

52602331 : สาขาวิชาการประกอบการ

คำสำคัญ : การเลือกใช้บริการ / การตรวจสุขภาพ / โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

ศิริชัย บุคคีสี : ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพศูนย์สุขภาพดี
โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน). อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ : ผศ. ประสพชัย พสุนนท์.
111 หน้า.

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ คือ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการเลือกสุ่มตัวอย่างเฉพาะผู้ใช้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร สุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจำนวน 334 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติที (t-test) ค่าสถิติเอฟ (F-test) LSD และ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผลการวิจัย พบว่า

1. ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 41-50 ปี สถานภาพสมรสคู่ การศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,000-20,000 บาท รายจ่ายต่อเดือนส่วนใหญ่ มีรายจ่าย ระหว่าง 20,000-30,000 บาท ใช้สิทธิการรักษาพยาบาลเบิกได้ วิธีการชำระค่ารักษาพยาบาลส่วนใหญ่จ่ายเงินสด และผู้ใช้บริการส่วนใหญ่พักอาศัยอยู่ในเขตอำเภอบ้านแพ้ว

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ตามปัจจัยการตลาดบริการ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในการพิจารณาอยู่ในระดับมาก ทั้ง 7 ปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ 1) ด้านคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับจากบริการทางกายภาพ ($\bar{x}=3.92$ S.D.=0.58) 2) ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ($\bar{x}=3.88$ S.D.=0.63) 3) ด้านกระบวนการให้บริการ ($\bar{x}=3.82$ S.D.=0.62) 4) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ($\bar{x}=3.80$ S.D.=0.60) 5) ด้านราคา ($\bar{x}=3.79$ S.D.=0.65) 6) ด้านสถานที่หรือช่องทางให้บริการ ($\bar{x}=3.73$ S.D.=0.70) และ 7) ด้านส่งเสริมการจัดจำหน่ายบริการ ($\bar{x}=3.72$ S.D.=0.64)

3. ปัจจัยคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาลผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในการพิจารณาอยู่ในระดับมาก ทั้ง 6 ปัจจัย ดังนี้ 1) ด้านการดูแลรักษาผู้ป่วย ($\bar{x}=3.93$ S.D.=0.52) 2) ด้านสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กร ($\bar{x}=3.91$ S.D.=0.47) 3) ด้านการรักษามาตรฐานและจรรยาบรรณวิชาชีพ ($\bar{x}=3.90$ S.D.=0.48) 4) ด้านความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล ($\bar{x}=3.84$ S.D.=0.56) 5) ด้านกระบวนการคุณภาพ ($\bar{x}=3.82$ S.D.=0.41) 6) ด้านทรัพยากรและการจัดการ ($\bar{x}=3.81$ S.D.=0.49)

4. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้มารับบริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) พบว่า อายุ เพศ อาชีพ สถานภาพสมรส ที่แตกต่างกันมีการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพ ไม่แตกต่างกัน ส่วนระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน รายจ่ายต่อเดือน สิทธิการรักษาพยาบาล วิธีการชำระค่ารักษาพยาบาล และสถานที่พักอาศัย ที่แตกต่างกันมีการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพ แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

5. การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล พบว่า ด้านความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพ โรงพยาบาลกับปัจจัยทางการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์และบริการมีความสัมพันธ์มากที่สุด ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล ด้านการรักษา มาตรฐานและจรรยาบรรณวิชาชีพกับปัจจัยทางการตลาดบริการด้านราคามีความสัมพันธ์น้อยที่สุด

สาขาวิชาการประกอบการ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2553

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ.....

52602331 : MAJOR : ENTREPRENEURE

KEY WORDS : SERVICE SELECTION / HEALTH CHECK UP / BANPHAEO HOSPITAL
(PUBLIC ORGANIZATION)

SIRICHA BUDEESEE : THE INFLUENCE FACTORS OF USING HEALTH
CHECK UP SERVICE AT BANPHAEO WELLNESS CENTER, BANPHAEO HOSPITAL
(PUBLIC ORGANIZATION). INDEPENDENT STUDY ADVISOR : ASST. PROF. PRASOPCHAI
PASUNON. 111 pp.

