



ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสอบสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดี  
โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

# มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

โดย

นายศิริชัย บุคดีสี

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการประกอบการ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2553

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดี  
โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

โดย

นายศิริชัย บุคดีสี

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการประกอบการ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2553

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

THE INFLUENCE FACTORS OF USING HEALTH CHECK UP SERVICE AT BANPHAEO  
WELLNESS CENTER, BANPHAEO HOSPITAL (PUBLIC ORGANIZATION).

By

Sirichai Budeesee

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree

MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION

Program of Entrepreneurship

Graduate School

SILPAKORN UNIVERSITY

2010

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเรื่อง "ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพศูนย์สุขภาพดี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)" เสนอโดย นายศิริชัย บุคดีสี เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ

.....  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ชารัทสนวงศ์)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประสพชัย พสุนนท์

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์  
คณะกรรมการตรวจสอบการค้นคว้าอิสระ

.....ประธานกรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิทักษ์ ศิริวงศ์)  
...../...../.....

.....กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นภนันทน์ หอมสุต)  
...../...../.....

.....กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประสพชัย พสุนนท์)  
...../...../.....



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

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ฅ
บทที่	
1    บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย .....	4
ขอบเขตการวิจัย.....	4
กรอบแนวความคิด .....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
2    วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง .....	8
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภคและปัจจัยที่มีอิทธิพล	
ต่อการตัดสินใจ .....	8
แนวคิดเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดสินค้าและบริการ .....	16
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพในโรงพยาบาล.....	18
การดำเนินงาน โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) .....	20
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	25
3    วิธีการดำเนินการวิจัย.....	29
ระเบียบวิธีวิจัย .....	29
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	29
ขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	29
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	30
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	31
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ.....	34
การทดสอบเครื่องมือการวิจัย .....	34



บทที่	หน้า
4 ผลการศึกษา.....	36
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	36
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล.....	38
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการเลือกใช้ บริการตรวจสุขภาพศูนย์สุขภาพดี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร .....	43
ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์คุณภาพและการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล (HA) ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพศูนย์สุขภาพดี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร .....	56
ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการเลือกใช้ บริการตรวจสุขภาพศูนย์สุขภาพดี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร .....	64
ส่วนที่ 5 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพของ โรงพยาบาล กับปัจจัยทางการตลาดบริการ ที่ส่งผลต่อการเลือก ใช้บริการตรวจสุขภาพศูนย์สุขภาพดี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร .....	74
5 สรุปผล อภิปรายผล และเสนอแนะ.....	81
สรุปผลการศึกษา .....	81
อภิปรายผลการวิจัย.....	84
ข้อเสนอแนะ .....	97
บรรณานุกรม .....	89
ภาคผนวก .....	91
ภาคผนวก ก แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย.....	92
ภาคผนวก ข หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย.....	100
ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม .....	104
ประวัติผู้วิจัย .....	111

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ .....	38
2	จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ .....	38
3	จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ การศึกษา .....	39
4	จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ เฉลี่ยต่อ .....	39
5	จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายจ่าย ต่อเดือน .....	40
6	จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ ....	41
7	จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม สถานภาพ.....	41
8	จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม สิทธิการรักษาพยาบาล .....	42
9	จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม วิธีการชำระค่ารักษาพยาบาล.....	42
10	จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม สถานที่พักอาศัยปัจจุบัน.....	43
11	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของปัจจัยส่วนประสม ทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพที่ ศูนย์สุขภาพดี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร โดยภาพรวม .....	44
12	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของปัจจัยส่วนประสม ทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพที่ ศูนย์สุขภาพดี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ .....	45

ตารางที่		หน้า
13	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของปัจจัยส่วนประสม ทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพที่ ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร ด้านราคา.....	47
14	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของปัจจัยส่วนประสม ทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพที่ ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร ด้านสถานที่หรือช่องทางให้บริการ .....	48
15	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของปัจจัยส่วนประสม ทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพที่ ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร ด้านส่งเสริมการจัดจำหน่ายบริการ .....	50
16	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของปัจจัยส่วนประสม ทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพที่ ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร ด้านบุคลากรที่ให้บริการ .....	51
17	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของปัจจัยส่วนประสม ทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพที่ ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร ด้านคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับจากบริการทางกายภาพ.....	53
18	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของปัจจัยส่วนประสม ทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพที่ ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร ด้านกระบวนการให้บริการ .....	54
19	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของคุณภาพและ การพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล (HA) ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการ ตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร โดยภาพรวม .....	56

ตารางที่		หน้า
20	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล (HA) ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร ด้านความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล.....	57
21	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล (HA) ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร ด้านทรัพยากรและการจัดการ .....	58
22	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล (HA) ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร ด้านกระบวนการคุณภาพ.....	59
23	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล (HA) ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการรักษามาตรฐานและจรรยาบรรณวิชาชีพ .....	61
24	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล (HA) ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร ด้านสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กร .....	62
25	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล (HA) ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการดูแลรักษาผู้ป่วย .....	63
26	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่าง เพศกับการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) .....	65
27	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่าง อายุกับการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) .....	65

ตารางที่		หน้า
28	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่าง ระดับการศึกษากับการเลือกใช้บริการตรวจ สุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) .....	66
29	ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับการศึกษา กับการเลือกใ้ บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)	
30	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่าง รายได้ต่อเดือนกับการเลือกใช้บริการ ตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) .....	66
31	ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของรายได้ต่อเดือนกับการเลือกใ้ บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) .....	67
32	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่าง รายจ่ายต่อเดือนกับการเลือกใช้บริการ ตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) .....	69
33	ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับรายจ่ายต่อเดือนกับ การเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) .....	69
34	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่าง อาชีพกับการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพ ศูนย์สุขภาพดี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) .....	70
35	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างสถานภาพสมรสกับการเลือกใช้บริการ ตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) .....	71
36	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างสิทธิการรักษาพยาบาลกับการเลือกใช้บริการ ตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) .....	71
37	ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของสิทธิการรักษาพยาบาลกับ การเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) .....	72
38	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างวิธีการชำระค่ารักษาพยาบาลกับการเลือกใ้ บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)	72
39	ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของวิธีการชำระค่ารักษาพยาบาล กับการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) .....	73

ตารางที่		หน้า
40	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างสถานที่พักอาศัยกับการเลือกใช้บริการ ตรวจสอบสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) .....	73
41	ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของสถานที่พักอาศัยกับ การเลือกใช้บริการตรวจสอบสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) .....	74
42	ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์ระหว่างคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพ ของโรงพยาบาล ด้านความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพ โรงพยาบาลกับ ปัจจัยทางการตลาดบริการ ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสอบสุขภาพที่ ศูนย์สุขภาพดี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร ....	75
43	ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์ระหว่างคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพ ของโรงพยาบาล ด้านทรัพยากรและการจัดการ กับปัจจัยทางการตลาด บริการที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสอบสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร .....	76
44	ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์ระหว่างคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพ ของโรงพยาบาล ด้านกระบวนการคุณภาพ กับปัจจัยทางการตลาด บริการที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสอบสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร .....	77
45	ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์ระหว่างคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพ ของโรงพยาบาล ด้านการรักษามาตรฐานและจรรยาบรรณวิชาชีพ กับ ปัจจัยทางการตลาดบริการ ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสอบสุขภาพ ที่ศูนย์สุขภาพดี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร.....	78
46	ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์ระหว่างคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพ ของโรงพยาบาล ด้านสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กร กับปัจจัยทางการ ตลาดบริการ ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสอบสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร .....	79
47	ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์ระหว่างคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพ ของโรงพยาบาล ด้านการดูแลรักษาผู้ป่วย กับปัจจัยทางการตลาดบริการ ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสอบสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร .....	80

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สุขภาพเป็นองค์ประกอบหลักของคุณภาพชีวิต สุขภาพที่ดีนำมาซึ่งคุณภาพชีวิตที่ดี และคุณภาพชีวิตที่ดี คือ พลังผลักดันให้มนุษย์สามารถใช้ชีวิตอย่างมีคุณค่าทั้งต่อตนเอง และต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และประเทศชาติ "สุขภาพ หมายความว่ารวมถึงสภาวะที่สมบูรณ์ทั้งทางร่างกาย สังคม และจิตใจประกอบกัน ไม่ใช่แต่เพียงการปราศจากโรคภัยไข้เจ็บหรือความพิการเท่านั้น" (ปนิธาน หล่อเลิศวิทย์ 2541)

รัฐบาล นายอภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ นายกรัฐมนตรี ได้แถลงนโยบายด้านสาธารณสุขต่อรัฐสภาเมื่อวันที่ 29 ธันวาคม 2551 โดยมีเป้าหมายเชิงนโยบายในการพัฒนาสาธารณสุขของประเทศ 3 ข้อ คือ

1. ประชาชนมีหลักประกันสุขภาพอย่างครอบคลุม มีคุณภาพ และเข้าถึงบริการอย่าง  
ไม่เป็นอุปสรรค
2. ประชาชนมีสุขภาพอนามัยดี มีพฤติกรรมสุขภาพเหมาะสม สามารถควบคุม และลด  
ปัจจัยเสี่ยงต่อโรคเรื้อรัง
3. ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางด้านสุขภาพ และการรักษาพยาบาลในระดับนานาชาติ  
และได้กำหนดเป็นนโยบายการดำเนินการของรัฐบาลไว้ 5 ประการ

สรุปผลการดำเนินงานภาพรวมของกระทรวงสาธารณสุขและหน่วยงานเครือข่ายที่ได้ดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรมและส่งผลกระทบต่อประชาชนโดยตรง ดังนี้

1. สนับสนุนการดำเนินการตามแนวทางของกฎหมายสุขภาพแห่งชาติ โดยเร่งดำเนินการ  
มาตรการสร้างเสริมสุขภาพและลดปัจจัยเสี่ยงที่มีผลต่อสุขภาพและการเจ็บป่วยเรื้อรัง โดยประสาน  
ความร่วมมือและการมีส่วนร่วมจากภาคีพัฒนาในสาขาต่าง ๆ ตลอดจนภาคเอกชน องค์กรปกครอง  
ส่วนท้องถิ่น ชุมชน และอาสาสมัครสาธารณสุขร่วมสร้างความรู้ ความเข้าใจ สร้างแรงจูงใจ ธารณะ  
ให้เกิดการพัฒนาและปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพอนามัย รวมทั้งส่งเสริมบทบาทขององค์กรปกครอง  
ส่วนท้องถิ่นให้มีส่วนร่วมในการผลิตและพัฒนาบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุข โดยจัดสรร  
ทุนให้เพื่อกลับมาทำงานในท้องถิ่น

2. สร้างขีดความสามารถในการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรค วินิจฉัย และดูแลรักษาพยาบาลอย่างเป็นระบบ เชื่อมโยงกับทุกภาคส่วน ทุกสาขาที่เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันปัญหาการป่วยและตายด้วยโรคอุบัติใหม่ ที่รวมถึงโรคที่มีการกลายพันธุ์เป็นสายพันธุ์ใหม่ และโรคระบาดซ้ำในคนอย่างทันต่อสถานการณ์

3. ปรับปรุงระบบบริการด้านสาธารณสุข โดยลงทุนพัฒนาระบบบริการสุขภาพของภาครัฐในทุกระดับให้ได้มาตรฐาน ยกกระดับสถานีอนามัยเป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล และพัฒนาระบบเครือข่ายการส่งต่อในทุกระดับให้มีประสิทธิภาพ เชื่อมโยงกันทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อให้ระบบหลักประกันสุขภาพมีคุณภาพอย่างเพียงพอ ทัวถึง มีทางเลือกหลากหลายรูปแบบ และครอบคลุมได้ถึงการรักษาพยาบาลในสถานพยาบาลเอกชนที่เข้าร่วมโครงการ

4. ลงทุนผลิตและพัฒนาบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุข ควบคู่กับการสร้างขวัญกำลังใจให้มีความก้าวหน้าในอาชีพ มีการปรับปรุงกฎระเบียบเพื่อให้มีรายได้จากเงินเดือนและค่าตอบแทนอื่น ๆ ที่เหมาะสม เป็นธรรม รวมทั้งปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกอบอาชีพด้านการแพทย์ มีการกระจายบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขอย่างสอดคล้องกับความต้องการของพื้นที่ ตลอดจนการลงทุนพัฒนาและเชื่อมโยงระบบข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศด้านสุขภาพให้ทันสมัย มีมาตรฐาน สามารถใช้ประโยชน์ร่วมกันได้อย่างคุ้มค่า

5. ผลักดันการขับเคลื่อนให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางด้านสุขภาพและการรักษาพยาบาลในระดับนานาชาติ โดยมียุทธศาสตร์การบริหารจัดการอย่างมีส่วนร่วม มีการประสานความร่วมมือกับทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง มีการใช้ทรัพยากรทางการแพทย์ร่วมกันระหว่างภาครัฐและเอกชน รวมทั้งปรับปรุงกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (กระทรวงสาธารณสุข 2552)

การลงทุนในธุรกิจโรงพยาบาล เป็นที่นิยมเนื่องจากคนส่วนใหญ่หันมาสนใจเรื่องสุขภาพอนามัย โภชนาการการออกกำลังกายมากขึ้น เพื่อการรักษาและป้องกันโรคภัยไข้เจ็บ ตลอดจนบำรุงและเสริมสร้างร่างกายให้แข็งแรงเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ถึงแม้ว่าชีวิตปัจจุบันต้องเร่งรีบทำกิจกรรมประจำวันแข่งขันกับเวลา มีเวลาพักผ่อนน้อยเมื่อเจ็บป่วยต้องการไปพบแพทย์โรงพยาบาล แต่ต้องการความสะดวกรวดเร็ว ไม่ต้องรอแพทย์นาน มีแพทย์ที่มีความชำนาญเฉพาะทาง และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี นอกจากการมาโรงพยาบาลไม่เฉพาะว่าจะต้องเจ็บป่วยเท่านั้น อาจมาใช้บริการเพื่อความสวยงาม ตรวจสอบสุขภาพประจำปี ขอคำปรึกษาแนะนำปัญหาสุขภาพ เป็นต้น ดังนั้นจึงมีโรงพยาบาลเอกชนเพิ่มมากขึ้นในช่วง 15 ปีที่ผ่านมา เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการ ด้วยเหตุนี้สภาพการแข่งขันของโรงพยาบาลจึงมีการแข่งขัน



