

**ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ** ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อ คุณภาพ การ บริการ โครงการหลักประกัน  
สุขภาพถ้วนหน้าของ สถานีนอมนามัยในอำเภอหางดง จังหวัด  
เชียงใหม่

**ผู้เขียน** นายยอด คุณยศยิ่ง

**ปริญญา** ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์การเมือง)

**คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ**

รองศาสตราจารย์ ดร.ประเสริฐ ไชยทิพย์ ประธานกรรมการ

ศาสตราจารย์ ดร.มนัส สุวรรณ กรรมการ

รองศาสตราจารย์กาญจนา โชคถาวร กรรมการ

#### บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อคุณภาพการบริการ  
โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของสถานีนอมนามัยในอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ และ  
เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริการ โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของ  
สถานีนอมนามัยในอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้มาใช้บริการ  
สถานีนอมนามัยในอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ เฉพาะเดือนมีนาคม พ.ศ. 2552 จำนวน 217 คน  
เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามมาตราส่วน 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติ คือ  
ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อคุณภาพการบริการ โครงการหลักประกัน  
สุขภาพถ้วนหน้าของสถานีนอมนามัยในอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ ทั้ง 5 ปัจจัยที่ใช้ศึกษา สรุป  
ความสำคัญในภาพรวม อยู่ในระดับ มาก และเมื่อพิจารณารายละเอียด รายปัจจัย พบว่า ปัจจัย ด้าน  
ความเป็นรูปธรรมของการบริการสถานีนอมนามัย อยู่ในระดับมาก กว่าทุกด้าน ปัจจัยด้านการสร้าง  
ความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข อยู่ในระดับมาก รองลงมา ปัจจัยด้านความ  
น่าเชื่อถือในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขและ ปัจจัย ด้านความเห็นอกเห็นใจของ  
เจ้าหน้าที่สาธารณสุข อยู่ในระดับมาก รองลงมา เท่ากัน และ ปัจจัย ด้าน การตอบสนองต่อความ  
ต้องการบริการของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข อยู่ในระดับมากรองลงมาเป็นลำดับสุดท้าย

การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริการโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของ  
สถานีนามัยในอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมมีส่วนร่วมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาราย  
ข้อจากค่าเฉลี่ยพบว่า ความเต็มใจในการเข้าร่วม โครงการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และการเคยเสนอแนะ  
ความคิดเห็นด้านสุขภาพในที่ประชุมในชุมชนเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาที่ประสบ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

<b>Independent Study Title</b>	Factors Affecting Service Quality of Primary Care Unit in Hang Dong District, Chiang Mai Province	
<b>Author</b>	Mr.Yord Koonyotyng	
<b>Degree</b>	Master of Arts (Political Economy)	
<b>Independent Study Advisory Committee</b>	Associate Professor Dr. Prasert Chaithip	Chairperson
	Professor Dr. Manat Suwan	Member
	Associate Professor Kanchana Chokthaworn	Member

### ABSTRACT

This study aims to determine the factors affecting with health services Quality of Primary Care Unit in Hang Dong District, Chiangmai Province and people participation of health universal coverage welfare. The total of 217 study sample that came to health centre in Hang Dong District, Chiangmai Province during March 2009. The structure questionnaires which consisted of five rating scale were used to correcting data. Data analysis using frequency percentage mean and SD. The result found as follow:

The effect of health service quality of health coverage scheme of Hang Dong District, Chiangmai Province for five factors found that the overall of the important was shown in the high level and the finding shown the high factors of health service of the health center, the confident building for the customer of the health care center and the believable of the health personnel the helpful of the health personnel respectively. The reflex of health sevice of the health personel was the lowest level.

The participation of the people for the health insurance coverage scheme of Hangdong Health center Chiangmail province found in the high level. The intention to participate was the highest factors while the experience of shown idea for health problem solving was the lowest level.