

วัลภา กลิ่นคล้ายกัน. (2552). พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลแก่งคอย จังหวัดสระบุรี. ภาคนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการทั่วไป). พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. อาจารย์ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ฉัตรดา พาหอม

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมการรับบริการของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลแก่งคอย จังหวัดสระบุรี 2) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลแก่งคอย จังหวัดสระบุรี 3) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 4) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามพฤติกรรมการรับบริการ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลแก่งคอย จำนวน 213 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test

ผลการวิจัยพบว่า

1. พฤติกรรมของผู้มาใช้บริการที่โรงพยาบาลแก่งคอยส่วนใหญ่พบว่าประเภทการรับบริการส่วนใหญ่คือตรวจรักษาโรคทั่วไป ระยะเวลาการเป็นผู้รับบริการส่วนใหญ่คือต่ำกว่า 1 ปี วิธีชำระค่าบริการส่วนใหญ่คือใช้สิทธิข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และ เหตุผลที่มาใช้บริการส่วนใหญ่คือใกล้บ้าน/ใกล้ที่ทำงาน

2. ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่โรงพยาบาลแก่งคอยโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า ด้านการรักษาพยาบาล ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ ด้านอาคารสถานที่ และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน

3. ผู้มาใช้บริการที่มีเพศ อายุ และสถานภาพต่างกัน โดยรวมมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน โดยรวมมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

4. ผู้มาใช้บริการที่มีเหตุผลที่มาใช้บริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้มาใช้บริการที่ประเภทการรับบริการ ระยะเวลาการเป็นผู้รับบริการ และ วิธีชำระค่าบริการต่างกัน โดยรวมมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

Wanlapa Klinkhlaykan. (2009). **The Behavior and Satisfaction of Patients at Kaengkhoi Hospital Saraburi Province.** A Term Paper for Master Thesis for M.B.A. (General Management). Phranakhon Si Ayutthaya : Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University. Advisor : Assistant Professor Tida Pahom.

ABSTRACT

The purposes of this study were to 1) examine the behavior of patients at Kaengkhoi Hospital in Saraburi Province; 2) investigate satisfaction levels of patients at Kaengkhoi Hospital in Saraburi 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 213 patients at Kaengkhoi Hospital in Saraburi Province. The research tool was a questionnaire. Statistical analysis was performed in terms of percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test.

The findings revealed as follows :

1. Most of the patients had internal medicine services less than 1 year. Their payments were made by welfare of government officials or government enterprises. The patients use the services because of the convenient location which is near their homes or offices.
2. As a whole, the satisfaction levels of patients were at a high level. The satisfaction of treatments, equipment, buildings, places, and facilitators was at a high level.
3. Differences of the patients' gender, ages and marital status did not yield any differences in their satisfaction levels. But the patients with various educational backgrounds, occupations, and monthly incomes had different levels of satisfaction with statistically significant level of .05.
4. Differences of the patients' reasons in using services did not yield any differences in their satisfaction levels. But the patients with different types of services, periods of using services, and methods of payment had different levels of satisfaction with statistically significant level of .05.