ค่อนข้างสูง มีการปรับปรุงการให้บริการ ในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ ปรับปรุงสถานที่ให้โอ้อวดและได้รับความเอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่ทุกระดับ และมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย การแข่งขันของธุรกิจโรงพยาบาลต้องเน้นให้ความสำคัญและตระหนักถึงคุณภาพการบริการ ที่นำเสนอให้แก่ผู้ที่เข้ามาใช้บริการการรักษาพยาบาลกับทางโรงพยาบาล เพื่อสร้างความแตกต่าง และใช้เป็นเครื่องมือที่สำคัญอย่างหนึ่งที่ใช้ในการแข่งขันเพื่อช่วงชิงความเป็นผู้นำ ในระหว่างโรงพยาบาลด้วยกัน โดยคุณภาพการบริการเป็นการส่งมอบความประทับใจการให้บริการที่เป็นเลิศแก่ผู้รับบริการ ยังผลให้ผลลัพธ์ที่ได้ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการมีความสนใจบริการและกระตุ้นให้กลับมาใช้บริการของทางโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่องเกิดความจงรักภักดี (ครรชิตพล ยศพร ไพบูลย์ 2544)

การตรวจสุขภาพประจำปีเป็นการคัดกรองหาโรคเป็นประจำทุกรอบ 12 เดือน ซึ่งโรคที่คัดกรองต้องเป็นโรคที่สามารถป้องกันได้ หรือสามารถรักษาในระยะเริ่มต้นแล้วได้ผลดี ซึ่งมีกรอบความคิดว่าจะมีอาการ จะช่วยชะลอความเจ็บป่วยหรือการเสียชีวิตได้ สำหรับการตรวจเป็นระยะ หมายถึงการตรวจสุขภาพที่ถูกกำหนดตามความเสี่ยงต่อการเกิดโรคเรื้อรังและโรคที่เกิดจากการสัมผัสสิ่งแวดล้อมในการทำงาน อาทิ การตรวจคัดกรองโรคหอบหืดจากการทำงาน ซึ่งการตรวจสุขภาพทั้ง 2 แบบ มีวัตถุประสงค์ที่แตกต่างไปจากการตรวจเพื่อวินิจฉัยโรค ซึ่งเป็นการตรวจกลุ่มคนที่มีอาการของโรคแล้วแพทย์พยายามหาสาเหตุของอาการนำที่พาผู้ป่วยมาโรงพยาบาล อันที่จริงแล้วการตรวจสุขภาพประจำปี หรือการตรวจเป็นระยะนั้น มีประโยชน์และมีความสำคัญอย่างยิ่งในการคัดกรองโรค และการค้นหาปัจจัยเสี่ยงของการเกิดโรคหนึ่ง ๆ เพื่อจะได้เป็นโอกาสในการรักษาให้หายขาดได้ วัตถุประสงค์ที่แท้จริงของการตรวจสุขภาพประจำปีและการตรวจสุขภาพเป็นระยะ

1. ทำให้แพทย์มีโอกาสนหาปัจจัยเสี่ยงต่อการเกิดโรคที่สำคัญ ๆ ในท้องถิ่น
2. เพื่อให้เกิดการดูแลสุขภาพที่เน้นการสร้างเสริมสุขภาพที่เน้นการสร้างเสริมสุขภาพและการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่ไม่ดีต่อสุขภาพ (เนสินี ไชยเอี่ยม และคณะ 2550)

ในปี พ.ศ.2543 โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) เป็นโรงพยาบาลแห่งแรกที่ยกนอกระบบราชการ โรงพยาบาลได้ปรับเปลี่ยนระบบให้มีการคล่องตัวและสามารถเพิ่มประสิทธิภาพอาศัยวิถีคิดโดยยึดหลักธรรมาภิบาลทำให้บุคลากรต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและบทบาทการทำงานเพื่อตอบสนองนโยบายและจำนวนผู้มาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น งานด้านบริการเป็นด้านหนึ่งที่โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) เน้นเพื่อสร้างความแตกต่างและดึงดูดผู้มาใช้บริการให้เกิดความประทับใจและมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง (โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) 2551)

ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) เป็นศูนย์ส่งเสริมสุขภาพแห่งหนึ่ง ที่ตระหนักถึงความสำคัญของการมีสุขภาพที่ดี โดยให้ความหมายการส่งเสริมสุขภาพว่า เป็นกระบวนการสร้างสรรค์นะ ให้คนเรามีความสามารถเพิ่มขึ้นในการควบคุมปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดสุขภาพ และเป็นผลให้บุคคลมีสุขภาพดีขึ้น การตรวจสุขภาพประจำปี เป็นการเอื้ออำนวยให้มีสภาวะร่างกาย จิตใจ และความเป็นอยู่ในสังคมที่สมบูรณ์ บุคคล หรือชุมชนสามารถระบุถึงจำเป็นในการที่จะบรรลุการมีสุขภาพดี และในการเปลี่ยน หรือการจัดตั้งแวดล้อมสุขภาพนั้น ถือเป็นแนวความคิดด้านบวกที่เน้นทรัพยากรทางสังคม และส่วนบุคคลมากเท่ากับเน้นความสามารถทางกาย โดยการส่งเสริมสุขภาพจึงไม่ใช่เป็นความรับผิดชอบของหน่วยงานด้านสุขภาพเท่านั้น แต่รวมไปถึงการที่ ประชาชนมีการปฏิบัติให้เกิดวิถีชีวิตที่ดี เพื่อความเป็นอยู่ที่ดี

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การประกอบการ) เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานและมีส่วนร่วม ในกระบวนการบริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีในโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ซึ่งเป็นโรงพยาบาลแห่งแรกและแห่งเดียวในประเทศที่ปรับเปลี่ยนระบบการบริหารงานจากระบบราชการ เป็นองค์การมหาชนเพื่อปรับเปลี่ยนระบบให้มีการคล่องตัวและสามารถเพิ่มประสิทธิภาพ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) เพื่อเป็นแนวทางสำหรับโรงพยาบาลในการนำผลการศึกษาไปวางแผนปฏิบัติงาน กำหนดกลยุทธ์ ปรับปรุงพัฒนาการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างแท้จริง

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยทางการตลาดบริการและปัจจัยด้านคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล

### ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จะเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากผู้มารับบริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยกำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ ดังนี้

1. **ขอบเขตด้านเนื้อหา** ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

2. **ขอบเขตด้านประชากร** ประชากรที่ใช้วิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้มารับบริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร

3. **ขอบเขตด้านตัวแปร** ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้กำหนดขอบเขตการวิจัยรายละเอียดดังนี้

3.1 ตัวแปรต้น ได้แก่

3.1.1 ด้านข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ รายจ่าย สถานภาพ สิทธิการรักษาพยาบาล วิธีการชำระค่ารักษาพยาบาล และสถานที่พักอาศัย

3.1.2 ด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ 7 P's ได้แก่ ผลลัพธ์และบริการ ราคา สถานที่ การส่งเสริมการขาย บุคลากร ลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการ

3.1.3 ด้านคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล ได้แก่ ความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล ทรัพยากรและการจัดการ กระบวนการคุณภาพ การรักษามาตรฐาน และจรรยาบรรณวิชาชีพ ด้านสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กร การดูแลรักษาผู้ป่วย

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ การตัดสินใจเลือกใช้บริการในศูนย์สุขภาพดี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

4. **ขอบเขตด้านเวลา** ในการศึกษาครั้งนี้กำหนดขอบเขตด้านเวลา คือ ทำการแจกและเก็บรวบรวมข้อมูล ในวันที่ 1 มิถุนายน 2553 ถึง 31 กรกฎาคม 2553

### กรอบแนวความคิด

<b>ด้านข้อมูลทั่วไป</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เพศ</li> <li>- อายุ</li> <li>- ระดับการศึกษา</li> <li>- อาชีพ</li> <li>- รายได้ปัจจุบัน</li> <li>- รายจ่าย</li> <li>- สถานะภาพ</li> <li>- สิทธิการรักษาพยาบาล</li> <li>- วิธีชำระค่าบริการ</li> <li>- สถานที่พักอาศัย</li> </ul>	
<b>ด้านส่วนประสมการตลาดบริการ (7 P's)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผลิตภัณฑ์ (Product)</li> <li>- ราคา (Price)</li> <li>- ช่องทางการจำหน่าย (Place)</li> <li>- การส่งเสริมการตลาด (Promotion)</li> <li>- กระบวนการ (Process)</li> <li>- ลักษณะทางกายภาพ (Physical Eviden)</li> <li>- บุคคล (People)</li> </ul>	
<b>ด้านคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล</li> <li>- ทรัพยากรและการจัดการ</li> <li>- กระบวนการคุณภาพ</li> <li>- การรักษามาตรฐานและจรรยาบรรณวิชาชีพ</li> <li>- ด้านสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กร</li> <li>- การดูแลรักษาผู้ป่วย</li> </ul>	

การตัดสินใจเลือกใช้บริการ  
ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว  
(องค์การมหาชน)

ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิด การตัดสินใจเลือกใช้บริการตรวจสอบสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดี  
โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ในด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ 7 P'S คือ ผลิตภัณฑ์และบริการ ราคา สถานที่ การส่งเสริมการขาย บุคลากร ลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการ รวมถึงปัจจัยด้านคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนเพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพตอบสนองตรงความต้องการของผู้มารับบริการได้
3. ใช้เป็นแนวทางในการจัดบริการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาลให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ได้ศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภคและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดสินค้าและบริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพในโรงพยาบาล
4. การดำเนินงานโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภคและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภค

#### โมเดลพฤติกรรมผู้บริโภค

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541) ได้กล่าวถึง โมเดลพฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior Model) เป็นการศึกษาถึงเหตุจูงใจที่ทำให้เกิดการตัดสินใจซื้อ โดยมีจุดเริ่มต้นจากการเกิดสิ่งกระตุ้นที่ทำให้เกิดความต้องการ สิ่งกระตุ้นผ่านเข้ามาในความรู้สึกนึกคิด (Buyer's black Box) ซึ่งเปรียบเสมือนกล่องดำซึ่งผู้ผลิต หรือผู้ขายไม่สามารถคาดคะเนได้ ความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อจะได้รับอิทธิพลจากลักษณะต่าง ๆ ของผู้ซื้อ แล้วจะมีการตอบสนองของผู้ซื้อ หรือการตัดสินใจของผู้ซื้อ

จุดเริ่มต้นของโมเดลอยู่ที่สิ่งกระตุ้น (Stimulus) ให้เกิดความต้องการก่อน แล้วทำให้เกิดการตอบสนอง (Response) ดังนั้นโมเดลนี้จึงอาจเรียกว่า S - R Theory โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. **สิ่งกระตุ้น (Stimulus)** สิ่งกระตุ้นอาจเกิดขึ้นจากภายในร่างกาย (Inside Stimulus) และสิ่งกระตุ้นจากภายนอก นักการตลาดจะต้องสนใจและจัดสิ่งกระตุ้นภายนอก เพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความต้องการผลิตภัณฑ์ สิ่งกระตุ้นถือว่าเป็นเหตุจูงใจให้เกิดการซื้อสินค้า ซึ่งอาจใช้เหตุจูงใจซื้อด้านเหตุผล และใช้เหตุจูงใจให้ซื้อด้านจิตวิทยา (อารมณ์) ก็ได้ ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

1.1 สิ่งกระตุ้นทางการตลาด (Marketing Stimulus) เป็นสิ่งกระตุ้นที่นักการตลาดสามารถควบคุมและต้องจัดให้มีขึ้น เป็นสิ่งกระตุ้นที่เกี่ยวข้องกับส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) ประกอบด้วย

1.1.1 สิ่งกระตุ้นด้านผลิตภัณฑ์ เช่น การออกแบบผลิตภัณฑ์ให้สวยงามเพื่อกระตุ้นความต้องการ

1.1.2 สิ่งกระตุ้นด้านราคา เช่น การกำหนดราคาสินค้าให้เหมาะสมกับผลิตภัณฑ์ โดยพิจารณาลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย

1.1.3 สิ่งกระตุ้นด้านการจัดช่องทางการจำหน่าย เช่น จัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ให้ทั่วถึงเพื่อให้ความสะดวกแก่ผู้บริโภค ถือว่าเป็นการกระตุ้นความต้องการซื้อ

1.1.4 สิ่งกระตุ้นด้านการส่งเสริมการตลาด เช่น การโฆษณาสม่ำเสมอ การใช้ความพยายามของพนักงานขาย การลด แลก แจก แถม การสร้างความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลทั่วไป เหล่านี้ถือว่าเป็นสิ่งกระตุ้นความต้องการซื้อ

1.2 สิ่งกระตุ้นอื่น ๆ (Other Stimulus) เป็นสิ่งกระตุ้นความต้องการผู้บริโภคที่อยู่ภายนอกองค์กรซึ่งบริษัทควบคุมไม่ได้ สิ่งกระตุ้นเหล่านี้ ได้แก่

1.2.1 สิ่งกระตุ้นทางเศรษฐกิจ (Economic Stimulus) เช่น ภาวะเศรษฐกิจรายได้ของผู้บริโภค เหล่านี้มีอิทธิพลต่อความต้องการของบุคคล

1.2.2 สิ่งกระตุ้นทางเทคโนโลยี (Technological Stimulus) เช่น เทคโนโลยีใหม่ ด้านฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ สามารถกระตุ้นความต้องการให้ใช้บริการของธนาคารมากขึ้น

1.2.3 สิ่งกระตุ้นทางกฎหมายและการเมือง (Law and Political Stimulus) เช่น กฎหมายเพิ่มหรือลดภาษีสินค้าใดสินค้าหนึ่งจะมีอิทธิพลต่อการเพิ่มหรือลดความต้องการของผู้ซื้อ

1.2.4 สิ่งกระตุ้นทางวัฒนธรรม (Cultural Stimulus) เช่น ขนบธรรมเนียมประเพณีไทยในเทศกาลต่าง ๆ จะมีผลกระตุ้นให้ผู้บริโภคเกิดความต้องการซื้อสินค้าในเทศกาลนั้น

2. กล่องดำหรือความรู้สึกลึกลับของผู้ซื้อ (Buyer's Black Box) ความรู้สึกลึกลับของผู้ซื้อเปรียบเสมือนกล่องดำ ซึ่งผู้ผลิตหรือผู้ขายไม่สามารถทราบได้จึงต้องพยายามค้นหาความรู้สึกลึกลับของผู้ซื้อ ได้รับอิทธิพลจากลักษณะของผู้ซื้อและกระบวนการตัดสินใจของผู้ซื้อ

2.1 ลักษณะของผู้ซื้อ (Buyer Characteristics) ลักษณะของผู้ซื้อมีอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ คือ ปัจจัยด้านวัฒนธรรม ปัจจัยด้านสังคม ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านจิตวิทยา

2.2 กระบวนการตัดสินใจของผู้ซื้อ (Buyer's Decision Process) ประกอบด้วยขั้นตอน คือ การรับรู้ความต้องการ (ปัญหา) การค้นหาข้อมูลการประเมินผลทางเลือก การตัดสินใจซื้อและพฤติกรรมภายหลังการซื้อ

3. การตอบสนองของผู้ซื้อ (Buyer's Response) หรือการตัดสินใจของผู้บริโภคหรือผู้ซื้อ ผู้บริโภคจะมีการตัดสินใจในประเด็นต่าง ๆ เกี่ยวกับการเลือกผลิตภัณฑ์ การเลือกตราสินค้า การเลือกผู้ขาย การเลือกเวลาในการซื้อและการเลือกปริมาณในการซื้อ

