บทคัดย่อ

T 155888

วัตถุประสงค์ของการศึกษาครั้งนี้ เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพการบริการระหว่างผู้รับบริการในโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า กับผู้รับบริการทั่วไปโรงพยาบาลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพการบริการระหว่างผู้รับบริการที่ใช้สิทธิโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้ากับผู้รับบริการทั่วไปของโรงพยาบาลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ โดยกลุ่มตัวอย่างทำการศึกษาในครั้งนี้จำนวน 400 คน ที่มาใช้บริการของโรงพยาบาลช้างเผือก เก็บข้อมูลโดยการใช้แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็น 2 ตอนคือ แบบสอบถามข้อมูลทางประชากร และแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการบริการ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS for Windows สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ t-test

ผลการศึกษาครั้งนี้พบว่า

ผู้รับบริการในโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า และผู้รับบริการทั่วไปมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญจำนวน 5 ด้านก็คือ ความสุภาพ ความคงเส้นคงวา การตอบสนองอย่างรวดเร็ว ลักษณะภายนอก และ ความเข้าใจลูกค้า ซึ่งกลุ่มผู้รับบริการที่ใช้สิทธิประกันสุขภาพทั่วหน้านั้นมีการรับรู้ที่มากกว่ากลุ่มผู้รับบริการทั่วไปในทุกด้าน

The objective of this study was to compare service quality perceptions between customers in the universal coverage program and general customers of Chang Puek Hospital. The subject were 400 consumers of Chang Puck Hospital. Data were collected by a questionnaire which composed of 2 parts; demographic data and perception of service quality. The data were analyzed by using SPSS for Windows. The statistics for data analyses were percentage, mean, standard deviation and t-test.

The study found that:

The customers in the universal coverage program and general customers perceived the service quality of the hospital significantly different in 5 dimensions: courtesy, reliability, responsiveness, tangibles and the understandings of the customers.