

รัชชชนก เกตุสวัสดิ์. (2550). **ปัจจัยที่มาใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อ**

สถานื่อนามัยในอำเภอบางไทรและอำเภอมหาราช. วิทยานิพนธ์ บธ.ม.

(การจัดการทั่วไป). พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ ดร.อภิวัฒน์ จันตะณี, ดร.อุเทศ ศรีแก้ว

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยที่มาใช้บริการของผู้มารับบริการที่สถานื่อนามัยในอำเภอบางไทรและอำเภอมหาราช 2) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่สถานื่อนามัยในอำเภอบางไทรและอำเภอมหาราช 3) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่สถานื่อนามัยในอำเภอบางไทรและอำเภอมหาราช จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 4) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่สถานื่อนามัยในอำเภอบางไทรและอำเภอมหาราช จำแนกตามปัจจัยที่มาใช้บริการของผู้มารับบริการ และ 5) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับบริการที่สถานื่อนามัยในอำเภอบางไทรและอำเภอมหาราช กับปัจจัยที่มาใช้บริการของผู้มารับบริการ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากผู้มารับบริการ รวม 770 คน เครื่องมือที่ใช้ คือแบบสอบถาม ซึ่งได้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test และค่าความสัมพันธ์ไค สแควร์

ผลงานวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยที่มาใช้บริการของผู้มารับบริการที่สถานื่อนามัยพบว่าส่วนใหญ่ รับบริการประเภทรักษาโรคทั่วไป ประเภทสิทธิในการรักษาพยาบาลคือบัตรทอง 30 บาท มารับบริการในเวลาราชการ (8.30 - 16.30 น.) การเดินทางมารับบริการ ใช้เวลา 1 - 10 นาที และสาเหตุที่เลือกใช้บริการคือ ใกล้บ้าน ใกล้ที่ทำงาน

2. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่สถานื่อนามัยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์โดยละเอียด พบว่าทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

3. ผู้มารับบริการที่มีเพศ อายุ การศึกษา และรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้มารับบริการที่มีอาชีพ และสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ผู้มารับบริการที่ประเภทการรับบริการ เวลาที่มารับบริการ และสาเหตุที่เลือกใช้บริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้มารับบริการที่ประเภทสิทธิในการรักษาพยาบาล และระยะเวลาในการเดินทางมารับบริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับบริการกับปัจจัยที่มาใช้บริการของผู้มารับบริการ พบว่ามีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Thanchanok Katesawat. (2550). **The Factors Affecting Decision and Satisfaction of Patients at Community Health Centers in Bangsai and Maharad Districts in Phranakhon Si Ayutthaya Province.** A Thesis for Master of Business Administration Degree (General Management). Phranakhon Si Ayutthaya : Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University. Advisory Committee : Associate Professor Dr. Aphinant Chantanee, Dr. Uthed Sonkhaw.

ABSTRACT

The purposes of the study were to 1) examine the factors that affected the decision of patients of using the services at Community Health Centers in Bangsai and Maharad Districts; 2) investigate satisfaction levels of patients at Community Health Centers in Bangsai and Maharad Districts; 3) compare satisfaction levels of the patients in relation to their personal factors; 4) compare satisfaction levels of the patients in relation to the factors affecting decision of using the services; and 5) examine the relationship between personal factors and factors affecting decision of patients of using the services. The sample group consisted of 770 patients. The research tool was a questionnaire. Statistical analysis was performed in terms of percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test and the Chi-Square test.

The findings revealed the followings :

1. Most of the patients were treated under general services. Their payments were made by 30-baht gold cards. The services were received from 8.30 am. - 4.30 pm. It took from 1-10 minutes to arrive at the centers. The patients used the services at the centers because they were near their homes or offices.

2. The patients' satisfaction levels considered as a whole and individually were at a high level.

3. Differences in the patients' gender and educational background did not yield any difference in their satisfaction levels. Differences in their age, occupation, marital status and monthly income caused a difference in their satisfaction levels with a statistically significant level of .05.

4. Differences in the types of service received by patients did not yield any difference in their satisfaction levels. The patients with different kinds of payment, time of receiving services, traveling time to the Centers, and reasons for using the services yielded a difference in their levels of satisfaction with a statistically significant level of .05.

5. The patients' personal factors related to the factors that affected the decision of patients of using the services with a statistically significant level of .05.