

การค้นคว้าอิสระเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า:กรณีศึกษาศูนย์สุขภาพชุมชนอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ โดยทำการเก็บตัวอย่างจากผู้ขึ้นทะเบียนเป็นผู้มีสิทธิเข้ารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชน 12 แห่ง ในอำเภอสารภี แห่งละ 30 ตัวอย่าง จำนวน 360 คน และใช้การเก็บตัวอย่างแบบสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือสถิติเชิงพรรณนา นำเสนอเป็นตารางความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในปัจจัยด้านราคาบุคลากร สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ สถานที่ และกระบวนการให้บริการในระดับมาก และมีความพึงพอใจในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และการส่งเสริมการตลาดระดับปานกลาง

ABSTRACT

TE 155901

The objective of this independent study was to evaluate customer satisfaction on Universal Health Insurance Scheme : A case study of community health centers, Amphoe Saraphi, Changwat Chiang Mai. The 360 samples were equally selected from customers registered to 12 community health centers, using convenience sampling.

Questionnaires were used for data collection. The data was analysed using descriptive statistics to generate frequency tables, percentages and means.

The study found that the customer satisfaction level on price, people, physical evidence, place and the service process were at the high level while product and promotion were at the moderate level.