#### 4. ปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภค

4.1 ปัจจัยด้านวัฒนธรรม (Cultural Factor) เป็นสัญลักษณ์และสิ่งที่มีมนุษย์สร้างขึ้น โดยเป็นที่ยอมรับจากรุ่นหนึ่งไปสู่รุ่นหนึ่ง โดยเป็นตัวกำหนดและควบคุมพฤติกรรมของมนุษย์ในสังคมหนึ่ง ค่านิยมในวัฒนธรรมจะกำหนดลักษณะของสังคมและกำหนดความแตกต่างของสังคมหนึ่งจากสังคมอื่น วัฒนธรรมจะกำหนดความต้องการและพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งนักการตลาดต้องคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงของวัฒนธรรม และนำลักษณะการเปลี่ยนแปลงเหล่านั้นไปใช้กำหนดโปรแกรมการตลาด วัฒนธรรมแบ่งออกได้ดังนี้

4.1.1 วัฒนธรรมพื้นฐาน (Basic Culture) เป็นลักษณะพื้นฐานของบุคคลในสังคม เช่น ลักษณะนิสัยของคนไทยซึ่งเกิดจากการหล่อหลอมพฤติกรรมของสังคมไทย ทำให้มีลักษณะและพฤติกรรมที่คล้ายคลึงกัน

4.1.2 วัฒนธรรมกลุ่มย่อย (Subculture) หมายถึงวัฒนธรรมแต่ละกลุ่มที่มีลักษณะเฉพาะและแตกต่างซึ่งมีอยู่ในสังคมและสลับซับซ้อน วัฒนธรรมย่อยเกิดจากพื้นฐานทางภูมิศาสตร์และลักษณะพื้นฐานของมนุษย์ ลักษณะวัฒนธรรมประกอบด้วย กลุ่มเชื้อชาติ กลุ่มสีผิว พื้นฐานทางภูมิศาสตร์ กลุ่มอาชีพ กลุ่มย่อยด้านอายุและกลุ่มย่อยทางเพศ

4.2 ปัจจัยด้านสังคม (Social Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องในชีวิตประจำวันและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อ กลุ่มอ้างอิงจะมีอิทธิพลในกลุ่มทางด้านค่านิยม การเลือกพฤติกรรม และการดำรงชีวิต รวมทั้งเจตคติและแนวความคิดของบุคคล เนื่องจากบุคคลต้องการเป็นที่ยอมรับ

4.2.1 กลุ่มอ้างอิง (Reference Group) เป็นกลุ่มที่บุคคลเข้าไปเกี่ยวข้องด้วย กลุ่มนี้มีอิทธิพลต่อเจตคติ ความเห็น และค่านิยมของบุคคลในกลุ่มอ้างอิง นักการตลาดใช้กลุ่มอ้างอิงกำหนดผู้แสดง (Presenter) ทั้งเป็นผู้ทดสอบการทำงานของสินค้าโดยบุคคลที่ใช้สินค้า รับรองและการใช้บุคคลที่มีชื่อเสียงรับรองสินค้า

4.2.2 ครอบครัว (Family) บุคคลในครอบครัวถือว่ามีอิทธิพลมากที่สุดต่อเจตคติความคิดเห็นและค่านิยมของบุคคล สิ่งเหล่านี้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อของครอบครัว

4.2.3 บทบาทและสถานะ (Roles and Statuses) บุคคลจะเกี่ยวข้องกับหลายกลุ่มซึ่งจะต้องวิเคราะห์ว่าใครมีบทบาท เป็นผู้คิดริเริ่ม ผู้ตัดสินใจซื้อ ผู้มีอิทธิพล ผู้ซื้อ และผู้ซื้อ



4.3 ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Factors) การตัดสินใจของผู้ซื้อได้รับอิทธิพลจากลักษณะต่าง ๆ ส่วนบุคคล ประกอบด้วย อายุ วงจรชีวิต ครอบครัว อาชีพ โอกาสทางเศรษฐกิจ การศึกษา และค่านิยมหรือคุณค่า

4.4 ปัจจัยด้านจิตวิทยา (Psychological Factors) การเลือกซื้อของบุคคลจากปัจจัยด้านจิตวิทยาซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยภายในตัวผู้บริโภคที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมซื้อและการใช้สินค้า ปัจจัยภายในประกอบด้วยต่อไปนี้ การจูงใจ (Motivation) หมายถึง พลังสิ่งกระตุ้นที่อยู่ภายในตัวบุคคล ซึ่งกระตุ้นให้บุคคลปฏิบัติ การจูงใจเกิดภายในตัวบุคคล แต่อาจจะถูกกระทบจากปัจจัยภายนอก เช่น วัฒนธรรม ชั้นของสังคม หรือสิ่งกระตุ้นที่นักการตลาดใช้เครื่องมือการตลาดเพื่อกระตุ้นให้เกิดความต้องการ

5. ขั้นตอนในการตัดสินใจซื้อ ขั้นตอนในการตัดสินใจซื้อ (Buyer's Decision Process) เป็นลำดับขั้นตอนในการตัดสินใจ จากการสำรวจรายงานของผู้บริโภคจำนวนมากในกระบวนการซื้อ พบว่าผู้บริโภคผ่านกระบวนการ 5 ขั้นตอน คือการรับรู้ความต้องการ การค้นหาข้อมูล การประเมินผลทางเลือก การตัดสินใจซื้อ และพฤติกรรมภายหลังการซื้อ ซึ่งแสดงให้เห็นว่ากระบวนการซื้อเริ่มต้นก่อนการซื้อจริง ๆ และมีผลกระทบหลังจากการซื้อ โดยมีรายละเอียดแต่ละขั้นตอนดังนี้

5.1 การรับรู้ถึงความต้องการ (Needs Recognition) หรือการรับรู้ปัญหา (Problem Recognition) การที่บุคคลรับรู้ถึงความต้องการภายในของตนซึ่งอาจเกิดจากสิ่งกระตุ้น เช่น ความหิว ความกระหาย ความต้องการทางเพศ ความเจ็บปวด ซึ่งรวมถึงความต้องการของร่างกาย (physiological Needs) และความต้องการที่เป็นความปรารถนา (Acquired Needs) อันเป็นความต้องการด้านจิตวิทยา (Psychological Needs) สิ่งเหล่านี้เกิดขึ้นเมื่อถึงระดับหนึ่งจะกลายเป็นสิ่งกระตุ้น บุคคลเรียนรู้ถึงวิธีจัดการกับสิ่งกระตุ้นจากประสบการณ์ในอดีต ทำให้เขาจะรู้ว่าจะตอบสนองสิ่งกระตุ้นอย่างไร

5.2 การค้นหาข้อมูล (Information Search) ถ้าความต้องการถูกต้องมากพอ และสิ่งที่สามารถสนองความต้องการอยู่ใกล้กับผู้บริโภค ผู้บริโภคจะดำเนินการเพื่อให้เกิดความพอใจทันที ดังนั้น นักการตลาดจึงต้องให้ความสนใจเกี่ยวกับแหล่งข้อมูลซึ่งผู้บริโภคแสวงหาและอิทธิพลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมเลือกแหล่งข้อมูลของผู้บริโภค ประกอบด้วย 5 กลุ่ม คือ

5.2.1 แหล่งบุคคล ได้แก่ ครอบครัว เพื่อน เพื่อนบ้าน คนรู้จัก

5.2.2 แหล่งการค้า ได้แก่ สื่อการโฆษณา พนักงานขาย ตัวแทนการค้า

5.2.3 แหล่งชุมชน ได้แก่ สื่อมวลชน องค์กรคุ้มครองผู้บริโภค

5.2.4 แหล่งประสบการณ์ ได้แก่ สถานที่ท่องเที่ยว หน่วยงานราชการ

5.2.5 แหล่งทดลอง ได้แก่ หน่วยงานที่สำรวจคุณภาพผลิตภัณฑ์หรือหน่วยงานวิจัยภาวะตลาดของผลิตภัณฑ์ ประสบการณ์ตรงของผู้บริโภคในการทดลองใช้ผลิตภัณฑ์

5.3 ประเมินผลทางเลือก (Evaluation of Alternative) เมื่อผู้บริโภคได้ข้อมูลมาแล้วจากขั้นที่ 2 ผู้บริโภคจะเกิดความเข้าใจและประเมินผลทางเลือกต่าง ๆ นักการตลาดจำเป็นต้องรู้จักวิธีการต่าง ๆ ที่ผู้บริโภคใช้ในการประเมินผลทางเลือก กระบวนการประเมินผลไม่ใช่สิ่งที่ย่างและไม่ใช่กระบวนการเดียวที่ใช้กับผู้บริโภคทุกคน และไม่ใช่เป็นของผู้ซื้อคนเดียวคนหนึ่งในทุกสถานการณ์การซื้อ กระบวนการประเมินผลพฤติกรรมของผู้บริโภค มีดังนี้

5.3.1 คุณสมบัติผลิตภัณฑ์ (Product Attributes) กรณีนี้ผู้บริโภคจะพิจารณาผลิตภัณฑ์ว่ามีคุณสมบัติอะไรบ้าง ผลิตภัณฑ์อย่างใดอย่างหนึ่ง จะมีคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ในความรู้สึกของผู้ซื้อสำหรับผลิตภัณฑ์แต่ละชนิดแตกต่างกัน

5.3.2 ผู้บริโภคจะให้น้ำหนักความสำคัญสำหรับคุณสมบัติผลิตภัณฑ์แตกต่างกัน นักการตลาดต้องพยายามค้นหาและจัดลำดับสำหรับคุณสมบัติผลิตภัณฑ์

5.3.3 ผู้บริโภคมีการพัฒนาความเชื่อถือเกี่ยวกับตราสินค้า เนื่องจากความเชื่อถือของผู้บริโภคขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของผู้บริโภค และความเชื่อถือเกี่ยวกับตราผลิตภัณฑ์จะเปลี่ยนแปลงได้เสมอ

5.3.4 ผู้บริโภคมีเจตคติในการเลือกตราสินค้า โดยผ่านการประเมินผล

5.3.5 เริ่มต้นด้วยการกำหนดคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ที่เขาสนใจ แล้วเปรียบเทียบคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ตราต่าง ๆ

5.4 การตัดสินใจซื้อ (Purchase Decision) จากการประเมินผลทางเลือกในขั้นตอนที่ 3 จะช่วยให้ผู้บริโภคกำหนดความพอใจระหว่างผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ที่เป็นทางเลือกโดยทั่ว ๆ ไป ผู้บริโภคจะตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่เขาชอบมากที่สุด และปัจจัยต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างการประเมินผลทางเลือกและการตัดสินใจซื้อ 3 ประการ คือ หลังจากการประเมินทางเลือกก่อนที่จะเกิดความตั้งใจซื้อและเกิดการตัดสินใจซื้อ

5.5 ความรู้สึกภายหลังการซื้อ (Post Purchase Feeling) หลังจากซื้อและทดลองใช้ผลิตภัณฑ์ไปแล้วผู้บริโภคจะมีประสบการณ์เกี่ยวกับความพอใจหรือไม่พอใจผลิตภัณฑ์ซึ่งนักการตลาดจะต้องพยายามศึกษาถึงระดับความพอใจของผู้บริโภคภายหลังการซื้อ

### ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค

เสรี วงษ์มณฑา (2542) ได้ระบุถึงปัจจัยพื้นฐานที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค คือ ตัวกำหนดพื้นฐาน (Basic Determinants) หรือปัจจัยภายใน มีดังนี้

#### 1. ปัจจัยภายใน (ปัจจัยด้านจิตวิทยา) ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค

สภาพจิตวิทยา (Psychological) เป็นลักษณะความต้องการซึ่งเกิดจากสภาพจิตใจ ซึ่งเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมมนุษย์ สภาพจิตใจนี้เองที่เป็นตัวทำให้นักการตลาดทำการตลาดได้โดย ปัจจัยภายในจะเรียกได้ว่าเป็นตัวกำหนดพื้นฐาน โดยปัจจัยต่าง ๆ ที่เข้ามาเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมการตัดสินใจของผู้บริโภค ได้แก่ ความต้องการ (Wants) สิ่งจูงใจ (Motive) บุคลิกภาพ (Personality) เจตคติ (Attitude) การรับรู้ (Perception) การเรียนรู้ (Learning)

ความต้องการ (Want) ความจำเป็น (Need) และความปรารถนา (Desire) ของมนุษย์ ทั้ง 3 ประการนี้ สามารถใช้แทนกันได้ ความจำเป็นใช้สำหรับสินค้าที่จำเป็นต่อการครองชีพ ความต้องการใช้ สำหรับความต้องการทางจิตวิทยาที่สูงขึ้นกว่าความจำเป็น ส่วนความปรารถนา ถือว่าเป็นความต้องการทางจิตวิทยาที่สูงที่สุด ดังนั้น ความจำเป็นและความต้องการเป็นปัจจัยที่ทำให้นักการตลาดสามารถขายสินค้าได้ โดยสินค้าและบริการเป็นสิ่งที่สามารถตอบสนองความต้องการได้ ความต้องการสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภทดังนี้

1.1 ความต้องการขั้นปฐมภูมิ หรือความต้องการทางชีวภาพ (Primary Needs or Physiological Needs) เป็นสิ่งที่ต้องติดตัวมนุษย์ตั้งแต่เกิด เป็นสิ่งที่สังคมไม่จำเป็นต้องสอน แต่เป็นลักษณะทางชีวภาพของมนุษย์ที่เกิดมาแล้ว ต้องหิว ต้องกระหาย ต้องพักผ่อน

1.2 ความต้องการขั้นทุติยภูมิ หรือความต้องการทางสังคม (Secondary Needs or Social Needs) ความต้องการนี้หมายถึง ความต้องการที่เกิดจากการเรียนรู้การอยู่ร่วมกันของคนในสังคม ความต้องการทุติยภูมิเป็นความต้องการที่ไม่ได้เกิดขึ้นจากสภาพร่างกายแต่เกิดจากการเรียนรู้จากคนอื่นที่อยู่ในสังคม ดังนั้นในขณะที่ความต้องการขั้นปฐมภูมิเป็นสิ่งที่มนุษย์หลีกเลี่ยงไม่ได้ เพราะเป็นสิ่งที่บังคับให้เกิดขึ้นกับตัวเรา ความต้องการขั้นทุติยภูมิจะเป็นตัวกำหนดทางเลือกของการบริโภค

แรงจูงใจ (Motive) หมายถึง ปัญหาที่ถึงจุดวิกฤติที่ทำให้ผู้บริโภคมาสบายใจ แรงจูงใจจึงเป็นความต้องการที่เกิดขึ้นรุนแรง บังคับให้คนเราค้นหาวิธีมาตอบสนองความพึงพอใจ โดยแรงจูงใจนั้นมีพื้นฐานมาจากความจำเป็น กล่าวคือ ถ้าไม่มีความจำเป็นก็จะไม่เกิดแรงจูงใจและความจำเป็นเมื่อเกิดความรุนแรงขึ้นก็จะกลายเป็นความต้องการ แต่ถ้าความต้องการนั้นไม่รุนแรงพอก็จะไม่เกิดความรุนแรงขึ้นก็จะกลายเป็นความต้องการ แต่ถ้าความต้องการนั้นไม่รุนแรงพอก็จะ

