

**ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์**

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า กรณีศึกษาโรงพยาบาลของรัฐในเขตภาคเหนือของประเทศไทย

**ผู้เขียน**

นางสาวปิยะรัตน์ รอดทอง

**ปริญญา**

เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

**คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์**

อ.ดร.ชูเกียรติ ชัยบุญศรี

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

อ.ดร.อนุภาค เสาร์เสาวภาคย์

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

รศ.ดร.กาญจนา โชคถาวร

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

**บทคัดย่อ**

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า กรณีศึกษาโรงพยาบาลของรัฐในเขตภาคเหนือของประเทศไทยนั้น เป็นการวิจัยที่มุ่งศึกษาถึงความพึงพอใจในหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า รวมทั้งศึกษาถึงลักษณะทั่วไปของผู้รับบริการในหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในพื้นที่ดังกล่าว โดยการศึกษาครั้งนี้ได้มุ่งเน้นวิเคราะห์ด้วยการใช้แบบจำลองทางเศรษฐศาสตร์ Ordered Probit และ Ordered Logit โดยการใช้ข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามจำนวน 403 ตัวอย่าง หลังจากนั้นได้นำมาวิเคราะห์และประมวลผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ผลการศึกษาพบว่าสภาพทั่วไปของผู้ใช้บริการทั้งลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคม ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) การสนองตอบต่อผู้ป่วย (Responsiveness) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ป่วย (Assurance) และ การรู้จักและเข้าใจผู้ป่วย (Empathy) ก่อให้เกิดความพึงพอใจจนเกิดความต้องการอยากมาใช้บริการซ้ำ นอกจากนี้ยังพบว่าสภาพทั่วไปของผู้ใช้บริการทั้งลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคม ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) ความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) การสนองตอบต่อผู้ป่วย (Responsiveness) การให้

ความเชื่อมั่นต่อผู้ป่วย (Assurance) การรู้จักและเข้าใจผู้ป่วย (Empathy) ก่อให้เกิดความพึงพอใจจน  
เกิดความต้องการใช้บริการอื่น ๆ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

**Thesis Title** Factors Affecting Satisfaction of Users in the Universal Coverage Schemes: A Case Study of Public Hospitals in Northern Thailand

**Author** Miss Piyarat Rodthong

**Degree** Master of Economics

**Thesis Advisory Committee**

Lect.Dr. Chukiatt Chaiboonsri Advisor

Lect.Dr. Anuphak Saosaovaphak Co-advisor

Assoc.Prof.Dr. Karnchana Chokthaworn Co-advisor

**ABSTRACT**

The study of Factors Affecting Satisfaction of Users in the Universal Coverage Schemes in case of Public Hospitals in Northern Thailand is aimed to investigate the Socio-economic background as well as Users' Satisfaction toward the Universal Coverage Schemes in Northern Thailand. The factor analysis method applied by Ordered Probit and Ordered Logit Model in five levels of factors of satisfaction. The data in this study has been derived from primary data, collected from the questionnaire responded by 403 patients who had recently went to hospital and hold Universal Coverage Scheme right in Northern Thailand. The results indicated that the socio-economic background, Tangibility, Responsiveness, Assurance and Empathy in SERVQUAL affected on Users' Satisfaction and Repurchase Intention. Moreover, the socio-economic background, Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy in SERVQUAL affected on Users' Satisfaction and Exclusive Intention.