

K 47358301 : สาขาวิชาวิทยาการสังคมและการจัดการระบบสุขภาพ

คำสำคัญ : ความคิดเห็น / ความพึงพอใจในบริการ

กรรมพร เอกคณาภิรมย์ : ความคิดเห็นของประชาชน ที่มีสิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพ โครงการ 30 บาทรักษาทุกโรค ที่ไม่ไปใช้บริการที่สถานบริการปฐมภูมิ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม  
( UNDERSTANDING OF PATIENS WHO HAVE THIRTY – BAHT HEALTH INSURANCE PROGRAM ONDISCONTINIVING TO VISSIT PRIMARY CARE UNIT FOR SERVICES IN MUANG DISTRICT NAKORN PATHOM ) อาจารย์ผู้ควบคุมสารนิพนธ์ ผศ.ดร. บุรินทร์ ต. ศรีวงษ์. 153 หน้า.  
ISBN974-11-6155-7

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษามูลเหตุใจ ของการไม่ไปใช้บริการที่สถานอนามัย ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม รวมทั้งศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัย ความพึงพอใจ การให้บริการของสถานอนามัย ปัจจัยที่เกี่ยวข้องด้านอื่น กับการไม่ไปใช้บริการที่สถานอนามัย กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่มีสิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพ โครงการ 30 บาทรักษาทุกโรค ในเขต อำเภอเมือง จังหวัด นครปฐม ที่มารับบริการที่แผนก ผู้ป่วยนอก ของโรงพยาบาล นครปฐม จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถาม ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม คือ ไคสแควร์ ( Chi – Square )

ผลการวิจัย พบว่า

ผู้ที่มีสิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพ โครงการ 30 บาทรักษาทุกโรค ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม แต่ไม่ไปใช้บริการที่สถานอนามัย ที่มีความพึงพอใจ ในการบริการที่สถานอนามัย ในด้านค่าใช้จ่าย ในการให้บริการ มากที่สุด เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่างความพึงพอใจ ในการบริการที่สถานอนามัย กับมูลเหตุใจ ของการไม่ไปใช้บริการที่ สถานอนามัย พบว่า ความแตกต่างของความพึงพอใจ ในการบริการที่สถานอนามัย ด้านคุณภาพบริการ มีความแตกต่างกันของมูลเหตุใจ ของการไม่ไปใช้บริการที่สถานอนามัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ ผู้ที่มีสิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพโครงการ 30 บาทรักษาทุกโรค ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม มีความพึงพอใจในคุณภาพบริการที่สถานอนามัยต่างกัน ทำให้มีเหตุใจของการไม่ไปใช้บริการที่สถานอนามัยต่างกัน ส่วนความแตกต่างของปัจจัยความพึงพอใจด้านอื่น ประกอบด้วย ด้านความสะดวกในการรับบริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับ ด้าน ทัศนคติของเจ้าหน้าที่ และ ด้านค่าใช้จ่ายในการรับบริการ ไม่แตกต่างกันของการไม่ไปใช้บริการที่สถานอนามัย

**KEY WORDS : UNDERSTANDING / SATISFACTION OF THE SERVICE**

**KUNNAPORN EKKANALUXSAMEE : UNDERSTANDING OF PATIENS WHO HAVE THIRTY-BAHT HEALTH INSURANCE PROGRAM ONDISCONTINIVING TO VISSIT PRIMARY CARE UNIT FOR SERVICES IN MUANG DISTRICT NAKORN PATHOM. MASTER'S REPORT**  
**ADVISORS : ASST.PROF. BURIN T.SRIWONG,Ph.D.153 pp. ISBN974-11-6155-7**

This research has the objective to study the cause of not using the service of the government clinic at Amphor Muang Nakorn Prathom and to study the relationship between the factor of people's satisfaction in the service of the government clinic and the other factors of not using the service of the government clinic. the subjects are 400 people who have the privilege cards of health insurance in the 30 Bahts Remedy Project at Amphor Muang Nakorn Prathom and use the service at the external patient department of Nakorn Prathom Hospital by using the questionnaire in gathering information and use the Chi Square statistic in analyzing the difference between Independent Variable and Dependent Variable.

The findings revealed as follows :

The finding of Data Analysis is people who have the privilege cards of health insurance in the 30 Bahts Remedy Project at Amphor Muang Nakorn Prathom but not using the service of the government clinic have the most satisfaction in the expense of service at the government clinic. When analyzing the relationship between the satisfaction of the service and the cause of not using the service of the government clinic, it is found that the difference between the satisfaction of the service in quality of the service is different from the cause of not using the service of the government clinic with the statistic significant or to say that the people who have the privilege cards in the 30 Bahts Remedy Project at Amphor Muabg Nakorn Prathom have the different satisfaction in the quality of the service of the government clinic but the difference of the other factors including the facility of the service , the information given, the officers' hospitality and the expense of the service are not different from the cause of not using the service.