ไม่เกิดแรงจูงใจ ดังนั้น นักการตลาดจึงมีหน้าที่กระตุ้นให้ผู้บริโภคเกิดความต้องการจนเข้าสู่จุดวิกฤติ ทำให้เกิดความไม่สบายอย่างรุนแรง จนต้องค้นหาวิธีจะมาตอบสนองความต้องการนั้น ๆ

บุคลิกภาพ (Personality) คือลักษณะนิสัยโดยรวมของบุคคลที่พัฒนาขึ้นมาในระยะยาว ซึ่งมีผลกระทบต่อข้อกำหนดรูปแบบในการตอบสนอง (Reaction) ที่ไม่เหมือนกันทั้งนี้ขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล ดังนั้นบุคลิกภาพจึงเป็นตัวกำหนดการตอบสนองของมนุษย์

เจตคติ (Attitude) คือความรู้สึกที่คนเรามีต่อความคิดหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งสิ่งหนึ่งที่เข้ามากำหนดเจตคติ ได้แก่ ความรู้ ความรู้สึกและแนวโน้มของนิสัยหรือความพร้อมที่จะกระทำ (Readiness to Act) ทั้ง 3 ประการนี้เป็นสิ่งที่นักการตลาดต้องการเปลี่ยนแปลง โดยถ้าผู้บริโภคคนใดมีเจตคติที่ดีต่อสินค้าของเรา ก็พยายามรักษาไว้ แต่ถ้าผู้บริโภคใดที่มีเจตคติที่ไม่ดีต่อสินค้าของเรา ก็พยายามเปลี่ยนแปลงเจตคติให้หันมาชอบสินค้าของเราในที่สุด การเปลี่ยนแปลงเจตคติของมนุษย์เป็นงานที่ยากของนักการตลาด

การรับรู้ (Perception) เป็นกระบวนการที่บุคคลเลือกข้อมูลและตีความข้อมูลเพื่อกำหนดตามที่มีความหมาย การรับรู้เป็นสิ่งที่สำคัญมากในแง่การตลาด จนมีคำกล่าวที่ว่า “สงครามการตลาดเป็นความจริงที่ไม่ใช่สงครามสินค้าแต่เป็นสงครามการสร้างการรับรู้” ซึ่งหมายถึงการแข่งขันทางด้านการตลาด ไม่ใช่การแข่งขันกันเพียงทำให้สินค้าดีเท่านั้น แต่จะแข่งขันกันในการสร้างภาพพจน์ที่จะให้ผู้บริโภคเกิดการรับรู้ที่ดี สินค้าก็สามารถขายได้ แต่สินค้าที่สร้างภาพพจน์ที่ดี (ผู้บริโภคเกิดการรับรู้) แล้วไม่ประสบความสำเร็จนั้นสาเหตุเพราะสินค้าไม่มีคุณภาพจนผู้บริโภครับไม่ได้

การเรียนรู้ (Learning) เป็นการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมของบุคคลซึ่งเกิดจากประสบการณ์ ดังนั้น การเรียนรู้จึงเป็นประสบการณ์ที่บุคคลสะสมไว้ ดังนั้นนักการตลาดจึงมีหน้าที่ใส่ประสบการณ์การเรียนรู้เกี่ยวกับตราสินค้าที่ถูกต้องให้ผู้บริโภค

## 2. ปัจจัยภายนอก ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค มีดังนี้

2.1 สภาพเศรษฐกิจ (Economics Situations) เป็นสิ่งที่กำหนดอำนาจซื้อ (Purchasing Power) ของผู้บริโภค และถือเป็นปัจจัยที่กำหนดพฤติกรรมของผู้บริโภคประการหนึ่ง

2.2 ครอบครัว (Family) ครอบครัวทำให้เกิดการตอบสนองต่อความต้องการผลิตภัณฑ์ การตอบสนองความต้องการของร่างกายจะได้รับอิทธิพลจากสมาชิกในครอบครัวนั้นเป็นส่วนหนึ่งของตัวตน กระบวนการทางสังคมเป็นกระบวนการที่เตรียมคนเข้าสู่สังคม ประกอบด้วยโรงเรียน ครอบครัว ศาสนา สื่อมวลชน สถาบันการเมือง การเตรียมพร้อมเข้าสู่สังคมครอบครัว จะเป็นพื้นฐานการดำรงชีวิตของแต่ละบุคคล ขณะเดียวกันโรงเรียนก็ชี้แนวทางในการดำเนินชีวิตของบุคคลได้หลายประการ ศาสนาที่เรานับถือก็สอนบุคคลได้หลายอย่าง เป็นต้น

2.3 กลุ่มสังคม (Social Group) ลักษณะด้านสังคมประกอบด้วยรูปแบบการดำรงชีวิต (Lifestyles) ค่านิยมสังคม (Social value) และความเชื่อถือ (Belief) สังคมในที่นี้อาจจะเป็นได้ทั้งสังคมอาชีพ และสังคมท้องถิ่น

2.4 วัฒนธรรม (Culture) เป็นกลุ่มของค่านิยมพื้นฐาน การรับรู้ ความต้องการและพฤติกรรม ซึ่งเรียนรู้จากการเป็นสมาชิกของสังคมในครอบครัว วัฒนธรรมจึงเป็นรูปแบบหรือวิถีในการดำเนินชีวิต ที่คนส่วนใหญ่ในสังคมยอมรับ ประกอบด้วยค่านิยมการแสดงออก ค่านิยมในการใช้วัตถุหรือสิ่งของ นักการตลาดต้องเป็นนักมานุษยวิทยา เพื่อจะได้ทราบว่าวัฒนธรรมของแต่ละสังคมไม่เหมือนกัน ซึ่งสามารถส่งเสริมการรู้จักบริษัท และสร้างความรู้สึกรักหรือเจตคติที่เกิดขึ้นกับบริษัทของตนเองได้

2.5 การติดต่อธุรกิจ (Business Contact) หมายถึง โอกาสที่ผู้บริโภคจะได้พบเห็นสินค้านั้น ๆ สินค้าตัวใดที่ผู้บริโภคได้รู้จัก พบเห็นบ่อย ๆ มีความคุ้นเคยจะทำให้ผู้บริโภคเกิดความไว้วางใจ และมีความยินดีที่จะใช้สินค้านั้น แต่สินค้าที่ผู้บริโภคไม่รู้จัก ไม่ค่อยได้พบเห็นทำให้ไม่มีความคุ้นเคย เมื่อไม่คุ้นเคยก็ไม่มีความไว้วางใจ ผู้บริโภคก็ไม่อยากใช้สินค้านั้น ดังนั้นในการทำธุรกิจจึงต้องเน้นในเรื่องการทำให้เกิดการพบเห็นในตราสินค้า (Brand Contact) นำสินค้าเข้าไปให้ผู้บริโภคได้พบเห็น ได้รู้จัก ได้สัมผัส ได้ยิน ได้ฟัง ด้วยความถี่สูง ซึ่งหลักการนี้จะเห็นจากค่ายเพลงต่าง ๆ ที่ชื่อเวลาในรายการวิทยุ รายการโทรทัศน์ เจตนาคือ ต้องการให้ผู้บริโภคได้ยิน ได้ฟังเพลงของเขาย่อย ๆ เป็นการสร้างการพบเห็นในตราสินค้า ให้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้ จะเห็นว่าการสร้างให้บุคคลเกิดการเปิดรับ (Exposure) มากเท่าใด ก็ยิ่งทำให้ได้รับประโยชน์มากขึ้นเท่านั้น

กล่าวโดยสรุป ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภคแบ่งออกเป็น 2 ปัจจัย ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ปัจจัยภายในคือสภาพจิตใจเป็นตัวกำหนดพื้นฐาน เข้ามาเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมการตัดสินใจของผู้บริโภค และปัจจัยภายนอก เช่น สภาพเศรษฐกิจ วัฒนธรรม สังคม เป็นสิ่งที่กำหนดอำนาจการตัดสินใจของผู้บริโภคเช่นกัน ดังนั้น นักการตลาดจะช่วยให้ผู้บริโภคมีการตัดสินใจเลือกใช้สินค้า ต้องมีการกระตุ้นให้พบเห็น ได้สัมผัส ได้ยิน ได้ฟังบ่อย ๆ จะทำให้มีความคุ้นเคยและเกิดความไว้วางใจ จะทำให้ผู้บริโภคยินดีที่จะใช้สินค้านั้น จากประเด็นดังกล่าวผู้วิจัยจึงได้นำมาเป็นแนวทาง ในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

## แนวคิดเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดสินค้าและบริการ

McCarthy (1990) ได้กล่าวถึงส่วนประสมการตลาดว่า ส่วนประสมทางการตลาดได้ถูกปรับปรุงและเพิ่มเติมส่วนประสมการตลาดขึ้นใหม่ให้เหมาะสมสำหรับธุรกิจบริการรูปแบบใหม่ที่พัฒนาขึ้นจะประกอบด้วยปัจจัย 7 ประการ (7P's) ซึ่งเดิมมีเพียง 4 ประการ คือ ผลิตภัณฑ์ ราคา สถานที่ และการส่งเสริมการตลาด จะเห็นว่าส่วนประสมการตลาดที่ปรับปรุงใหม่เพิ่มปัจจัยขึ้นอีก 3 ประการ คือ ทรัพยากรบุคคล ลักษณะกายภาพ และกระบวนการ ปัจจัยทั้ง 7 ประการนี้จะป็นปัจจัยที่สามารถใช้เป็นหลักของธุรกิจบริการต่าง ๆ และหากธุรกิจดังกล่าวขาดปัจจัยหนึ่งปัจจัยใดไปก็อาจส่งผลถึงความสำเร็จหรือล้มเหลวของธุรกิจได้ รายละเอียดของแต่ละองค์ประกอบ มีดังนี้

**1. ผลิตภัณฑ์ (Product)** การพิจารณาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการ จะต้องพิจารณาถึงขอบเขตของบริการ คุณภาพของบริการ ระดับชั้นของบริการ ตราสินค้า สายการบริการ การรับประกัน และการบริการหลังการขาย นั่นคือส่วนประสมด้านผลิตภัณฑ์บริการจะต้องครอบคลุมขอบข่ายที่กว้าง อาทิเช่น สังคมภายในอาคารเล็ก ๆ อาคารเดี่ยว จนกระทั่งจุดที่ใหญ่ที่สุดในประเทศ

**2. ราคา (Price)** การพิจารณาด้านราคาจะต้องรวมถึงระดับราคา ส่วนลด เงินช่วยเหลือ ค่านายหน้า และเงื่อนไขการชำระเงิน สินค้าหรือการค้ำ เนื่องจากราคามีส่วนในการทำให้บริการต่าง ๆ มีความแตกต่างและมีผลต่อผู้บริโภคในการรับรู้ถึงคุณค่าที่ได้รับบริการ โดยเปรียบเทียบระหว่างราคาและคุณภาพบริการ

**3. สถานที่ (Place)** ที่ตั้งของผู้ให้บริการและความยากง่ายในการเข้าถึง เป็นอีกปัจจัยที่สำคัญของการตลาดบริการ ทั้งนี้ความยากง่ายในการเข้าถึงบริการนั้นมีใช้แต่เฉพาะการเน้นทางกายภาพเท่านั้นแต่ยังรวมถึงการติดต่อสื่อสาร ดังนั้นประเภทของช่องทางการจัดจำหน่ายและความสะดวกครอบคลุมจะเป็นปัจจัยสำคัญต่อการเข้าถึงบริการด้วย

**4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion)** การส่งเสริมการตลาดรวบรวมวิธีการที่หลากหลายของการสื่อสารกับตลาดต่าง ๆ ไม่ว่าจะผ่านการโฆษณา กิจกรรมขายโดยบุคคล กิจกรรมส่งเสริมการขาย และรูปแบบอื่นทั้งทางตรงสู่สาธารณะและทางอ้อมผ่านการสื่อสาร เช่น การประชาสัมพันธ์

**5. บุคลากร (Personal)** จะครอบคลุม 2 ประเด็น ดังนี้

5.1 บทบาทของบุคลากรสำหรับธุรกิจบริการ ผู้ให้บริการนอกจากจะทำหน้าที่ผลิตบริการแล้ว ยังต้องทำหน้าที่ขายผลิตภัณฑ์บริการไปพร้อม ๆ กันด้วย การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ามีส่วนจำเป็นอย่างมากสำหรับการบริการ

5.2 ความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าด้วยกัน คุณภาพบริการของลูกค้ารายหนึ่งอาจมีผลให้มีการแนะนำลูกค้ารายอื่น ๆ ตามมา ตัวอย่างที่เกิดขึ้น เช่น กลุ่มลูกค้าหรือลูกค้าจากร้านอาหาร

ที่บอกต่อกันไป แต่ปัญหาหนึ่งที่ผู้บริหารการตลาดจะพบก็คือ การควบคุมระดับคุณภาพการบริการ ให้อยู่ระดับคงที่สม่ำเสมอ

**6. ลักษณะทางกายภาพ (Physical)** ธุรกิจบริการจำนวนมากที่ไม่มีลักษณะทางกายภาพของบริการเข้ามาเกี่ยวข้อง ดังนั้นส่วนประกอบที่เป็นลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏอยู่ข้าง ก็จะมีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการเช่นเดียวกัน คำว่า ลักษณะทางกายภาพหมายถึง รวมถึงสภาพแวดล้อม เช่น การตกแต่งบรรยากาศ สีต้น รูปแบบร้านที่บริการเสียง เป็นต้น ตัวอย่าง บริการรถเช่า ฉลากของสายการบิน หรือการบรรจุหีบห่อของร้านซักแห้งที่ต้องเน้นความสะอาด เป็นต้น

**7. กระบวนการ (Process)** ในกลุ่มธุรกิจบริการกระบวนการในการส่งมอบมีความสำคัญ เช่นเดียวกับเรื่องทรัพยากรบุคคล แม้ว่าผู้ให้บริการจะมีความสนใจดูแลลูกค้าก็ไม่สามารถแก้ปัญหา ลูกค้าได้ทั้งหมด เช่น การเข้าแถวรอ ระบบการส่งมอบบริการจะครอบคลุมถึงนโยบายและ กระบวนการที่นำไปใช้ ระดับการใช้เครื่องจักรกลในการให้บริการ อำนาจตัดสินใจของพนักงาน การมีส่วนร่วมของลูกค้าในกระบวนการให้บริการ อย่างไรก็ตามความสำคัญของประเด็นปัญหาดังกล่าวไม่เพียงแต่จะสำคัญต่อฝ่ายปฏิบัติการเท่านั้น แต่ยังมีผลสำคัญต่อฝ่ายการตลาดด้วย เนื่องจากเกี่ยวข้องกับความพอใจที่ลูกค้าได้รับ จะเห็นได้ว่าการจัดการทางการตลาดควรครอบคลุมถึงประเด็นของกระบวนการนี้ด้วย

