเสริมการตลาด และด้านบุคลากร ตามลำดับ

ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ถือประกันมีความพึงพอใจ 3 อันดับแรก ได้แก่ระบบการรักษา
ความปลอดภัยของโรงพยาบาลมีความปลอดภัย รองลงมาคือยามีประสิทธิภาพเพียงพอในการรักษา
อาการของโรคให้หาย และการติดตามผลการรักษาหลังเข้ารับการรักษาตามลำดับ

ด้านราคา ผู้ถือประกันมีความพึงพอใจ 3 อันดับแรก ได้แก่ค่าบริการในการรักษา 30
บาท เหมาะสมสำหรับท่าน รองลงมาคือความคุ้มค่าในการรักษาพยาบาลด้านเวลา เช่น

ประหยัดเวลาเพราะโรงพยาบาลอยู่ใกล้บ้าน และความคุ้มค่าของการรักษาพยาบาลในโครงการ 30 บาทเช่น การให้บริการมีความเหมาะสมกับราคาตามลำดับ

ด้านสถานที่ ผู้ถือประกันมีความพึงพอใจ 3 อันดับแรก ได้แก่สถานที่ตั้งของโรงพยาบาล สะดวกในการเดินทางมารับการรักษา รองลงมาคือ โรงพยาบาลจัดห้องบัตรห้องตรวจโรค ห้องเจาะเลือด ห้องเอกซเรย์ ห้องจ่ายยาใกล้กัน สะดวกในการรับบริการ และเก้าอี้นั่งรอตรวจมีจำนวนเพียงพอให้บริการตามลำดับ

ด้านส่งเสริมการตลาด ผู้ถือประกันมีความพึงพอใจ 3 อันดับแรก ได้แก่โรงพยาบาล มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร กิจกรรมและการบริการให้ผู้ป่วยทราบ รองลงมาคือ การให้ความรู้ด้านสุขภาพ ในแบบเอกสาร แผ่นพับ โปสเตอร์ และการจัดกิจกรรมในชุมชนร่วมกับหน่วยงานอื่นตามลำดับ

ด้านบุคลากร ผู้ถือประกันมีความพึงพอใจ 3 อันดับแรก ได้แก่เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลมีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ผู้ป่วยและญาติ รองลงมาคือ เกสเซอร์ให้ข้อมูลเกี่ยวกับยาที่ได้รับมีความชัดเจน และแพทย์ มีความสุภาพ เป็นมิตร พุดจาไพเราะตามลำดับ

ด้านกระบวนการ ผู้ถือประกันมีความพึงพอใจ 3 อันดับแรก ได้แก่โรงพยาบาลเริ่มให้บริการตรงเวลา รองลงมาคือ การติดต่อพยาบาลหน้าห้องตรวจมีความสะดวก และการเจาะเลือดมีความสะดวกตามลำดับ

ด้านกายภาพ ผู้ถือประกันมีความพึงพอใจ 3 อันดับแรก ได้แก่บริเวณโรงพยาบาล มีความสะอาด เรียบร้อย รองลงมาคือ การตกแต่งบริเวณสนามและสวนภายในโรงพยาบาลสวยงาม และการตกแต่งบริเวณภายนอกโรงพยาบาลสวยงาม ห้องน้ำสะอาดถูกสุขลักษณะ การแต่งกายของบุคลากรมีความเหมาะสมตามหน้าที่ตามลำดับ

ผู้ถือประกันในงานบริการผู้ป่วยใน มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ ทั้ง 7 ด้าน ในระดับปานกลาง ประกอบด้วยด้านกายภาพ ด้านบุคลากร ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการ ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านช่องทางจัดจำหน่าย ตามลำดับ

ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ถือประกันมีความพึงพอใจ 3 อันดับแรก ได้แก่ระบบการรักษา ความปลอดภัยของโรงพยาบาลมีความปลอดภัย รองลงมาคือ ขามีประสิทธิภาพเพียงพอในการรักษาอาการของโรคให้หาย และอุปกรณ์ทางการแพทย์มีความทันสมัยเพียงพอในการให้บริการตามลำดับ

ด้านราคา ผู้ถือประกันมีความพึงพอใจ 3 อันดับแรก ได้แก่ค่าบริการในการรักษา 30 บาท เหมาะสมสำหรับท่าน รองลงมาคือ ความคุ้มค่าของการรักษาพยาบาลในโครงการ 30 บาท เช่น

การให้บริการมีความเหมาะสมกับราคา และความคุ้มค่าในการรักษาพยาบาลด้านเวลา เช่น ประหยัดเวลาเพราะ โรงพยาบาลอยู่ใกล้บ้านตามลำดับ

ด้านสถานที่ ผู้ถือประกันมีความพึงพอใจ 3 อันดับแรก ได้แก่สถานที่ตั้งของโรงพยาบาล สะดวกในการเดินทางมารับการรักษา รองลงมาคือหอผู้ป่วยในมีความกว้างขวาง และพื้นที่ รอตตรวจกว้างขวางเพียงพอในการให้บริการตามลำดับ

