

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของ
ผู้ประกันตนโรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี

กฤษฎณา บุญปั้น

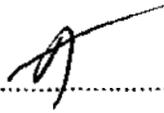
วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ปีการศึกษา 2552

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี อนุมัติวิทยานิพนธ์เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้
บริการตามสิทธิของผู้ประกันตนโรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรีเสนอโดย นางสาวกฤษณา บุญปั้น
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาดำเนินหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป



รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา

(นายตระกูล จันทสุนทร)

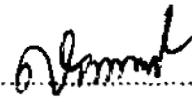
วันที่ 17 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2552

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.กุลชลี พวงเพชร)



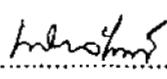
กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาสินี ศิริโกคาภิรมย์)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์สาคร กล้าหาญ)



กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ

(ทว.เพ็ญจันทร์ ศิริพานิชกร)

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตน โรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธาสิณี ศิริโกคาภิรมย์ รองศาสตราจารย์สาคร กล้าหาญ
ชื่อนักศึกษา	กฤษฎณา บุญปั้น
สาขาวิชา	การจัดการทั่วไป
ปีการศึกษา	2552

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตนโรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี และ 2) เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตนโรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรีโดยจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการเป็นผู้ประกันตน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้การศึกษาค้างนี้จากผู้ประกันตนที่รับบริการตรวจสุขภาพประจำปีโรงพยาบาลสิงห์บุรี จำนวน 390 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างโดยผ่านการตรวจความเที่ยงตรงจากผู้เชี่ยวชาญ 5 คน และมีค่าความเชื่อมั่น 0.95 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ สถิติพรรณนาที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) สถิติอนุมานที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ ค่าสถิติทดสอบที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's test) ผลการศึกษาพบว่า

1. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตนโรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาทางด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารคำแนะนำในการรับบริการ ด้านความมีอัตราค่าที่ดี ด้านความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ ด้านคุณภาพบริการ ด้านความเสมอภาค และด้านความสม่ำเสมอ

2. เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตนโรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี เมื่อจำแนกตามเพศ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการเป็นผู้ประกันตน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อจำแนกตามอายุแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และระดับการศึกษาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Thesis Title	Factors Affecting decision making in selecting service of those assured with the Health assurance department, Sing Buri hospitals, Sing Buri
Thesis Advisor	Asst. Prof. Dr. Sutasinee Siriphokhaphirom Assoc.Prof Sakorn Hankar
Name	Kritsana Boonpan
Concentration	General Management
Academic Year	2009

ABSTRACT

The objectives of this research were to 1) study factors affecting the insured' decision on using the rights at Sing Buri Hospital, Sing Buri Province and 2) to compare factors affecting their decisions when they were classified by gender, age, marital status, average monthly income, education, and insured period. The sample totaled the 390 insured who had an annual checkup at Sing Buri Hospital, Sing Buri Province. The instrument was a questionnaire designed by the researcher and approved by 5 experts with a reliability of 0.95. The data were analyzed in terms of percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way ANOVA, and Scheffe's test.

The findings of this research were:

1. all factors, in overall, greatly affect the insured' decision. They were ranged in descending order as follows: giving information and advice, friendliness, caring, service quality, equality, and steadiness.
2. when the insured were classified by gender, marital status, average monthly income, and insured period, all factors didn't affect their decision at a significance level of .05. However, when they were classified by age, all factors affected their decision at a significance level of .001. When they were classified by education, all factors affected their decision at a significance level of .05.

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีภายใต้ความอนุเคราะห์ช่วยเหลือเป็นอย่างดีจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธาสิณี คีรีโกคาภิรมย์ ประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ และรองศาสตราจารย์ สาคร กล้าหาญ กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ที่ให้ความอนุเคราะห์ให้ คำปรึกษาและชี้แนะแนวทางที่เป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัย จนกระทั่งวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จ เรียบร้อย ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ดร. จิรวรรณ สมหวัง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศศิธร วชิรปัญญาพงศ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์คชา ศัยยกุล ผู้ช่วยศาสตราจารย์จำลอง เขตจันทน์ และนางสุวรรณ สุรีภิรมย์ (พยาบาลวิชาชีพระดับ 8 หัวหน้ากลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลสิงห์บุรี) ที่กรุณาให้ความ อนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบและแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และให้ ข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องอันเป็นประโยชน์ รวมทั้ง คณาจารย์ในมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีทุกท่านที่ได้กล่าวนามทุกท่านที่ได้ให้ความรู้ ข้อคิดเห็นต่างๆ และกำลังใจในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้จนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

คุณค่าและประโยชน์ของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ขอมอบเป็นเครื่องสักการะคุณแก่บิดา มารดา ครูอาจารย์ทุก ๆ ท่านที่กรุณาให้ความเมตตาวางรากฐานการศึกษาให้แก่ผู้วิจัยด้วยดี เสมอมา

