

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

พฤติกรรมของแรงงานพม่าในการใช้บริการ

สถานพยาบาล ในจังหวัดสมุทรสาคร

ผู้เขียน

นายมานะ ทองสุข

ปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์ อรพิน สันติธีรากุล

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง พฤติกรรมของแรงงานพม่าในการใช้บริการสถานพยาบาลในจังหวัดสมุทรสาคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสถานพยาบาลของแรงงานพม่าในจังหวัดสมุทรสาคร และปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีต่อการตัดสินใจ ใช้บริการสถานพยาบาลในจังหวัดสมุทรสาคร

การศึกษาในครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแรงงานพม่าในจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 200 คน ที่มาใช้บริการสถานพยาบาลในจังหวัดสมุทรสาคร โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เลือกเฉพาะแรงงานพม่าที่มีบัตรประกันสังคม เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าสถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 21 -30 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น ประกอบอาชีพพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 5,000 -10,000 บาท สถานที่ทำงานและที่พักอาศัยอยู่ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร

ด้านพฤติกรรมการใช้บริการสถานพยาบาลในจังหวัดสมุทรสาคร ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการสถานพยาบาลของรัฐ โดยเจาะจงเลือกใช้บริการสถานพยาบาลมีความถี่ในการใช้บริการซึ่งไม่สามารถระบุช่วงความถี่ได้ เวลาที่ใช้บริการส่วนใหญ่ในเวลา 08.00 -12.00 น. สาเหตุของการใช้บริการคือเจ็บป่วยตามธรรมชาติ อิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการด้วยตนเอง การรับข้อมูลข่าวสารการบริการจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคล มีเกณฑ์การเลือกใช้บริการ

ขึ้นอยู่กับประกันสังคม ค่าใช้จ่ายในการไปใช้บริการต่ำกว่า 200 บาท โดยกองทุนประกันสังคมเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย หลังจากจากใช้บริการสถานพยาบาลมีความพึงพอใจในระดับมาก แนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการอย่างแน่นอน และไม่แน่ใจที่จะกลับมาใช้บริการอีกในอนาคต

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานพยาบาล ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามในระดับสำคัญมากคือ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ส่วนปัจจัยที่มีผลในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านบุคลากรบริการ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านกระบวนการ

Independent Study Title	Behavior of Burmese Labors Towards Using Health Care Services in Samut Sakhon Province
Author	Mr. Mana Thongsuk
Degree	Master of Business Administration
Independent Study Advisor	Associate Professor Orapin Santiteerakun

ABSTRACT

The main purposes of the study in Behaviors of Burmese Labors towards Using Health Care Service in Samut Sakhon Province are to explore the behaviors of Burmese labors when using service in the health care centers in the area of Samut Sakhon Province and to study about the marketing mix factors affecting the decision on service using in the health care centers in Samut Sakhon Province.

The data used in this study were collected through the method of purposive sampling from 200 Burmese labors using the service in the health care centers in Samut Sakhon Province. Only the labors holding Medical card issued by the Social Security Office were selected as the samples in the study. The instrument employed was the questionnaire of which the data obtained were analyzed through descriptive statistics and the statistic values used are frequency, percentage, and average.

The results of the analysis revealed that most of the questionnaire respondents have following personal backgrounds. They have age between 21-30 years old, has married marital status, possess secondary school certificates, hold industrial employee jobs, have average income between the rate of 5,000 – 10,000 Baht, and work and reside in the area of Muaeng Samut Sakhon District.

Regarding their behaviors in using service in the health care centers in Samut Sakhon Province, most of the sample selected the service offered in the public health care centers. To elaborate, they specified the health care centers with the unidentified frequency rate. The period of time that was frequently rated for obtaining the service was between 08.00 -12.00 where the cause in using the service was natural sickness. The main factor in making decision on using service was from the samples themselves and the information and news they were informed were from the service of the human resources officers in the health care centers. The criterion in using the medical service depended on the social security policies of which the minimum offer is 200 Baht. The expenses occurred in applying the social securities are responsible by Social Security Funds. After using the service, the sample reported 'high' satisfactory level and informed that they wish to return to use the service in the center in the future. In addition, they reported that they would recommend the health care centers to others.

The most significant marketing mix factor affecting the decision in using the health care centers was the physical factors while the factors reported as the average level were service products, manufacturing, service officers, marketing promotion, pricing, and operation.