

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพของ  
ประชาชนในเขตตำบลสุเทพ อำเภอเมืองเชียงใหม่  
จังหวัดเชียงใหม่

ชื่อผู้เขียน นางสาวชมพูนุท สุจริตจันทร์

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

อาจารย์ ดร.มยุรี	อนุমানราชธน	ประธานกรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ภูทงค์	กฤษณกุลบุตร	กรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ไพรัช	ตระการศิรินนท์	กรรมการ

#### บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพของประชาชนในเขตตำบลสุเทพ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) วิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพของประชาชนในเขตตำบลสุเทพ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ 2) แยกแยะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพของประชาชนในเขตตำบลสุเทพ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ และ 3) ระบุปัญหาในการใช้บริการสุขภาพของประชาชนในเขตตำบลสุเทพ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจากประชาชนในเขตตำบลสุเทพ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 7 หมู่บ้าน รวม 319 คน โดยใช้แบบสอบถาม แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม SPSS for Windows สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมุติฐานด้วยค่าไคสแควร์ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

### ผลการศึกษารูปได้ดังนี้

1. พฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพของประชาชนผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ เลือกใช้สถานบริการที่โรงพยาบาลของรัฐและสถานีนอนามัย มักเจ็บป่วยเล็ก ๆ น้อย ๆ ด้วยโรคเฉียบพลัน เช่น ไข้หวัด ปวดศีรษะ ปวดท้อง เป็นต้น และสมาชิกในครอบครัวจะเป็นผู้แนะนำในการไปใช้บริการสถานบริการรักษาพยาบาล โดยเฉพาะอย่างยิ่งเขายังได้รับสิทธิประโยชน์ในการรักษาพยาบาล โดยเสียค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล ครั้งละ 100 - 300 บาท นอกเหนือจากความสะดวกในการเดินทาง

2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพของประชาชน มีดังนี้

2.1 ปัจจัยนำ ประกอบด้วย อายุและระดับการศึกษา

2.2 ปัจจัยสนับสนุน ประกอบด้วย รายได้ของครอบครัว สิทธิประโยชน์ในการรักษาพยาบาล และค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล

2.3 ปัจจัยด้านความจำเป็น ประกอบด้วย ลักษณะของความเจ็บป่วย

2.4 ปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ประกอบด้วย อัตรายาคัย

ความใส่ใจของเจ้าหน้าที่ และคุณภาพของบริการ

3. ปัญหาในการมาใช้บริการสุขภาพของประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล การเบิกค่ารักษาพยาบาล ระยะเวลาที่ใช้ในการรอรับบริการรักษาพยาบาล เครื่องมืออุปกรณ์ในการรักษา ตลอดจนการให้บริการรักษาพยาบาลของแพทย์ และการให้บริการของเจ้าหน้าที่

**Independent Study Title** Factors Influencing the People's Behavior  
in Using Healthcare Services in Tambon  
Suthep, Amphoe Mueang Chiang Mai,  
Changwat Chiang Mai.

**Author** Ms. Chompunoot Sudjaritchun

**M.P.A.**

**Examining Committee**

Lect. Dr. Mayuree	Anumanrajadhon	Chairman
Assist. Prof. Putchong	Kuntolbutra	Member
Assist. Prof. Pairat	Trakarnsirinont	Member

#### Abstract

The objectives of this study were 1) to analyze the people's behavior in using healthcare services in Tambon Suthep, Amphoe Mueang Chiang Mai, Changwat Chiang Mai; 2) to distinguish the factors relating to the people's behavior in using healthcare services in Tambon Suthep, Amphoe Mueang Chiang Mai, Changwat Chiang Mai; and 3) to indicate their problems in using healthcare services of people in Tambon Suthep, Amphoe Mueang Chiang Mai, Changwat Chiang Mai.

Primary data were collected by questionnaires from 319 samples of 7 villages in Tambon Suthep, Amphoe Mueang Chiang Mai, Changwat Chiang Mai. Then, data were processed by SPSS for Windows program. Statistics used to analyze the data included frequency, percentage, mean, standard deviation and hypotheses tested by using chi-square at 0.05 statistical significance level.

The findings of this study were as follows:

1. Most of the people used government hospitals and local health centers. They got mild and acute sickness such as common cold, headache, stomachache, etc. They were normally advised by family members to use the healthcare services at these governmental centers where they could get benefits of their healthcare services and were charged at 100 - 300 baht per service. In addition, they could commute there with convenience.

2. Factors relating to the people's behavior in using healthcare services were as follows:

2.1 Predisposing factors: age and education level.

2.2 Enabling factors: family income, healthcare service benefit and healthcare service cost.

2.3 Need factor: illness symptom.

2.4 Satisfactory factors: hospitality, good care and quality services.

3. Problems of the people's behavior in using healthcare services at a medium level were healthcare service cost, reimbursement, service queuing period, medical appliance and medical staff service delivery.