

จิตติมา พะนา : การตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลในโครงการประกันสังคม  
(DECISION MAKING TOWARDS HOSPITAL SERVICES WITHIN THE SOCIAL  
SECURITY PROJECT) อาจารย์ที่ปรึกษา : ผศ. ดร.ขวัญกมล ดอนขวา, 109 หน้า.

วัตถุประสงค์ของงานวิจัยนี้ คือ ศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้บริการโรงพยาบาลในโครงการประกันสังคมและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลกระทบต่อ การตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลในโครงการประกันสังคม กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยคือผู้ประกันตนตามมาตรา 33 ในจังหวัดนครราชสีมา ที่สมัครใช้บริการโรงพยาบาลในโครงการประกันสังคม เขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ได้แก่ โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา โรงพยาบาลค่ายสุรนารี โรงพยาบาล ป.แพทย์ โรงพยาบาลเซนต์แมรี และโรงพยาบาลโคราชมะโมเรียล จำนวน 384 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์สมการแบบดิสคริมีแนนต์

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมด้านผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลและช่องทางการรับข่าวสาร ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมด้านระยะเวลาในการเป็นผู้ประกันตนและช่วงเวลาในการไปใช้บริการ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษา มีความสัมพันธ์กับการเลือกและการให้ความสำคัญในการเลือกโรงพยาบาลในปัจจุบัน ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพ มีความสัมพันธ์กับการให้ความสำคัญในการเลือกใช้บริการ และช่องทางการรับข่าวสาร ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งและรายได้ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมด้านระยะเวลาในการเป็นผู้ประกันตน ด้านโรงพยาบาลที่เลือกในปัจจุบัน ด้านเวลาในการไปใช้บริการและด้านช่องทางการรับข่าวสาร ส่วนปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทุกปัจจัย มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลในโครงการประกันสังคม

โดยผลการวิเคราะห์สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านบุคลากร มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม ด้านบริการทางการแพทย์ ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลตามลำดับ

โดยโรงพยาบาลในโครงการประกันสังคม สามารถนำผลการศึกษามาใช้ปรับกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ประกันตนเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้ในส่วนของภาครัฐภายใต้การดูแลของสำนักงานประกันสังคมควรมีส่วนร่วมในการจัดการเพื่อช่วยให้โรงพยาบาลในโครงการประกันสังคม สามารถดำเนิน

กิจกรรมต่าง ๆ ในการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ประกันตนให้ได้มากที่สุด โดยจัด  
วางนโยบายและแนวทางการปฏิบัติที่มุ่งพัฒนาร่วมกันระหว่างผู้ประกันตน โรงพยาบาลและ  
สำนักงานประกันสังคม

สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ  
ปีการศึกษา 2550

ลายมือชื่อนักศึกษา\_\_\_\_\_

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา\_\_\_\_\_

CHITTIMA PANA : DECISION MAKING TOWARDS HOSPITAL  
SERVICES WITHIN THE SOCIAL SECURITY PROJECT. THESIS  
ADVISOR : ASST. PROF. KWUNKAMOL DONKWA, Ph.D., 109 PP.

#### HOSPITAL SERVICES/ SOCIAL SECURITY PROJECT/ MARKETING MIX

This research study aimed to study the behavior of the Social Security Project members towards the decision making about selecting hospital services, and to survey market mix factors impacting decision making in choosing hospital services under the Social Security Project. The data were collected by using questionnaires with 384 members of The Social Security Project from 5 hospitals in Nakhon Ratchasima: Maharat-Nakhonratchasima Hospital, Suranaree Army Hospital, P.phathya Hospital, St. Mary Hospital and Korat Memorial Hospital. Descriptive statistics (percentage, frequency, mean) and the inferential statistic (Pearson's correlation and discriminant) were used to analyze the data.

The findings revealed that the personal factor of sex was related to the behavior of decision making in selecting hospital services and channels of receiving information; that age was relevant to the behavior of member status and service use period; that education was connected to the hospital services selection and the importance of the hospital services selection at present; that occupation was tied with the importance of selecting hospital services and the channel of information reception; that the position and income were related to member status; that the hospitals were chosen at present, the period of using services and the channel of receiving

information; and finally that every market mix factor influenced making decisions about hospital service selection

It could be concluded from this research that personal factors influenced decision the most. The factors of service process, physical environment medicine services, place, marketing promotion and expense of medical treatment, respectively, had influence on decision making in selecting services.

The research findings also indicated that the hospitals could use market mix factors to help increase project members' satisfaction. In addition, the government should lay down a clear policy together with ways of action to jointly develop the process of services for the highest satisfaction among the three parties: the project members, the hospitals, and the Office of Social Security.

School of Management Technology

Academic Year 2007

Student's Signature\_\_\_\_\_

Advisor's Signature\_\_\_\_\_