The objectives of this research, namely the study of factor affected selection of medical check at good health center, Banphaeo Hospital (Public Organization) by collection of data from specific sampling of users, who are coming for medical check at good health center, Banphaeo Hospital (Public Organization), Samut Sakhon Province, the random of specific sampling, the number of 334 people. Instrument used for the research, namely questionnaire, data analysis by SPSS computer program. Statistics used for data analysis, namely frequency, percentage, average, diversion standard, t-test, F-test, LSD and correlation coefficient, statistical significance at the level of 0.05. The results of research are found as:-

1. Majority of users are male at the age between 41-50 years, marital status as married, educational level of bachelor degree, occupation as employee of state enterprise, average income as 10,000-20,000 bahts per month. Majority of expenditure per month is between 20,000-30,000 bahts, entitlement of right for reimbursement of medical cost, majority of payment method on medical cost is by cash and majority of users are residing at Banphaeo District Area.

2. Factor affected the selection of medical check at good health center, Banphaeo Hospital (Public Organization). According to service marketing factor, users are significantly aimed at the consideration of all 7 factors at a high level in the following sequences:-

1. In the area of quality or benefit derived from physical service ($\bar{X} = 3.92$ S.D. = 0.58)
2. In the area of product and service ($\bar{X} = 3.88$ S.D. = 0.63) 3. In the area of process of service ($\bar{X} = 3.82$ S.D. = 0.62) 4. In the area of personnel providing service ($\bar{X} = 3.80$ S.D. = 0.60) 5. In the area of price ($\bar{X} = 3.79$ S.D. = 0.65) 6. In the area of place or way of service ($\bar{X} = 3.73$ S.D. = 0.70) and 7. In the area of promotion for providing of service unit ($\bar{X} = 3.72$ S.D. = 0.64)

3. Factor of quality and development of hospital quality, users are significantly aimed at the consideration of all 7 factors at a high level in the following sequences:-

1. In the area of medical treatment for patient ($\bar{X} = 3.93$ S.D. = 0.52) 2. In the area of patient entitlement and organizational moral ($\bar{X} = 3.91$ S.D. = 0.47) 3. In the area of treatment standard and professional morals ($\bar{X} = 3.90$ S.D. = 0.48) 4. In the area of intention for development of hospital quality ($\bar{X} = 3.84$ S.D. = 0.56) 5. In the area of process of quality ($\bar{X} = 3.82$ S.D. = 0.41) 6. In the area of resources and management ($\bar{X} = 3.81$ S.D. = 0.49)

4. Analysis on data of individual users, who are coming for medical check at good health center, Banphaeo Hospital (Public Organization). It is found that age, sex, occupation, marital status from different selections of medical check are not different, in the part of education level, income per month, monthly expenditure, entitlement of medical cost, method for payment of medical cost, treatment and place of residence, which are different, having the selection for use of medical check are different at significant level of 0.05

5. Test on relation between quality and development of hospital quality, it is found that in the area of intention for hospital development and factor on marketing service in the area of product and service is the most relation. The relation between quality and development of hospital quality, in the area of standard treatment and professional morals with factor on marketing service in the area of price is the least relation.

Program of Entrepreneurship Graduate School, Silpakorn University Academic Year 2010

Student's signature.....

Independent Study Advisor's signature.....

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาวิจัยนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้เป็นผลมาจากการได้รับความช่วยเหลือจากอาจารย์ที่ปรึกษา ศศ. ประสพชัย พสุนนท์ ที่กรุณาให้คำแนะนำและข้อคิดเห็นต่าง ๆ ต่อการศึกษาวิจัยครั้งนี้มาโดยตลอด ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) และผู้มารับบริการทุกท่าน ที่ได้ให้ความช่วยเหลือในการให้ข้อมูลในการตอบแบบสอบถาม พร้อมทั้งข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัย ทำให้งานวิจัยนี้สำเร็จสมบูรณ์ด้วยดี

ท้ายที่สุดนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณทุกคนในครอบครัว และอีกหลายท่านที่มีได้กล่าวนามที่เป็นกำลังใจให้อย่างสม่ำเสมอ ทำให้ผู้วิจัยสามารถทำงานนี้อย่างสมบูรณ์

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์