

บทคัดย่อ

บทคัดย่อปัญหาพิเศษ เสนอต่อโครงการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์แห่งปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลเอกชนของผู้ประกันตน

กับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่

โดย

นางสาวพิภล กุลชาติชัย

กุมภาพันธ์ 2544

ประธานกรรมการที่ปรึกษา
ภาควิชา/คณะ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์บัญชา ไตรวิทยาคุณ
ภาควิชาบริหารธุรกิจและการตลาดการเกษตร คณะธุรกิจการเกษตร

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลเอกชนเพื่อเข้ารับบริการด้านสุขภาพของผู้ประกันตนกับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ 2) เพื่อศึกษาถึงลักษณะส่วนบุคคล เศรษฐกิจ และสังคม ของผู้ประกันตนกับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ โดยการศึกษาครั้งนี้ มีเครื่องมือในการศึกษาเป็นแบบสอบถามเก็บจากผู้ประกันตนกับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 240 ตัวอย่าง ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง อายุระหว่าง 20 - 30 ปี สถานภาพโสด ประกอบอาชีพรับจ้างหรือพนักงานบริษัทเอกชน มีระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน 6,001 - 12,000 บาท จำนวนสมาชิกในครัวเรือนมีประมาณ 4 คน และจะอยู่ในสถานภาพเป็นบุตร

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน เพราะสามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลได้จากประกันสังคมจะเข้ารับการรักษาทั่วไป เช่น ไข้หวัด , ปวดศีรษะ ฯลฯ และใช้บริการในลักษณะของคนไข้นอก การให้บริการของโรงพยาบาลเมื่อเปรียบเทียบระหว่างคนไข้ทั่วไปกับผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ประกันตนกับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่แล้วพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่าโรงพยาบาลให้บริการแก่ผู้ประกันตนกับคนไข้ทั่วไปไม่แตกต่างกัน และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนน้อยที่มีความเห็นว่าจะได้รับการบริการจาก

โรงพยาบาลแตกต่างจากคนไข้ทั่วไปนั้นจะแตกต่างกันในส่วนของยา อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ใช้ในการรักษาไม่ค่อยมีคุณภาพและไม่ทันสมัย

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลเอกชนของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ประกันตนกับประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ คุณสมบัติเจ้าหน้าที่อื่นๆที่ไม่ใช่บุคลากร ด้านการแพทย์-พยาบาล คุณสมบัตินักการด้านการแพทย์-พยาบาล สภาพแวดล้อมภายในโรงพยาบาล อุปกรณ์เครื่องมือในการรักษาพยาบาล การบริการด้านสุขภาพ นโยบายการทำงานของโรงพยาบาล ค่ารักษาพยาบาลนอกเหนือความรับผิดชอบของประกันสังคม สถานที่ตั้งของโรงพยาบาล การบริการด้านอื่นๆ และการส่งเสริมการตลาดของโรงพยาบาล

ABSTRACT

Abstract of special problem submitted to the Graduate School Project of Maejo University in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Business Administration in Business Administration

FACTORS AFFECTING DECISION MAKING IN SELECTING PRIVATE HOSPITALS OF THOSE ASSURED WITH THE HEALTH ASSURANCE DEPARTMENT, CHIANGMAI

By

PIKUL KULCHATCHAI

FEBRUARY 2001

Chairman Assistant Professor Bancha Traiwittayakun
Department/Faculty Department of Agricultural Business Administration and Marketing
 Faculty of Agricultural Business

This research aimed to study 1) factors affecting decision making in selecting private hospitals for health services of those assured with the Health Assurance Department Chiangmai; and 2) their personal and socio-economic characteristics. The data was collected by means of questionnaires from 240 samples of those assured with the Health Assurance Department in Chiangmai.

The results revealed that more of the respondents were male, single, 20-30 years old held a bachelor degree, and were employees of private firms. They had an income of 6,001 2,000 baht per month and about 4 household members, mostly their own children.

Most of the respondents preferred private hospitals since they could be reimbursed for all treatment expenses by the Health Assurance Department, Chiangmai. They went to the hospitals for general treatment such as common colds, headache, etc. and as an out-patient. Most respondents indicated that the services provided to other patients and the assured were not different; only a few indicated differences in one aspect i.e. they were treated with medicines and equipment of lower quality

The factors affecting their decision making in selecting private hospitals included qualifications of both medical and non-medical personnel, environments within the hospitals, medical equipment, health services, operational policies of the hospitals, treatment expenses beyond the responsibility of the Health Assurance Department, locations of the hospitals, and other services and marketing promotion.