ด้านส่งเสริมการตลาด ผู้ถือประกันมีความพึงพอใจ 3 อันดับแรก ได้แก่โรงพยาบาลมี การประชาสัมพันธ์ ข่าวสาร กิจกรรม และการบริการให้ผู้ป่วยทราบ รองลงมาคือ การให้ความรู้ ด้านสุขภาพ ในแบบ เอกสาร แผ่นพับโปสเตอร์ และการจัดกิจกรรมในชุมชนร่วมกับหน่วยงานอื่น ตามลำดับ

ด้านบุคลากร ผู้ถือประกันมีความพึงพอใจ 3 อันดับแรก ได้แก่เภสัชกรมีความสุภาพ เป็นมิตร รองลงมาคือ เภสัชกรให้ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องยาที่ได้รับมีความชัดเจน และแพทย์มีความ สุภาพเป็นมิตรพูดจาไพเราะตามลำดับ

ด้านกระบวนการ ผู้ถือประกันมีความพึงพอใจ 3 อันดับแรก ได้แก่การเจาะเลือดมีความ สะดวก รองลงมาคือการติดต่อพยาบาลหน้าห้องตรวจมีความสะดวก และการรับยามีความสะดวก ตามลำดับ

ด้านกายภาพ ผู้ถือประกันมีความพึงพอใจ 3 อันดับแรก ได้แก่ บริเวณ โรงพยาบาล มีความสะอาด เรียบร้อย รองลงมาคือการตกแต่งบริเวณสนามและสวนภายใน โรงพยาบาลสวยงาม และการตกแต่งบริเวณภายนอกโรงพยาบาลสวยงามตามลำดับ

Independent Study Title Satisfaction of Health Insurance Holder of Universal Coverage
Health Insurance Scheme Toward Maetha Hospital's Service

Author Mr. Pureewat Chokkird

Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisor
Assoc. Prof. Sirikiat Rutchusanti

ABSTRACT

The objective of this independent study was to investigate the satisfaction of health insurance holder of universal coverage health insurance scheme toward Maetha hospital's service. The 320 samples were selected by purposive sampling method from the holders of universal coverage health insurance scheme of Maetha Hospital. The 280 samples were the customers of outpatient department and 40 samples were inpatients. Questionnaires were used for data collection. The data was analyzed by using descriptive statistics to generate frequency, percentages and means.

The result of this study showed that most of the holders were female, married, and lived in Amphur Maetha in Lumphoon province. Most of them were employees and have average family income about 5,000 – 15,000 Bath per month.

The holders, who were the customers of outpatient department, were satisfied with Service Marketing Mix factors at moderate level and they were respectively satisfied in price, product, place, physical evidence, process, promotion, and people factors.

Regarding product factors, the first 3 items which the holders were respectively satisfied were security process, drug was effective for used to cure diseases, and the follow-up process of the hospital was proper.

Regarding price factors, the first 3 items which the holders were respectively satisfied were price 30 bath was proper, the cost-effectiveness of this scheme about it was time saving because the hospital was near their home, and the cost-effectiveness of this scheme about service was fit to price.

Regarding place factors, the first 3 items which the holders were respectively satisfied were the hospital was in the location which convenience to go, the room such as the treatment room the laboratory room x-ray room and pharmacy room were near by and convenience, and there were enough seats for outpatient department.

Regarding promotion factors, the first 3 items which the holders were respectively satisfied were the hospital had provided public relation about activity of hospital and service process of hospital for the user, the hospital gave them the information of health in form of brochure, poster and the hospital also had activity with other organization in community.

Regarding people factors, the first 3 items which the holders were respectively satisfied were the officer was alert to service to customers and their relative, next were pharmacist gave the clearing information about drug, and physician were polite and friendly.

Regarding process factors, the first 3 items which the holder were respectively satisfied were the hospital operated on time, next were the convenience in contact with nurses who were in front of treatment room and the laboratory room.

Regarding physical evidence factors, the first 3 items which the holders were respectively satisfied were the hospital was clean, the interior and exterior scene of the hospital were beautiful, also the lavatory rooms were good hygiene, the uniform of the officers were suitable.

The holders, who were the customer of inpatient department, were satisfied with Services Marketing Mix factors at moderate level and they were respectively satisfied in physical evidence, people, promotion process, price, product, and place factors.

Regarding product factors, the first 3 items which the holders were respectively satisfied were security process, drug was effective for used to cure diseases, and the medical equipment of the hospital was modern and sufficient for services.

Regarding price factors, the first 3 items which the holders were respectively satisfied were price 30 bath was proper, the cost-effectiveness of this scheme about service was fit

to price, and the cost-effectiveness of this scheme about it was time saving because the hospital was near their resident.

Regarding place factors, the first 3 items which the holders were respectively satisfied were it was convenience to go to the hospital, inpatient and outpatient department were comfortable and sufficient for services.

Regarding promotion factors, the first 3 items which the holders were respectively satisfied were the hospital had provide public relation about activity of hospital and service process, the hospital provided them the information of health in form of brochure, poster, and also the hospital had activity with other organization in community.

Regarding people factors, the first 3 items which the holders were respectively satisfied were pharmacist and physician were polite and friendly, also gave them the clear information about drug.

Regarding process factors, the first 3 items which the holders were respectively satisfied were the convenience in using laboratory process and also convenience in contact with nurses who were in front of treatment room.

Regarding physical evidence factors, the first 3 items which the holders were satisfied were the hospital was clean, the interior and the exterior scene of the hospital were beautiful respectively.