กฤษณา บุญปั้น

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายในการวิจัย.....	6
ความสำคัญของการวิจัย.....	6
ขอบเขตของการวิจัย.....	7
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	8
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	9
สมมติฐานการวิจัย.....	10
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันสังคม.....	12
การประกันสังคมในประเทศไทย.....	12
หลักของการประกันสังคม.....	13
โครงสร้างของการประกันสังคม.....	13
ระบบการให้บริการทางการแพทย์ตามโครงการประกันสังคม.....	15
ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับโรงพยาบาลสิงห์บุรี.....	16
แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการบริการ.....	19
ความหมายของการบริการ.....	19
ความสำคัญของการบริการ.....	20
ลักษณะของการบริการ.....	22
องค์ประกอบของการบริการ.....	27
การให้บริการรักษาพยาบาล.....	31
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ.....	32
ความหมายของการตัดสินใจ.....	32
กระบวนการตัดสินใจ.....	34
การตัดสินใจใช้บริการ.....	36
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจของผู้บริโภค.....	38
ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ.....	41
คุณภาพการบริการ.....	41

	หน้า
บทที่ 2 (ต่อ)	
ความสม่ำเสมอ.....	44
ความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่.....	46
ความเสมอภาค.....	48
การให้ข้อมูล ข่าวสาร คำแนะนำในการรับบริการ.....	50
ความมีอัยยาศัยที่ดี.....	52
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	54
งานวิจัยในประเทศ.....	54
งานวิจัยต่างประเทศ.....	60
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	62
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	62
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	63
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ.....	64
การหาคุณภาพของเครื่องมือ.....	64
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	65
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	65
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	66
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	70
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	70
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	70
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	71
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	94
ความมุ่งหมายในการวิจัย.....	94
ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง.....	94
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	95
สรุปผลการวิจัย.....	95
อภิปรายผล.....	97
ข้อเสนอแนะในการวิจัย.....	100

	หน้า
บรรณานุกรม.....	102
ภาคผนวก.....	107
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	108
ภาคผนวก ข รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม.....	112
ภาคผนวก ค หนังสือเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม.....	114
ประวัติผู้ทำวิทยานิพนธ์.....	120

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

สารบัญญัตราวาง

		หน้า
ตาราง 1	จำนวนสถานพยายาบาลตามโครงการประกันสังคม.....	4
ตาราง 2	จำนวนการให้บริการในโรงพยาบาลของผู้ประกันตน จำแนกรายเดือน ปี 2549	4
ตาราง 3	จำนวนผู้ประกันตนในเขตจังหวัดสิงห์บุรี.....	5
ตาราง 4	กลุ่มตัวอย่างและสถานประกอบการที่ใช้บริการตรวจสอบสุขภาพประจำมีกับ โรงพยาบาลสิงห์บุรี.....	63
ตาราง 5	ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	71
ตาราง 6	ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตน โรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ด้านคุณภาพการบริการ.....	73
ตาราง 7	ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตน โรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ด้านความสม่ำเสมอ.....	73
ตาราง 8	ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตน โรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ด้านความเข้าใจใส่ของเจ้าหน้าที่.....	74
ตาราง 9	ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตน โรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ด้านความเสมอภาค.....	75
ตาราง 10	ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตน โรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแนะนำในการรับ บริการ.....	76
ตาราง 11	ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตน โรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ด้านความมีอธยาศัยที่ดี.....	77
ตาราง 12	ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตน โรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ในภาพรวม.....	77
ตาราง 13	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ บริการตามสิทธิของผู้ประกันตนโรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี โดย จำแนกตามเพศ.....	78
ตาราง 14	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ บริการตามสิทธิของผู้ประกันตนโรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี โดย จำแนกตามอายุ.....	79

ตาราง 15	ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่แตกต่างกันรายคู่ของนัยสำคัญแต่ละปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตนโรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามอายุ.....	81
ตาราง 16	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตนโรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส.....	83
ตาราง 17	ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่แตกต่างกันรายคู่ของนัยสำคัญแต่ละปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตนโรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	85
ตาราง 18	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตนโรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	85
ตาราง 19	ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่แตกต่างกันรายคู่ของนัยสำคัญแต่ละปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตนโรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	87
ตาราง 20	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตนโรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี โดยจำแนกตามระดับการศึกษา.....	88
ตาราง 21	ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่แตกต่างกันรายคู่ของนัยสำคัญแต่ละปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตนโรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามระดับการศึกษา.....	89
ตาราง 22	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตนโรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี โดยจำแนกตามระยะเวลาในการเป็นผู้ประกันตน.....	91
ตาราง 23	ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่แตกต่างกันรายคู่ของนัยสำคัญแต่ละปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตนโรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามระยะเวลาในการเป็นผู้ประกันตน.....	92

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย.....	9
ภาพ 2 ขั้นตอนการขอรับบริการทางการแพทย์ของผู้ประกันตน.....	16
ภาพ 3 ความสัมพันธ์ของบทบาทแต่ละองค์ประกอบ.....	31
ภาพ 4 จุดมุ่งหมาย ความคาดหวัง โครงสร้างต่างๆ.....	32

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี