

- 6 DEC 2001



**AN OPINION OF HEALTH INSURANCE PATIENT TOWARD
QUALITY SERVICE AT FRONTLINER, DAMNERN SADUAK
HOSPITAL**

SOMPOL NEAMLANG

**อภิพนธ์ ทนถาวร
จาก**

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENTS FOR
THE DEGREE OF MASTER OF EDUCATION
(POPULATION EDUCATION)
FACULTY OF GRADUATE STUDIES
MAHIDOL UNIVERSITY**

TH
S6978
2001

2001

ISBN 974-04-0685-8

COPY RIGHT OF MAHIDOL UNIVERSITY

Copyright by Mahidol University

**3937542 SHPE/M : MAJOR : POPULATION EDUCATION ; M.Ed.
(POPULATION EDUCATION)**

**KEY WORDS : OPINION / HEALTH INSURANCE/QUALITY OF
SERVICE**

**SOMPOL NEAMLANG : AN OPINION OF HEALTH NSURANCE
PATIENTS TOWARD QUALITY SERVICE AT FRONTLINER,
DAMNERN SADUAK HOSPITAL. THESIS ADVISOR : BOONTHAM
KIJPREDARBORISUTHI, M.Ed., CHAIWAT PANJAPHONGSE, Ph.D., 88
p. ISBN: 974-04-0685-8**

The objective of this research was to study the opinions of health insurance patients towards quality service at frontliner, Damnernsaduak hospital, and to compare their opinions toward quality service at frontliner with those of health insurance card patients, social insurance card patients and old-age patients of Damnernsaduak Hospital. The research instrument is a self-administered questionnaire and the quota sampling method is used to select 370 samples who are health, social welfare and senior card patients using the service at the frontliner at Damnernsaduak hospital. The study analyzes for percentage, mean, standard deviation and mean percentage. ANOVA, ANCOVA and Paired Comparisons by the LSD method are used compare the difference of the opinions on the service quality of the frontliner.

The results of the research reveal that the level of opinions on the aspect of provision of knowledge, advice and counseling is the highest at 77.5 %, whereas on the aspect of convenience and speed is the lowest at 72.8 %. When the opinions of the 3 patient groups on the service quality of the frontliner are analyzed, it is found that they are significantly different at 0.01 and the same significant difference is attained when the controlled variables, i.e., sex, age, education, income and times of service are involved. When the Pair Comparisons is applied, it is discovered that the social welfare and senior card pair and the social welfare and health card pair are significantly different at 0.05, whereas the health and senior card pair is not significantly different.

From the research findings, it is suggested that convenience and speed of the service at the frontliner should be improved by utilizing the computer system to make the service faster and more convenient.

3937542 SHPE / M : สาขาวิชา ประชากรศึกษา : ศษ.ม.(ประชากรศึกษา)

สมพล เนียมกลาง : ความคิดเห็นของผู้ประกันสุขภาพต่อคุณภาพบริการด้านหน้าของ
โรงพยาบาลดำเนินสะดวก (AN OPINION OF HEALTH INSURANCE PATIENT TOWARD
QUALITY SERVICE AT FRONTLINER, DAMNERN SADUAK HOSPITAL)

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ : บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ M.Ed., รัชวัฒน์ ปัญจพงษ์, Ph.D.
88 หน้า ISBN :974-04-0685-8

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพบริการด้านหน้าของผู้ประกันสุขภาพที่มารับบริการในโรงพยาบาลดำเนินสะดวก และ เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพบริการด้านหน้าระหว่างผู้มีบัตรสุขภาพ บัตรประกันสังคม และ ผู้สูงอายุของโรงพยาบาลดำเนินสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถาม โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา(Quota Sampling) จากผู้ประกันสุขภาพซึ่งประกอบด้วย ผู้มีบัตรสุขภาพ ผู้มีบัตรประกันสังคม และ ผู้สูงอายุ ที่มารับบริการที่โรงพยาบาลดำเนินสะดวก จำนวน 370 ราย ใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละค่าเฉลี่ยและใช้สถิติเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการด้านหน้า คือ ANOVA , ANCOVA , การวิเคราะห์พหุคูณรายคู่(Paired comparisons) ด้วยวิธี LSD

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นรายด้านมีร้อยละของค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านการให้ความรู้ คำแนะนำ และให้คำปรึกษา ร้อยละ 77.5 น้อยที่สุดอยู่ในด้านความสะดวก รวดเร็ว ร้อยละ 72.8 และเมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพบริการด้านหน้าของผู้ประกันสุขภาพทั้ง 3 กลุ่ม พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และ เมื่อควบคุมด้วยตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และ จำนวนครั้งที่มารับบริการพบว่ายังคงมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ทั้งภาพรวมและรายด้าน และ เมื่อวิเคราะห์พหุคูณรายคู่พบว่า ผู้มีบัตรสุขภาพและผู้สูงอายุไม่มีความแตกต่างกันส่วนคู่อื่นมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ควรมีการปรับปรุงคุณภาพบริการด้านหน้าด้านความสะดวก รวดเร็ว โดยการนำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