

ชื่อวิทยานิพนธ์ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยบริการด้านการแพทย์
และสาธารณสุขในอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

ผู้วิจัย พระครูถาวรกาญจนกิตติ์ (วิชขง จิตติชัย) ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อ
การพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี อาจารย์ที่ปรึกษา 1) ผศ.ดร.นิศาตร์ณ์ ศิลปเดช 2) ดร.นิธิภัทร
บาลศิริ ปีการศึกษา 2556 จำนวน 150 หน้า คำสำคัญ ความพึงพอใจ ประสิทธิภาพ หน่วยบริการด้าน
การแพทย์และสาธารณสุข

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข ในอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข ในอำเภอท่ามะกา ตามตัวแปร ลักษณะส่วนบุคคล และ 3) ศึกษาความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ที่ใช้บริการของหน่วยบริการทางการแพทย์ และสาธารณสุข ในอำเภอท่ามะกา จำนวน 384 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูล โดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการทดสอบค่าเอฟ

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุขในอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยที่สูงที่สุด ส่วนด้านการให้บริการอย่างเพียงพอมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจ โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนผู้ให้บริการที่มีเพศ ระดับการศึกษา และ ประสบการณ์ในการให้บริการ ต่างกัน มีความพึงพอใจ โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน 3) ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับปัญหาของการบริการ เรียงตามลำดับความถี่ ได้แก่ อุปกรณ์การแพทย์มีไม่เพียงพอ ยานพาหนะที่ใช้ในการส่งต่อผู้ป่วยมีน้อย การนัดผู้ป่วยมารับบริการในวันเดียวกันหลายอาการ ส่วนข้อเสนอแนะ เรียงลำดับตามความถี่ ได้แก่ ควรนัดหมายผู้ป่วยโดยคำนึงการดำเนินชีวิตในชุมชน ควรให้ญาติมีส่วนร่วมในการนัดหมาย และควรคิดค่าบริการต่าง ๆ อย่างเหมาะสมและเป็นธรรม

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา 1.....2.....

Thesis Title: The Satisfaction of the Customers towards the Efficiency of the Medical and Public Health Service Units in Thamaka District, Kanchanaburi Province

Researcher: Prakru Thavornkanchanakitti (Vitchayong Jittichai). Degree : Master of Arts (Social Sciences for Development). Dhonburi Rajabhat University. Thesis advisors: 1) Asst. Prof. Dr. Nisarath Sinlapadech 2) Dr. Nithipattara Balsiri. Academic year: 2013. 150 pp. Keywords: customers satisfaction, efficiency, medical and public health service unit

Abstract

The objectives of this research were to 1) study the satisfaction of the customers towards the efficiency of the medical and public health service units in Thamaka District, Kanchanaburi Province 2) compare the satisfaction of the customers towards the efficiency of the medical and public health service in Thamaka District by personal characteristics and 3) study the customers' additional opinions and suggestions about efficiency development of the medical and public health service units in Thamaka District. The research sample was 384 customers of the medical and public health service units in Thamaka District. The data were collected by a questionnaire and were analyzed by percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test.

The results showed that 1) the satisfaction of the customers towards the efficiency of the medical and public health service units in Thamaka District, Kanchanaburi Province in overall was at a high level. Considering aspect by aspect it was found that the satisfaction towards the equitable service and the progressive service got the highest mean value while the adequate service got the lowest mean value. 2) Comparing the satisfaction of customers by ages, occupations and monthly incomes it was found that in overall it was significantly different at the statistical level 0.01 while the customers with different genders, educational levels and length of customer experiences were indifferently satisfied with the service. 3) The customers' additional opinions about the problems of the service, arranged by frequencies were as follows; the medical instruments were not enough, the medical and public health units had few vehicles for sick people and many appointments were made in one day for one patient. They suggested that the appointments should consider the people's way of life in the community and let the customers' relatives participate in setting the appointment time and the medical fees should be suitable and equitable.

Student's signature.....

Thesis advisors' signature 1.....2.....