

ปราณี ชีระราษฎร์. (2550). พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาล
อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. ภาคนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการทั่วไป).
พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. อาจารย์ที่ปรึกษา :
ดร.จิรภา แสนเกษม

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมการรับบริการของผู้มารับบริการที่
โรงพยาบาลอำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มารับ
บริการที่โรงพยาบาลอำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 3) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ
ของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลอำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 4) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลอำเภออุทัย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามพฤติกรรมการรับบริการของผู้มารับบริการ โดยใช้กลุ่ม
ตัวอย่างจากผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลอำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 200 คน เครื่องมือที่
ใช้คือแบบสอบถาม ซึ่งได้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test
และ F-test

ผลงานวิจัยพบว่า

1. พฤติกรรมของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลอำเภออุทัยส่วนใหญ่พบว่า ประเภทการรับ
บริการคืออายุรกรรม ความถี่ในการรับบริการต่อเดือนคือ 1-2 ครั้ง/เดือน การเป็นผู้รับบริการของ
ผู้มารับบริการคือ 5 ปีขึ้นไป วิธีชำระค่าบริการคือใช้บัตรทอง 30 บาท และ เหตุผลที่มารับบริการ
คือใกล้บ้าน/ใกล้ที่ทำงาน
2. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลอำเภออุทัย ด้านการรักษาพยาบาล
ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ ด้านอาคาร/สถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านคุณภาพ
การให้บริการ ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน
3. ผู้มารับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และ สถานภาพ
สมรสต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน
4. ผู้มารับบริการที่มีความถี่ในการรับบริการต่อเดือน ระยะเวลาการเป็นผู้รับบริการ
วิธีชำระค่าบริการ และ เหตุผลที่มารับบริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้มา
รับบริการที่ประเภทการรับบริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ .05

Pranee Theeralad. (2007). **The Behavior and Satisfaction of Patients at U-Thai District**

Hospital Pranakhon Si Ayutthaya Province. A Term Paper for Master of Business Administration. (General Management). Phranakhon Si Ayutthaya : Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University. Advisor : Dr. Jirapa Sankasem

ABSTRACT

The purposes of the study were to 1) examine the behavior of patients at U-Thai District Hospital, Phranakhon Si Ayutthaya Province; 2) investigate satisfaction levels of patients at U-Thai District Hospital, Phranakhon Si Ayutthaya Province; 3) compare satisfaction levels of the patients in relation to their personal factors; and 4) compare satisfaction levels of the patients in relation to their behavior of using the services. The sample group consisted of 200 patients at U-Thai District Hospital, Phranakhon Si Ayutthaya Province. The research tool was a questionnaire. Statistical analysis was performed in terms of percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test.

The findings revealed as follows :

1. Most of the patients had internal medicine services for once or twice a month. They had been with U-Thai District Hospital, Phranakhon Si Ayutthaya Province for more than 5 years. Their payments were made by 30 baht gold cards. The patients use the services because of the convenient location which is near their homes or offices.

2. The patients' satisfaction with treatments, equipment, building/place, facilitator, and service quality was at the high level.

3. Differences in the patients' gender, age, educational background, occupation, monthly income, and marital status did not yield any differences in their satisfaction levels.

4. Differences in the patients' frequency in using services per month, period of using services, methods of payment to service charge. Different reasons in using services did not yield any differences in their satisfaction levels. Differences in the patients' taking type of services to difference in their levels of satisfaction with statistically significant level at .05.