แนวทางในการกำหนดกิจกรรมทางการตลาด จะไม่แบ่งส่วนการผลิตหรือการดำเนินการออกจากบทบาทการตลาด ผู้จัดการในธุรกิจบริการมักจะแสดงให้เห็นถึงบทบาทในการบริหารงานบุคคล การผลิต การตลาด และความรับผิดชอบทางการเงินด้วย

กล่าวโดยสรุป ส่วนประสมการตลาด คือกิจกรรมหลักในการสร้างหรือการตอบสนอง ความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการ ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์หรือบริการ ราคาของผลิตภัณฑ์ นั้น ๆ การส่งเสริมการตลาด และสถานที่หรือช่องทางการจำหน่าย แต่ในงานบริการได้เพิ่มเติมปัจจัยในส่วนของคุณลักษณะทางกายภาพและกระบวนการในการบริการเพิ่มขึ้นอีก การรู้จักปรับปรุง และเลือกใช้ส่วนประกอบตัวใดตัวหนึ่ง ที่ดีและถูกต้องตามจังหวะเวลาจะนำมาซึ่งความสำเร็จใน ธุรกิจการขายและบริการนั้น

จากแนวคิดทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดบริการ (Marketing Mix) สำหรับธุรกิจบริการ ที่ใช้หลักการ 7P'S เพื่อศึกษาว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ ผู้วิจัยจึงนำแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการดังกล่าว มาใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดและออกแบบ สอบถามเพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสอบคุณภาพที่ศูนย์ สุขภาพดี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

### แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพในโรงพยาบาล

สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (2549) กล่าวว่า การประเมินและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล Hospital Accreditation (HA) หมายถึง กลไกกระตุ้นให้เกิดการพัฒนากระบวนการภายในโรงพยาบาลอย่างเป็นระบบทั้งองค์กร ทำให้องค์กรเกิดการเรียนรู้มีการประเมินและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง คือ

1. สำหรับผู้ป่วย ความเสี่ยงลดลง คุณภาพการดูแลดีขึ้น ได้รับการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย และศักดิ์ศรีของความเป็นคน
2. สำหรับผู้ปฏิบัติงาน ความเสี่ยงลดลง สิ่งแวดล้อมในการทำงานดีขึ้น ได้เรียนรู้และพัฒนาศักยภาพของตนเอง
3. สำหรับโรงพยาบาลเป็นองค์กรเรียนรู้ พัฒนาอย่างต่อเนื่องสู่ความเป็นเลิศ อยู่รอดและยั่งยืน

Hospital Accreditation (HA) มีเป้าหมายระยะยาว

1. กระตุ้นให้เกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
2. สร้างความโปร่งใส และความรับผิดชอบต่อสังคม
3. ให้ข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจของผู้ป่วย
4. สร้างสังคมแห่งการเรียนรู้

### ความเป็นมาและการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล

คุณภาพและความปลอดภัยเป็นสิ่งที่สังคมคาดหวังต่อระบบบริการสุขภาพในทุกประเทศแม้จะมีความพยายามในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง แต่ก็ยังพบเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ ความไม่พึงประสงค์ ความไม่พึงพอใจ ความขัดแย้ง ความเสี่ยงและความสูญเสียต่าง ๆ เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา จำเป็นที่จะต้องมิกัดไกเพื่อส่งเสริมและกระตุ้นการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาลและบริการสุขภาพที่ได้ผลและปรับเปลี่ยนให้เข้ากับสถานการณ์

### การส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลในประเทศไทย

การส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลมีมาอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่การพัฒนาระบบบริการสาธารณสุขในส่วนภูมิภาค (พ.บ.ส) โครงการคิดดาวโรงพยาบาล โครงการปรับโฉมโรงพยาบาล ของกระทรวงสาธารณสุข การจัดทำมาตรฐานโรงพยาบาลซึ่งเริ่มต้นโดยแพทย์สภา ซึ่งต่อมาสำนักงานประกันสังคมได้นำมาขยายผลเป็นมาตรฐานสถานพยาบาลประกันสังคม โดยสถาบันวิจัยระบบสาธารณสุขเข้าไปศึกษาและทำคู่มือการนำมาตรฐานดังกล่าวไปใช้ประเมิน การมีคำประกาศสิทธิผู้ป่วยโดยกระทรวงสาธารณสุขและองค์กรวิชาชีพด้านสุขภาพ การจัดทำมาตรฐานวิชาชีพและแนวทางการดูแลผู้ป่วยโดยองค์กรและสมาคมวิชาชีพต่าง ๆ



กระบวนการพัฒนาคุณภาพและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation) ในประเทศไทยเริ่มจากการนำแนวคิด Total Quality Management/Continuous Quality Improvement (TQM/CQI) มาทดลองปฏิบัติในโรงพยาบาลของรัฐ 8 แห่งเมื่อปี พ.ศ. 2535 กระจายตามมาตรฐานโรงพยาบาลเพื่อการรับรองคุณภาพและเริ่มนำมาปฏิบัติเพื่อทดลองประเมินและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลเมื่อปี พ.ศ. 2540 ในลักษณะโครงการวิจัยและพัฒนา ซึ่งส่งผลให้เกิดภาคีเพื่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล รวมทั้งการปรับจากโครงการวิจัยและพัฒนาเป็นสถาบันพัฒนารับรองคุณภาพโรงพยาบาล ภายใต้สถาบันวิจัยและพัฒนาเป็นสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ภายใต้สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข เมื่อปี พ.ศ. 2542

### แนวคิดการพัฒนาที่เป็นบทเรียนของประเทศไทย

ในช่วงเริ่มต้นที่เป็นการเรียนรู้ร่วมกัน จุดประกายความคิดแล้วนำไปทดลองปฏิบัติ นำประสบการณ์มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การฝึกอบรมในช่วงแรกจะเน้นกระบวนการเป็นกลุ่ม การใช้เทคนิคการเป็นโค้ชหรือการเป็นผู้ให้บริการ

ในช่วงต่อมาเป็นการเน้นการตีความหมายของมาตรฐานของการจัดระบบงานที่เป็นเรื่องใหม่สำหรับประเทศไทยในขณะนั้น เช่น การทำงานในลักษณะของสหวิชาชีพ ระบบบริหารความเสี่ยง การมีองค์กรแพทย์มากำกับดูแลมาตรฐานและจริยธรรมวิชาชีพ การวางแผนจำหน่าย รวมทั้งส่งเสริมให้เกิดความตื่นตัวในการนำข้อมูลวิชาการมาจัดทำและใช้เป็นแนวทางการดูแลผู้ป่วย เป็นต้น

นโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ก่อให้เกิดความคาดหวังและความตื่นตัวในเรื่องคุณภาพมากขึ้น กระบวนการ HA ได้ตอบสนองด้วยการจัดระบบบันได 3 ชั้นเพื่อต่อการปฏิบัติ ตามสภาพความพร้อมของโรงพยาบาล โดยที่บันไดขั้นแรกเป็นการเรียนรู้แนวคิดคุณภาพด้วยการปฏิบัติตามสภาพความพร้อมของโรงพยาบาล โดยที่บันไดขั้นแรกเป็นการเรียนรู้แนวคิดคุณภาพด้วยการปฏิบัติอย่างง่าย ๆ และตรงประเด็น อาศัยสิ่งที่เป็นปัญหา ความเสี่ยง ผลที่ไม่พึงประสงค์ต่าง ๆ นำมาเรียนรู้และปรับปรุงเพื่อป้องกัน ซึ่งโรงพยาบาลที่ปฏิบัติด้วยความเข้าใจ เท่ากับเป็นการสร้างพื้นฐานที่มั่นคงสำหรับการพัฒนาคุณภาพในขั้นต่อ ๆ ไป

บันไดขั้นที่ 1 สู่ HA คือ การเรียนรู้จากปัญหาและเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ โดยใช้หลักคิด "ทำงานประจำทำให้ดี มีอะไรให้คุยกัน ขยันทบทวน"

บันไดขั้นที่ 2 สู่ HA คือ การพัฒนาในส่วนต่าง ๆ ของโรงพยาบาลอย่างเป็นระบบ ส่วนต่าง ๆ ได้แก่ หน่วยบริการ ระบบงาน กลุ่มผู้ป่วย และองค์กร พัฒนาอย่างเป็นระบบ ได้แก่ การหมุนวงล้อการพัฒนาและการเรียนรู้ (Plan-Do-Study-Act หรือ Design-Action-Learning - Improvement) ควบคู่กับการใช้หลักคิด "เป้าหมายชัด วัตถุประสงค์ ให้คุณค่า อย่ายึดติด")

บันไดขั้นที่ 3 สู่ HA คือ การสร้างวัฒนธรรมคุณภาพ วัฒนธรรมความปลอดภัย และ วัฒนธรรมการเรียนรู้ มีการนำมาตรฐานมาปฏิบัติตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ก่อให้เกิดผลลัพธ์ซึ่งเป็นที่ยอมรับได้และมีแนวโน้มที่ดีขึ้น

มาตรฐาน HA และเกณฑ์พิจารณา: บูรณาการภาพรวมระดับโรงพยาบาลนี้ แบ่งเป็น 6 หมวด ได้แก่

หมวดที่ 1 ความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพ

หมวดที่ 2 ทรัพยากรและการจัดการทรัพยากร

หมวดที่ 3 กระบวนการคุณภาพ

หมวดที่ 4 การรักษามาตรฐานและจริยธรรมวิชาชีพ

หมวดที่ 5 สิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กร

หมวดที่ 6 การดูแลรักษาผู้ป่วย

มาตรฐาน HA เป็นเครื่องชี้นำทิศทางการพัฒนาไปสู่โรงพยาบาลคุณภาพ ซึ่งโรงพยาบาลและผู้เยี่ยมชมสำรวจของสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (พรพ.) จะใช้ร่วมกัน กล่าวคือ โรงพยาบาลใช้เพื่อการวางแผนพัฒนา เพื่อการประเมินและบันทึกความก้าวหน้าในการพัฒนา สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (พรพ.) ใช้ในการประเมินเพื่อให้การรับรองโรงพยาบาล

### การดำเนินงานโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

#### วิสัยทัศน์

โรงพยาบาลบ้านแพ้วเป็นองค์การมหาชนที่เรียนรู้ มุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านการบริการ บริหารอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการสร้างและดูแลสุขภาพของตนเอง

#### พันธกิจ

1. สร้างเสริมสุขภาพและป้องกันโรคแก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ
2. ให้การรักษาพยาบาลโดยมีหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า
3. พัฒนาสุขภาพทั้งทางร่างกายและจิตใจ
4. เป็นแหล่งแลกเปลี่ยน เรียนรู้ขององค์กรและสถาบันต่าง ๆ (โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) 2551)

### ก้าวสู่การเป็นโรงพยาบาลรูปแบบองค์กรมหาชน

โรงพยาบาลบ้านแพ้ว เป็นโรงพยาบาลของรัฐแห่งแรก ที่เป็นองค์กรมหาชน ตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์กรมหาชน) พ.ศ. 2543 โดยมีจุดมุ่งหมายสูงสุดในการปฏิรูปโรงพยาบาลของรัฐ เป็นการเดินทางไปสู่การมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำกับดูแล การตอบสนองความต้องการของชุมชน ความเสมอภาคของการกระจายบริการ การยกระดับคุณภาพบริการ โดยมีได้มุ่งแสวงหากำไร ประสิทธิภาพในการกระจาย และใช้ทรัพยากรของระบบบริการสุขภาพระดับท้องถิ่น และระดับประเทศ การดำเนินการในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์กรมหาชน) เป็นโรงพยาบาลของรัฐที่ประชาชนใฝ่ฝัน ยังเป็นโรงพยาบาลที่รัฐบาลเป็นเจ้าของ และมีฐานะเป็นนิติบุคคล มุ่งตอบสนองความต้องการของชุมชน ประชาชนมีส่วนร่วมควบคุมกำกับ โดยผ่านคณะกรรมการบริหารที่ประกอบด้วยตัวแทนของชุมชน ผู้ทรงคุณวุฒิ และภาคราชการ มีความคล่องตัวในการบริหารจัดการประจำวันในทุกด้านบุคลากร เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ อยู่ได้ด้วยผลงาน และได้รับผลตอบแทนตามผลงาน ไม่ได้แสวงหากำไรเป็นหลัก ประชาชนผู้ยากไร้ หรือด้อยโอกาสยังได้รับการดูแลรักษาพยาบาล โดยไม่คิดมูลค่า (ฟรี) ในช่วงแรกยังไม่มีคณะกรรมการบริหาร โรงพยาบาลบ้านแพ้ว ตามพระราชกฤษฎีกานี้ ก็มีคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลบ้านแพ้ว ซึ่งเป็นข้าราชการ และผู้บริหารท้องถิ่นปฏิบัติงานไปก่อน จนถึงวันที่ 29 ตุลาคม พ.ศ. 2544 จึงได้มีประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่องการแต่งตั้งประธานกรรมการ กรรมการผู้แทนชุมชน และกรรมการ ผู้ทรงคุณวุฒิ ในคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์กรมหาชน) ตั้งแต่วันที่ 22 ตุลาคม พ.ศ. 2544 เป็นต้นไป เมื่อคณะกรรมการผู้บริหารที่ได้รับความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรีเข้ามารับงานแล้ว ก็เริ่มกำหนดวิสัยทัศน์ กำหนดยุทธศาสตร์ ออกข้อบังคับระเบียบเพิ่มเติม เพื่อประโยชน์ต่อองค์กร การบริหารจัดการ และ เอื้อประโยชน์ต่อบุคลากร เจ้าหน้าที่ของ โรงพยาบาลปรับเปลี่ยนระบบให้มีความคล่องตัว และสามารถเพิ่มประสิทธิภาพ อาศัยวิถีคิดโดยยึดหลักธรรมาภิบาล (good governance) (โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์กรมหาชน) 2551)

สรุปแล้ว ในระยะ 4 ปีเศษ ที่มีการเปลี่ยน สถานภาพของโรงพยาบาล ได้ดำเนินการมีผลงานก้าวหน้าเป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์ที่วางไว้ เป็นที่พอใจของผู้ที่เข้ามารับบริการและโรงพยาบาลเองก็พยายามที่จะพัฒนาในด้านอาคารสถานที่ เครื่องมือ เครื่องใช้ในทางการแพทย์ให้ทันสมัย นำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ เสาะแสวงหาแพทย์เฉพาะทางที่มีความสามารถ ให้ทุนการศึกษาแพทย์ พยาบาล ศึกษาต่อ ทำเครือข่ายกับ โรงพยาบาลต่าง ๆ เพื่อเพิ่มศักยภาพของโรงพยาบาล พัฒนาระบบการพัสดุ การเงิน และการตรวจสอบภายใน ตั้ง PCU (Primary Care Unit) เพิ่มขึ้นในเขตชุมชนใหญ่ พร้อมทั้งพัฒนาบุคลากรของโรงพยาบาลให้มีคุณภาพ มีคุณธรรม จริยธรรม

มีความรับผิดชอบต่อสังคม เป็น องค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศต่อไป

### ประวัติโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

โรงพยาบาลบ้านแพ้ว เริ่มก่อตั้งครั้งแรก เมื่อ พ.ศ. 2508 หรือเมื่อประมาณ 40 ปีที่แล้ว ซึ่งในสมัยนั้น ชาวบ้านมีการรวมตัวกัน ทั้งบริจาคที่ดิน สนับสนุนด้านกำลังทรัพย์ กำลังกาย และกำลังใจ ในการก่อสร้าง โรงพยาบาล บนพื้นที่ 9 ไร่ 1 งาน 80 ตารางวา ผู้อำนวยการคนแรก คือ นายแพทย์สุมน แก้วปิ่นทอง ได้พัฒนาจนเป็นโรงพยาบาลชุมชนและโรงพยาบาลอำเภอ จากขนาด 10 เตียง เป็นขนาด 30 เตียงตามลำดับ ผู้อำนวยการคนต่อมา คือ นายแพทย์พงศธร ลีริภาณุพงษ์ จนกระทั่ง พ.ศ. 2530 นายแพทย์วิฑิต อรรถเวชกุล ได้ย้ายมาจากจังหวัดอุดรธานี มาดำรงตำแหน่ง ผู้อำนวยการจนถึงปัจจุบัน โรงพยาบาลมีความเปลี่ยนแปลง พัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทุกยุคทุกสมัย ทุกผู้อำนวยการ เนื่องจากชุมชนชาวบ้านแพ้วมีทุนทางสังคมที่ดีในด้านการมีส่วนร่วม ทั้งด้านการพัฒนาระบบสุขภาพ พัฒนาโรงพยาบาล พัฒนาสถานีอนามัยในชุมชนและท้องถิ่น ในยุคที่มีการปฏิรูประบบราชการ ช่วง พ.ศ. 2540-2543 และมีวิกฤตเศรษฐกิจเกิดขึ้น รัฐบาลโดยกระทรวงสาธารณสุข มีนโยบายให้โรงพยาบาลบางแห่งเปลี่ยนเป็นโรงพยาบาลในกำกับของรัฐ เป็นการเปลี่ยนแปลง รูปแบบการบริหารจัดการรัฐรูปแบบใหม่ โดยอาศัยโรงพยาบาลที่เป็น อาสาสมัคร 1 ต.ค. 2543 มีการประกาศใช้พระราชกฤษฎีกาจัดตั้งโรงพยาบาล บ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) และใช้มาจนถึงปัจจุบัน (โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) 2551)

การบริหารงาน โรงพยาบาลบ้านแพ้วบริหาร โดย "คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลบ้านแพ้ว" ซึ่งประกอบด้วย

1. ประธานกรรมการ สรรหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ และต้องมีข้าราชการ
2. กรรมการโดยตำแหน่ง จำนวน 3 คน ได้แก่ ผู้แทนจากกระทรวงสาธารณสุข ผู้ว่าราชการจังหวัดสมุทรสาคร และนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสมุทรสาคร
3. กรรมการผู้แทนชุมชน จำนวน 3 คน สรรหาจากคนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในชุมชนนั้น ไม่น้อยกว่า 2 ปี ซึ่งเสนอโดยสภาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและองค์กรประชาชนในท้องถิ่นในเขตอำเภอบ้านแพ้ว
4. กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน สรรหาจากผู้ทรงคุณวุฒิและประสบการณ์เป็นที่ประจักษ์ทางด้านการ สาธารณสุข การบริหาร การเงิน การบัญชี กฎหมาย หรือ สาขาอื่น ๆ อันเป็นประโยชน์แก่กิจการของโรงพยาบาล ซึ่งในจำนวนนี้จะต้องเป็นบุคคลที่มีข้าราชการ มีตำแหน่งหรือเงินเดือนประจำ หรือ ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานของรัฐอย่างน้อยหนึ่งคน

5. ผู้อำนวยการ เป็นกรรมการและเลขานุการ หลักเกณฑ์และวิธีการสรรหาบุคคลเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีแต่งตั้งเป็นประธานกรรมการตาม (1) และกรรมการตาม (3) และ (4) รวมทั้งคุณสมบัติของประชาชนที่จะเสนอชื่อบุคคลแก่คณะกรรมการสรรหาได้ให้ปฏิบัติตามที่คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลบ้านแพ้วกำหนด ก่อนครบวาระการดำรงตำแหน่งของคณะกรรมการไม่น้อยกว่า 90 วัน ให้คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลบ้านแพ้ว แต่งตั้งคณะกรรมการสรรหาที่มีจำนวนไม่เกิน 11 คน เพื่อทำหน้าที่สรรหาประธานกรรมการ กรรมการผู้แทนชุมชน และกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ โดยต้องสรรหาเป็นจำนวน 2 เท่า ของกรรมการ แต่ละประเภทที่จะมีได้ เพื่อเสนอให้คณะรัฐมนตรีแต่งตั้งเป็นประธานกรรมการและกรรมการ ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดสมุทรสาคร เป็นประธานกรรมการสรรหา กรรมการสรรหาไม่มีสิทธิได้รับการเสนอชื่อเป็นประธานกรรมการ กรรมการ ผู้แทนชุมชน หรือกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ประธานกรรมการ กรรมการผู้แทนชุมชนและกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ต้องไม่ใช่ผู้ดำรงตำแหน่งในทางการเมือง สมาชิกพรรคการเมือง สมาชิกสภาท้องถิ่น และไม่เป็นผู้ที่หรือลูกจ้างของโรงพยาบาล ประธานกรรมการ กรรมการผู้แทนชุมชน และกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี และจะดำรงตำแหน่งติดต่อกันเกิน 2 วาระไม่ได้ ผู้อำนวยการมีวาระอยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี และอาจได้รับแต่งตั้งอีกได้ แต่ต้องไม่เกิน 2 วาระติดต่อกัน (โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) 2551)

#### ส่วนผลการตลาดศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

1. ด้านผลิตภัณฑ์ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว(องค์การมหาชน) เปิดให้บริการแก่ประชาชนทั่วไป ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุด ให้บริการต่าง ๆ ดังนี้ ตรวจรักษาโรคทั่วไป ด้านอายุรกรรม ด้านสูติ-นรีเวชกรรม ด้านศัลยกรรมด้านหู คอ จมูกอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน ด้านชันสูตรโรค ด้านรังสีวิทยา คลินิกพิเศษเฉพาะทาง

คลินิกกุมารเวชกรรม คลินิกศัลยกรรม คลินิกกระดูก คลินิกสูติ-นรีเวชกรรม คลินิก ENT (หู - คอ - จมูก) คลินิกจักษุ คลินิกเบาหวาน คลินิกโรคหัวใจ คลินิกไต คลินิกโรคไทรอยด์ คลินิกโรคปอดคลินิกวัยโรค คลินิกทันตกรรม คลินิกให้คำปรึกษา คลินิกผิวพรรณและความสวยความงาม คลินิกศัลยกรรมตกแต่ง คลินิกกายภาพบำบัด

มีโปรแกรมตรวจสุขภาพราคาประหยัด 5 รายการ ดังนี้ โปรแกรมสำหรับข้าราชการ อายุต่ำกว่า 35 ปี โปรแกรมสำหรับข้าราชการอายุมากกว่า 35 ปี โปรแกรมตรวจสุขภาพก่อนแต่งงาน โปรแกรมตรวจสุขภาพ สำหรับผู้หญิงอายุ 45 ปีขึ้นไป โปรแกรมตรวจสุขภาพ สำหรับผู้ชายอายุ 45 ปีขึ้นไป

2. ด้านราคา ทางโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) คำนึงราคาอิงตามกระทรวงสาธารณสุข และเบิกค่าใช้จ่ายได้ตามที่กระทรวงกำหนดไว้

3. ช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้รับบริการ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว(องค์การมหาชน)สามารถเลือกใช้โรงพยาบาลในเครือข่ายได้ทั้งนี้ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ได้ขยายการให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการ ได้รับความสะดวกในการเข้าถึงบริการมากยิ่งขึ้น ได้แก่ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (สาขาพร้อมมิตร) กรุงเทพมหานคร, โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (สาขาศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะ) จ.นนทบุรี, ศูนย์ล้างไตทางช่องท้องธนบุรี กรุงเทพมหานคร, ศูนย์แพทย์ชุมชนธนบุรี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว กรุงเทพมหานคร (อยู่ระหว่างการก่อสร้าง), โรงพยาบาลบ้านแพ้ว 2 จ.สมุทรสาคร, โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (สาขาเกษตรพัฒนา) (อยู่ระหว่างการก่อสร้าง), โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (สาขาหลักห้า) (อยู่ระหว่างการก่อสร้าง), ศูนย์แพทย์ชุมชนหลักสาม และมีหน่วยอาชีวอนามัยออกหน่วยเพื่อตรวจสุขภาพร่วมด้วย

4. การส่งเสริมทางการตลาด ถือว่าเป็นโรงพยาบาลรัฐบาลที่ออกนอกระบบราชการเป็นแห่งแรก มีชื่อเสียงคุ้นหูกันมานาน วิสัยทัศน์ คือ "เป็นองค์การมหาชนที่เรียนรู้ มุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านการบริการ บริหารอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการสร้างและดูแลสุขภาพของตนเอง" มีการจัดการวิทยุชุมชน โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ออกหน่วยประชาสัมพันธ์ ออกจัดบูธตามสถานที่สำคัญ และมีการเผยแพร่วารสารโรงพยาบาลบ้านแพ้ว(องค์การมหาชน) ไปตามชุมชน

5. บุคคลากร บุคคลากรทุก ๆ ฝ่ายที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในกระบวนการให้บริการ โดยพนักงานเป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างความแตกต่าง (Differentiation) ให้ความสะดวก รวดเร็ว และเต็มใจบริการ บุคลากรเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้ประสบความสำเร็จ เนื่องจากบุคคลจะเข้ามาเกี่ยวข้องกับกระบวนการการบริการมากที่สุดบุคลากรสามารถสร้างความพึงพอใจ คึงลูกค้ากลับมาหรือได้ลูกค้าไปได้จากการปฏิสัมพันธ์ (Interaction) กับลูกค้าเพียงครั้งเดียว กล่าวได้ว่า "บุคลากรเป็นสินทรัพย์ที่สำคัญที่สุดในองค์การ"

6. ลักษณะทางกายภาพ มีแผนผัง เครื่องมือทางการแพทย์ทันสมัยเพียงพอ สัญลักษณ์แสดงทางเดินและสถานที่ต่าง ๆ ในโรงพยาบาล

7. กระบวนการ กลยุทธ์ที่สำคัญคือ เวลาและประสิทธิภาพการบริการ ดังนั้น กระบวนการที่ดีจึงควรมีความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพในการตรวจรักษา

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บุญธรรม คงมาก (2551) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อโรงพยาบาลคุณภาพของเอกชนในจังหวัดภูเก็ต ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับคุณภาพบริการตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อโรงพยาบาลอยู่ในระดับมากทั้งในภาพรวมและในรายด้าน (2) ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพบริการตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในภาพรวม และพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลเฉพาะที่ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการได้แก่ เพศกับการให้ความมั่นใจในการบริการ อายุกับความเป็นรูปลักษณ์ของบริการและการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ประสิทธิภาพการให้บริการกับความเป็นรูปลักษณ์ของบริการและอาชีพ ส่วนระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการรายด้านทุกด้านและ (3) ปัญหาคุณภาพบริการส่วนมากเป็นปัญหาด้านความเป็นรูปลักษณ์ของบริการกับความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ และเสนอแนะให้ปรับปรุงด้านความเป็นรูปลักษณ์ของบริการกับความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้

ศรัณย์ จุฑานนท์ (2551) ได้ศึกษาการสื่อสารการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชนของผู้ป่วยในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21 - 40 ปี สถานภาพโสด การศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ของครอบครัวอยู่ระหว่าง 20,000 - 30,000 บาทต่อเดือน มีรายจ่ายของครอบครัวไม่เกิน 10,000 บาทต่อเดือน มีประกันสุขภาพ/สวัสดิการในการเบิกค่ารักษาพยาบาลประเภทประกันชีวิต และมีความสนใจที่จะรับข่าวสารทางการแพทย์จากทางโรงพยาบาลเอกชน และสรุปว่า เพศ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้ รายจ่ายสวัสดิการในการเบิกค่ารักษาพยาบาล ที่ต่างกันจะมีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชนของผู้ป่วยในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ที่แตกต่างกันด้วย

ด้านพฤติกรรมผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน พบว่าส่วนใหญ่ใช้บริการโรงพยาบาลเชียงใหม่รามในครั้งก่อนหน้านี้ประเภทบริการที่ใช้คือการรักษาโรคทั่วไปมีค่าใช้จ่ายในการบริการไม่เกิน 5,000 บาท ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากใช้ในการประเมินเพื่อเลือกโรงพยาบาลเอกชน คือ ปัจจัยด้านการบริการ และผู้ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ คือ ตนเอง

ด้านความรู้ความเข้าใจซึ่งเกิดจากการที่ผู้บริโภคมีการรับรู้ถึงการมีตัวตนของผลิตภัณฑ์และข้อมูลของตัวผลิตภัณฑ์นั้นผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการพบเห็นกิจกรรมการสื่อสารการตลาดประเภทการสื่อสาร ณ จุดซื้อ รองลงมา คือ การสนับสนุนทางการตลาดและการประชาสัมพันธ์

ด้านความรู้ลึกซึ้งซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงด้านความคิด และยอมรับในข้อมูลนั้นผู้ตอบแบบสอบถามมีความชื่นชอบกิจกรรมกาสื่อสารการตลาดโดยรวมในระดับปานกลางกิจกรรมกาสื่อสารการตลาดที่มีค่าความเฉลี่ยความชื่นชอบในระดับสูงที่สุด ได้แก่ การส่งเสริมการขาย รองลงมาคือ การสื่อสาร ณ จุดซื้อ และการสนับสนุนทางการตลาด

ด้านพฤติกรรม ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงทางด้านพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีต่อการผลิตภัณฑ์ดังกล่าว ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อมูลกิจกรรมกาสื่อสารการตลาดโดยรวมมีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกรับบริการ โรงพยาบาลเอกชนในระดับปานกลาง กิจกรรมกาสื่อสารทางการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ การส่งเสริมการขาย รองลงมาคือ การสนับสนุนทางการตลาด และการโฆษณา

ด้านสื่อที่ให้ข่าวสารผู้ที่ตอบแบบสอบถามเคยเห็นมากที่สุด ได้แก่ ป้ายโฆษณาภายในโรงพยาบาล รองลงมา คือ แผ่นพับใบปลิวและป้ายกลางแจ้ง

จิตติมา พะนา (2550) ได้ศึกษาเรื่องการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลในโครงการประกันสังคมผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมด้านผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลและช่องทางการรับข่าวสาร ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมด้านระยะเวลาในการเป็นผู้ประกันตนและช่วงเวลาในการไปใช้บริการ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษา มีความสัมพันธ์กับการเลือกและการให้ความสำคัญในการเลือกโรงพยาบาลในปัจจุบัน ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพ มีความสัมพันธ์กับการให้ความสำคัญในการเลือกใช้บริการ และช่องทางการรับข่าวสาร ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งและรายได้ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมด้านระยะเวลาในการเป็นผู้ประกันตน ด้านโรงพยาบาลที่เลือกในปัจจุบัน ด้านเวลาในการไปใช้บริการและด้านช่องทางการรับข่าวสารส่วนปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทุกปัจจัย มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลในโครงการประกันสังคม

โดยผลการวิเคราะห์สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านบุคลากร มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม ด้านบริการทางการแพทย์ ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลตามลำดับ

โดยโรงพยาบาลในโครงการประกันสังคม สามารถนำผลการศึกษามาใช้ปรับกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ประกันตนเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้ในส่วนของภาครัฐภายใต้การดูแลของสำนักงานประกันสังคมควรมีส่วนร่วมในการจัดการเพื่อช่วยให้โรงพยาบาลในโครงการประกันสังคม สามารถดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ประกันตนให้ได้มากที่สุด โดยจัดวางนโยบายและแนวทางการปฏิบัติที่มุ่งพัฒนาร่วมกันระหว่างผู้ประกันตน โรงพยาบาลและสำนักงานประกันสังคม



อะคร้าว ภัทรารมณ (2550) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วน ประสมทางการตลาดของการบริการตรวจสุขภาพประจำปีของโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท พบว่า บุคลากร ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ด้านบุคลากรกับความพึงพอใจโดยรวม มีความสัมพันธ์ใน ทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับมาก หมายความว่า เมื่อการรับรู้ด้านบุคลากรมีมาก จะทำให้ความพึง พพอใจโดยรวมมีเพิ่มมากขึ้น

ราคา ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ด้านราคากับความพึงพอใจ มีความสัมพันธ์ในทิศทาง เดียวกัน อยู่ในระดับมากหมายความว่า เมื่อการรับรู้ด้านราคามีมาก จะทำให้ความพึงพอใจโดยรวมมี เพิ่มมากขึ้น

สถานที่และสภาพแวดล้อม ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม กับความพึงพอใจโดยรวม มีความสัมพันธ์กัน หมายความว่า เมื่อการรับรู้ด้านสถานที่และ สภาพแวดล้อมมีมาก จะทำให้ความพึงพอใจโดยรวมมีเพิ่มมากขึ้น

การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ด้านการโฆษณาและ ประชาสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวม มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับมาก หมายความว่า เมื่อการรับรู้ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์มีมาก จะทำให้ความพึงพอใจโดยรวม มีเพิ่มมากขึ้น

อุปกรณ์ เครื่องมือ และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ด้าน อุปกรณ์ เครื่องมือ และสิ่งอำนวยความสะดวกกับความพึงพอใจโดยรวม มีความสัมพันธ์ในทิศทาง เดียวกันอยู่ในระดับมาก หมายความว่า เมื่อการรับรู้ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีมาก จะทำให้ความพึงพอใจโดยรวมมีเพิ่มมากขึ้น

กระบวนการบริการ ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ด้านกระบวนการบริการกับความพึง พพอใจโดยรวม มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับมาก หมายความว่า เมื่อการรับรู้ด้าน กระบวนการบริการมีมาก จะทำให้ความพึงพอใจโดยรวมมีเพิ่มมากขึ้น

การวิเคราะห์การรับรู้ที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของการบริการตรวจสุขภาพ ประจำปีของโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ผู้มาใช้บริการโดยรวม ส่วนใหญ่เห็นว่าด้านบุคลากร โดยรวม ด้านราคาโดยรวม ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ โดยรวม ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ และสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม ด้านกระบวนการบริการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก

Boston Acuner and Yilmaz (2007) ทำการศึกษาถึงความคาดหวังของผู้ป่วย (ลูกค้า) ต่อ โรงพยาบาล (Patient (Customer) expectations) เพื่อจัดพื้นฐานของความคาดหวังของผู้ป่วยตาม สิทธิของผู้ป่วยที่พึงได้รับการศึกษานี้ได้วิเคราะห์ระดับความคาดหวังของผู้ป่วยที่อยู่ในระดับสูง

ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ค่าเฉลี่ยกลางที่ใช้ในการกำหนด คือ อายุ เพศ การศึกษา ประกันสุขภาพ รายได้ของครอบครัว และความคาดหวังของผู้ป่วย จากการศึกษาพบว่า ระเบียบปฏิบัติในปัจจุบัน จะมีมาตรฐานสูงกว่าความคาดหวังของผู้ป่วย ซึ่งตีความได้ว่า อาจจะมีความคาดหวังที่ต่ำจากผู้ป่วย ที่เกิดจากการไม่รู้สิทธิของตน ดังนั้น สถานศึกษาและชุมชนควรเพิ่มความรู้ในด้านสิทธิต่าง ๆ แก่ผู้ป่วย

Blomqvist and Leger (2005) ได้ศึกษาเรื่องการแบ่งแยกข้อมูลประกัน และการตัดสินใจ ในการรับการรักษาพยาบาล (Information Asym) เพื่อศึกษาปัจจัยในการตัดสินใจเข้ารับบริการ รักษาพยาบาล ผลการศึกษาพบว่า การบริการที่หลากหลาย การมีแพทย์เฉพาะทาง ความสามารถของ แพทย์ การมีคุณภาพและเรื่องค่าใช้จ่าย เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้ารับบริการ

Day and Leoprapai (2005) ได้ศึกษารูปแบบของการบริการด้านสุขภาพที่เหมาะสมของ ประชาชนในชนบทไทย พบว่า เพศ อายุ รายได้ ถิ่นที่อยู่อาศัย การใช้เวลารอคอยการบริการ และ ระยะเวลาในการเดินทาง มีผลต่อความพึงพอใจและการเลือกใช้บริการต่างกัน โดยเพศชาย อายุมาก รายได้น้อย ภูมิลำเนาในเขตเคยมารับบริการ ใช้เวลาในการเดินทางน้อย มีความพึงพอใจมากกว่า

จากทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยภายในของผู้รับบริการ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ส่วนปัจจัยส่วนประสมทาง การตลาดที่เน้นปัจจัย 7 P's ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจำหน่าย ด้านการส่งเสริม การตลาด กระบวนการ บุคคล และลักษณะทางกายภาพและปัจจัยด้านคุณภาพและการพัฒนา คุณภาพของโรงพยาบาลจากประเด็นดังกล่าวผู้วิจัยจึงได้นำมาเป็นแนวทาง ในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

### บทที่ 3

#### วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว(องค์การมหาชน) อำเภอบ้านแพ้ว จ.สมุทรสาคร ประกอบด้วยประชากร ขนาดตัวอย่าง และการสุ่มตัวอย่าง แหล่งที่มาของข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์การประมวลผลข้อมูลและระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา ดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลที่แท้จริง ด้านปัจจัยส่วนบุคคล ด้านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่เน้นปัจจัย 7 P's ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด กระบวนการ บุคคล และลักษณะทางกายภาพและปัจจัยด้านคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล ที่ทำให้ประชาชนเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

#### ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรที่ใช้ในการศึกษาจากผู้มารับบริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร มีผู้มารับบริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) เมื่อปีงบประมาณ 2552 มีจำนวน 2,007 คน/ปี เฉลี่ย 167 คน/เดือน (ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) 2552)

#### ขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นผู้ที่มาใช้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปี ที่มารับบริการที่ศูนย์สุขภาพดี โดยใช้การคำนวณจากสูตร Yamane (ประสพชัย พสุนนท์ 2553)

$$n \geq N/1+Ne^2$$

เมื่อ	n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
	N	แทน	ขนาดของประชากร 2,007 คน
	e	แทน	สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนในรูปร้อยละ

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัย ต้องการระดับความเชื่อมั่น 95% และยอมให้คลาดเคลื่อนได้ 5%

$$Z = \text{ณ ระดับความมั่นใจ 95\% ดังนั้น } Z=1.96$$

$$e = \text{ความคลาดเคลื่อนที่พอจะอนุโลมได้ 5\% ดังนั้น } e = 0.05$$

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= 2007 / (1+2007 (0.05)^2) \\ &= 333.5 \text{ หรือ } 334 \end{aligned}$$

จากการคำนวณจะได้กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ 334 คน

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การรวบรวมจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Literature) เป็นการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามโดยตรงจากผู้ให้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) โดยศึกษาในด้านต่อไปนี้ ด้านประชากรศาสตร์ คือ อายุ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ รายจ่าย สถานภาพสมรส สิทธิการรักษาพยาบาล วิธีการชำระค่ารักษาพยาบาล และสถานที่พักอาศัยปัจจุบัน ด้านส่วนผสมการตลาดบริการ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด กระบวนการ บุคคล และลักษณะทางกายภาพ ด้านคุณภาพและมาตรฐานในการบริการของโรงพยาบาล

สำหรับวิธีการสุ่มตัวอย่างจะใช้การสุ่มตัวอย่างตามการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากผู้ที่มาใช้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปี จำนวน 334 คน ในช่วงเดือนมิถุนายน-สิงหาคม พ.ศ. 2553

2. การรวบรวมจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Literature) เป็นการรวบรวมข้อมูลจากวรรณกรรม เอกสาร ตำรา คู่มือ งานเขียน วิทยานิพนธ์ รายงานประจำปีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) รายงานประจำปีศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) และนำข้อมูลที่ได้มาใช้ออกแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามความคิดเห็นเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน (แสดงในผนวก ก) คือ

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย อายุ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ รายจ่าย สถานภาพสมรส สิทธิการรักษาพยาบาล วิธีการชำระค่ารักษาพยาบาล และสถานที่พักอาศัย

**ส่วนที่ 2** ความคิดเห็นต่อปัจจัยทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร ผู้ศึกษาสร้างขึ้นมีองค์ประกอบ ดังนี้

ข้อมูลเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดและข้อมูลด้านการบริการ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

คะแนน 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมาก

คะแนน 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อย

คะแนน 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ทำการวิเคราะห์คะแนนรวมแต่ละปัจจัย โดยจัดเรียงระดับความสำคัญจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ปัจจัยที่ได้คะแนนรวมน้อยที่สุดเป็นปัจจัยทางการตลาดที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร น้อยที่สุด และปัจจัยที่ได้คะแนนรวมมากที่สุดเป็นปัจจัยทางการตลาดที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร มากที่สุด โดยการคำนวณหาค่าสถิติ ได้แก่ จำนวน, ค่าร้อยละ (Percentage ; %), ค่าเฉลี่ย (Mean;  $\bar{X}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation : S.D.) โดยมีเกณฑ์คะแนนตามวิธีการคำนวณโดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้นมีดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{จากสูตรความกว้างของแต่ละอันตรภาคชั้น} &= \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{(5 - 1)}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

การแปลผลความหมายคะแนนเฉลี่ยที่ได้นำมาจัดระดับความสำคัญในการพิจารณาปัจจัยทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร เป็น 5 ระดับ ดังนี้

คะแนน	ระดับการให้ความสำคัญ
1.00 - 1.80	ส่งผลต่อการเลือก น้อยที่สุด
1.81 - 2.60	ส่งผลต่อการเลือก น้อย
2.61 - 3.40	ส่งผลต่อการเลือก ปานกลาง
3.41 - 4.20	ส่งผลต่อการเลือก มาก
4.21 - 5.00	ส่งผลต่อการเลือก มากที่สุด

**ตอนที่ 3** ด้านคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล ผู้วิจัยปรับมาจากรายละเอียดการปฏิบัติตามมาตรฐาน HA

ความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร ผู้ศึกษาสร้างขึ้นมีองค์ประกอบ ดังนี้

ข้อมูลเกี่ยวกับส่วนด้านคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

คะแนน 5	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
คะแนน 4	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นมาก
คะแนน 3	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นปานกลาง
คะแนน 2	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นน้อย
คะแนน 1	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ทำการวิเคราะห์คะแนนรวมแต่ละปัจจัย โดยจัดเรียงระดับความสำคัญจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ปัจจัยที่ได้คะแนนรวมน้อยที่สุดเป็นปัจจัยทางการตลาดที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสอบสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร น้อยที่สุด และปัจจัยที่ได้คะแนนรวมมากที่สุดเป็นปัจจัยทางการตลาดที่ ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสอบสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร มากที่สุด โดยการคำนวณหาค่าสถิติ ได้แก่ จำนวน, ค่าร้อยละ (Percentage ; %), ค่าเฉลี่ย (Mean ;  $\bar{X}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation ; S.D.) โดยมีเกณฑ์คะแนนตามวิธีการคำนวณ โดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น มีดังนี้

$$\begin{aligned} \text{จากสูตรความกว้างของแต่ละอันตรภาคชั้น} &= \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{(5 - 1)}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

## มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

การแปลผลความหมายคะแนนเฉลี่ยที่ได้นำมาจัดระดับความสำคัญในการพิจารณาปัจจัยทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสอบสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร เป็น 5 ระดับ ดังตารางที่ 2

คะแนน	ระดับการให้ความสำคัญ
1.00 - 1.80	ส่งผลต่อการเลือก น้อยที่สุด
1.81 - 2.60	ส่งผลต่อการเลือก น้อย
2.61 - 3.40	ส่งผลต่อการเลือก ปานกลาง
3.41 - 4.20	ส่งผลต่อการเลือก มาก
4.21 - 5.00	ส่งผลต่อการเลือก มากที่สุด

### ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาค้นคว้าตำราเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องแล้วนำมาวางแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. ศึกษาแนวคิด แนวความคิดทางด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ คุณภาพและมาตรฐานในการบริการของโรงพยาบาล
3. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสอบสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร
4. นำแบบสอบถามที่ได้เสนออาจารย์ที่ปรึกษาของการวิจัยเพื่อขอรับคำแนะนำ และนำกลับมาปรับปรุงแก้ไข
5. นำแบบสอบถามที่ได้ไปเสนอผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อพิจารณาความถูกต้องของเนื้อหา ความครอบคลุมและการใช้ภาษา
6. ปรับปรุงเนื้อหาคำถามอีกครั้ง แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาก่อนดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างเพื่อนำมาวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือ

### การทดสอบเครื่องมือการวิจัย

ในการสร้างเครื่องมือวิจัยมีขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้

1. การทบทวนวรรณกรรม สามารถนำแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในเรื่องของส่วนประสมทางการตลาดบริการ และแนวคิดด้านคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลเป็นปัจจัยที่จะส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสอบสุขภาพ มากำหนดกรอบแนวคิดและสร้างเป็นแบบสอบถามได้
2. กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยนำวัตถุประสงค์ของการวิจัย ได้แก่ การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสอบสุขภาพ มาร่างเป็นแนวคำถามในแบบสอบถามได้
3. นำแบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือการวิจัยไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบแบบสอบถามให้ครอบคลุมในทุกประเด็นและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย
4. นำแบบสอบถามไปตรวจสอบความถูกต้องโดยผู้ทรงคุณวุฒิในด้านการตลาด ด้านการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล (แสดงในภาคผนวก ข)
5. นำแบบสอบถามไปตรวจสอบความเชื่อมั่น โดยนำไปทดสอบกับผู้ให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 30 ราย แล้วนำมาทดสอบเพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.969 (แสดงในภาคผนวก ค)



6. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องและตรวจสอบความเชื่อมั่นแล้วไปเก็บตัวอย่างจากผู้ให้บริการตรวจสอบภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 334 ราย เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร ครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากผู้มารับบริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 334 คน จากนั้นนำแบบสอบถามไปวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS (Statistical Package for Social Science) ผลที่ได้จากการศึกษาผู้วิจัยนำเสนอข้อมูลด้วยการบรรยายเชิงพรรณนา ประกอบตารางอธิบายข้อมูล โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 4 ส่วน สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

## มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

- |           |     |  |
|-----------|-----|--|
| N         | แทน | จำนวนผู้ให้บริการกลุ่มตัวอย่าง   |
| $\bar{X}$ | แทน | ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง  |
| S.D.      | แทน | เบี่ยงเบนมาตรฐาน Standard Deviation  |
| t         | แทน | ค่าสถิติ t   |
| F         | แทน | ค่าสถิติ F   |
| LSD       | แทน | วิเคราะห์เปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ (Fisher's Least-Significant Difference: LSD)                       |
| r         | แทน | ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์  |
| Sig.      | แทน | ความน่าจะเป็นสำหรับบอกล้นัยสำคัญทางสถิติ จากการทดสอบ สมมติฐานที่ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS จำนวนได้ ใช้ในการสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน |
| *         | แทน | ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05   |

### การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามจุดประสงค์ของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 5 ส่วน ตามลำดับ ดังนี้

**ส่วนที่ 1** การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลโดยการนำข้อมูลมาคำนวณหาค่าสถิติ ได้แก่ จำนวน และค่าร้อยละ

**ส่วนที่ 2** การวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพศูนย์สุขภาพดี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) โดยการนำข้อมูลมาคำนวณหาค่าสถิติ ได้แก่ จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

**ส่วนที่ 3** การวิเคราะห์เกี่ยวกับคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล (HA) ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพศูนย์สุขภาพดี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) โดยการนำข้อมูลมาคำนวณหาค่าสถิติ ได้แก่ จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

**ส่วนที่ 4** การวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพศูนย์สุขภาพดี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร โดยใช้สถิติทดสอบ t-test ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปร 2 กลุ่ม ใช้สถิติทดสอบ F-test ของการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม ขึ้นไป โดยกำหนดค่านัยสำคัญ (Significance) ที่ระดับค่าเท่ากับ 0.05 หรือระดับค่าความเชื่อมั่นทางสถิติที่ร้อยละ 95

**ส่วนที่ 5** สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล กับปัจจัยทางการตลาดบริการ ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพศูนย์สุขภาพดี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร โดยใช้ค่าสถิติทดสอบหาความสัมพันธ์ของตัวแปร สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Coefficient Correlation : ค่า r) โดยกำหนดค่านัยสำคัญ (Significance) ที่ระดับค่าเท่ากับ 0.05 หรือระดับค่าความเชื่อมั่นทางสถิติที่ร้อยละ 95

## ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 334 คน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

### 1. เพศ

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
ชาย	186	55.7
หญิง	148	44.3
รวม	334	100.0

จากตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 186 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.7 และเป็นเพศหญิงจำนวน 148 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.3

### 2. อายุ

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
15-30 ปี	50	15.0
31-40 ปี	92	27.5
41-50 ปี	112	33.5
51-60 ปี	64	19.2
61 ปีขึ้นไป	16	4.8
รวม	334	100.0

จากตารางที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 112 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.5 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 92 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.5 อายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 64 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.2 อายุระหว่าง 15-30 ปี จำนวน 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.0 และ อายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.8 ตามลำดับ

### 3. ระดับการศึกษา

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
ประถมศึกษา	8	2.4
มัธยมศึกษา	28	8.4
อนุปริญญา	23	6.9
ปริญญาตรี	251	75.1
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	24	7.2
<b>รวม</b>	<b>334</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 3 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 251 ราย คิดเป็นร้อยละ 75.1 รองลงมา มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.4 ระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.2 ระดับการศึกษานอนปริญญา จำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.9 และระดับประถมศึกษา จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.4 ตามลำดับ

### 4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	4	1.2
10,000 - 20,000 บาท	189	56.6
20,000 - 30,000 บาท	28	8.4
30,000 - 50,000 บาท	52	15.6
50,001 บาท ขึ้นไป	61	18.3
<b>รวม</b>	<b>334</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 10,000 - 20,000 บาท จำนวน 189 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.6 รองลงมา มีรายได้ 50,001 บาทขึ้นไป จำนวน 61 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.3 มีรายได้ระหว่าง 30,000 - 50,000 บาท จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 15.6 มีรายได้ระหว่าง 20,000 - 30,000 บาท จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.4 และมีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.2 ตามลำดับ

### 5. รายจ่ายต่อเดือน

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายจ่ายต่อเดือน

รายจ่ายต่อเดือน	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	96	28.7
10,000 - 20,000 บาท	48	14.4
20,000 - 30,000 บาท	138	41.3
30,000 - 50,000 บาท	10	3.0
50,001 บาทขึ้นไป	42	12.6
<b>รวม</b>	<b>334</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 5 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายจ่ายต่อเดือนส่วนใหญ่ มีรายจ่าย ระหว่าง 20,000 - 30,000 บาท จำนวน 138 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.3 รองลงมา มีรายจ่าย ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 96 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.7 มีรายจ่าย 10,000 - 20,000 บาท จำนวน 48 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.4 มีรายได้ 50,001 บาทขึ้นไป จำนวน 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.6 และมีรายจ่าย 30,000 - 50,000 บาท จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.0 ตามลำดับ

## 6. อาชีพ

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
รับจ้าง	25	7.5
ธุรกิจส่วนตัว	52	15.6
รับราชการ	87	26.0
ค้าขาย	71	21.3
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	91	27.2
อื่น ๆ เช่น เกษตรกรรม	8	2.4
<b>รวม</b>	<b>334</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 6 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ ส่วนใหญ่เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 91 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.2 รองลงมา รับราชการ จำนวน 87 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.0 มีอาชีพค้าขาย จำนวน 71 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.3 มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 52 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.6 มีอาชีพรับจ้าง จำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.5 และมีอาชีพอื่น ๆ เช่น เกษตรกรรม จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.4 ตามลำดับ

## 7. สถานภาพ

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
โสด	109	32.6
สมรส	199	59.6
อื่นๆ เช่น หม้าย หย่าร้าง	26	7.8
<b>รวม</b>	<b>334</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 7 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 199 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.6 รองลงมา มีสถานภาพโสดจำนวน 109 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.6 และมีสถานภาพอื่นๆ จำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.8 ตามลำดับ

## 8. สิทธิการรักษาพยาบาล

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสิทธิการรักษาพยาบาล

สิทธิการรักษาพยาบาล	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
เบิกได้	200	59.9
ประกันสังคม	66	19.8
บัตรสุขภาพถ้วนหน้า	12	3.6
จ่ายเอง	56	16.8
รวม	334	100.0

จากตารางที่ 8 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสิทธิการรักษาพยาบาล ส่วนใหญ่เบิกได้ จำนวน 200 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.9 รองลงมาสิทธิการรักษาพยาบาลประกันสังคม จำนวน 66 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.8 จ่ายเองจำนวน 56 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.8 และมีบัตรสุขภาพถ้วนหน้าจำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.6 ตามลำดับ

## 9. วิธีการชำระค่ารักษาพยาบาล

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการชำระค่ารักษาพยาบาล

วิธีการชำระค่ารักษาพยาบาล	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
จ่ายเงินสด	263	78.7
บัตรเครดิต	10	3.0
อื่นๆ เช่น เบิกต้นสังกัด	61	18.3
รวม	334	100.0

จากตารางที่ 9 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการชำระค่ารักษาพยาบาล ส่วนใหญ่จ่ายเงินสด จำนวน 263 ราย คิดเป็นร้อยละ 78.7 รองลงมา อื่นๆ เช่น เบิกต้นสังกัด จำนวน 61 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.3 และมีบัตรเครดิต จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.0 ตามลำดับ



## 10. สถานที่พักอาศัยปัจจุบัน

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่พักอาศัยปัจจุบัน

สถานที่พักอาศัยปัจจุบัน	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
อำเภอเมือง	96	28.7
กระทู้มแบน	41	12.3
อำเภอบ้านแพ้ว	121	36.2
จังหวัดอื่นๆ เช่น ราชบุรี นครปฐม	76	22.8
รวม	334	100.0

จากตารางที่ 10 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่พักอาศัยปัจจุบัน ส่วนใหญ่ มีสถานที่พักที่อำเภอบ้านแพ้ว จำนวน 121 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.2 รองลงมา อำเภอเมือง จำนวน 96 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.7 จังหวัดอื่นๆ เช่น ราชบุรี นครปฐม จำนวน 76 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.8 และกระทู้มแบน จำนวน 41 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.3 ตามลำดับ

### ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสอบสุขภาพสุนัข สุขภาพดี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร

จากการศึกษาปัจจัยทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสอบสุขภาพสุนัข สุขภาพดี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่หรือช่องทางให้บริการ ด้านส่งเสริมการจัดจำหน่ายบริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับจากบริการทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ ให้ผลการศึกษาตามรายละเอียด ดังนี้

## 1. ภาพรวมปัจจัยทางการตลาดบริการ

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร โดยภาพรวม

ปัจจัย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	3.88	0.63	มาก
ด้านราคา	3.79	0.65	มาก
ด้านสถานที่หรือช่องทางให้บริการ	3.73	0.70	มาก
ด้านส่งเสริมการจัดจำหน่ายบริการ	3.72	0.64	มาก
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	3.80	0.60	มาก
ด้านคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับจากบริการทางกายภาพ	3.92	0.58	มาก
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.82	0.62	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.81</b>	<b>0.63</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 11 ผลที่ได้จากการศึกษา แสดงค่าผลรวมระดับความคิดเห็นของผู้มารับบริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ( $\bar{X} = 3.81$ , S.D. = 0.63) ซึ่งเป็นระดับความคิดเห็น ในระดับมีความสำคัญมาก

โดยเมื่อพิจารณาในผลของแต่ละด้าน พบว่าระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการของผู้มารับบริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร ในระดับมีความสำคัญมาก ทั้ง 7 ด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. ปัจจัยด้านคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับจากบริการทางกายภาพ ( $\bar{X} = 3.92$ , S.D. = 0.58)
2. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการมีค่าผลรวม ( $\bar{X} = 3.88$ , S.D. = 0.63)
3. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.82$ , S.D. = 0.62)
4. ปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.80$ , S.D. = 0.60)
5. ปัจจัยด้านราคา ( $\bar{X} = 3.79$ , S.D. = 0.65)
6. ปัจจัยด้านสถานที่หรือช่องทางให้บริการ ( $\bar{X} = 3.73$ , S.D. = 0.70)

7. ปัจจัยด้านส่งเสริมการจัดจำหน่ายบริการ ( $\bar{X} = 3.72$ , S.D. = 0.64)

2. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. คุณภาพการรักษา (การตรวจรักษาโรค) (ร้อยละ)	26 (7.8)	12 (3.6)	250 (74.9)	46 (13.8)	0 (0.0)	2.94	0.69	ปานกลาง
2. บริการตรวจรักษาโดยแพทย์เฉพาะทางหรือจากแพทย์ที่ตนพึงพอใจ (ร้อยละ)	0 (0.0)	2 (0.6)	8 (2.4)	225 (67.4)	99 (29.6)	4.26	0.52	มากที่สุด
3. บริการด้านการพยาบาล (ร้อยละ)	0 (0.0)	2 (0.6)	47 (14.1)	230 (68.9)	55 (16.5)	4.01	0.57	มาก
4. บริการด้านเอกซเรย์ ตรวจเลือด ปัสสาวะ และวิเคราะห์ผล (ร้อยละ)	0 (0.0)	2 (0.0)	49 (14.7)	215 (64.4)	68 (20.4)	4.04	0.61	มาก
5. ความครบถ้วนของยา และเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ (ร้อยละ)	0 (0.0)	0 (0.0)	80 (24.0)	197 (59.0)	57 (17.1)	3.93	0.63	มาก
6. ความครบถ้วนของเครื่องมือแพทย์และอุปกรณ์ทางการแพทย์ (ร้อยละ)	0 (0.0)	2 (0.6)	91 (27.2)	208 (62.3)	33 (9.9)	3.81	0.60	มาก
7. มีการติดตามผลการรักษาหลังการรักษา (ร้อยละ)	0 (0.0)	6 (1.8)	75 (22.5)	193 (57.8)	60 (18.0)	3.91	0.68	มาก
8. ความสุภาพและมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่และแพทย์ (ร้อยละ)	0 (0.0)	8 (2.4)	55 (16.5)	220 (65.9)	51 (15.3)	3.94	0.64	มาก

ตารางที่ 12 (ต่อ)

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
9. เวลาที่ใช้ตรวจและรอคอยการตรวจ (ร้อยละ)	0 (0.0)	4 (1.2)	52 (15.6)	206 (61.7)	72 (21.6)	4.03	0.64	มาก
10. การให้คำแนะนำและข้อปฏิบัติตนจาก เจ้าหน้าที่และแพทย์ (ร้อยละ)	0 (0.0)	4 (1.2)	58 (17.4)	206 (61.7)	66 (19.8)	4.00	0.64	มาก
11. การผ่านการรับรองมาตรฐานโรงพยาบาล โดยมีป้ายแสดงให้เห็นชัดเจน (ร้อยละ)	0 (0.0)	7 (2.1)	81 (24.3)	190 (56.9)	56 (16.8)	3.88	0.69	มาก
<b>รวม</b>						<b>3.88</b>	<b>0.63</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 12 ผลที่ได้จากการศึกษา แสดงค่าระดับความคิดเห็นของผู้มารับบริการ ตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพที่ ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ โดยภาพรวมให้ ความสำคัญในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ( $\bar{X} = 3.88$ , S.D. = 0.63)

โดยเมื่อพิจารณาผลของแต่ละด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมทาง การตลาดบริการที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด จำนวน 1 ด้าน คือ ด้าน บริการตรวจรักษาโดยแพทย์เฉพาะทางหรือจากแพทย์ที่ตนพึงพอใจ ( $\bar{X} = 4.26$ , S.D. = 0.52) ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจ สุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร ให้ความสำคัญ ในระดับมาก จำนวน 9 ด้าน เรียงลำดับ ดังนี้

1. บริการด้านเอกซเรย์ ตรวจเลือด ปัสสาวะ และวิเคราะห์ผล ( $\bar{X} = 4.04$ , S.D. = 0.61)
2. เวลาที่ใช้ตรวจและรอคอยการตรวจ ( $\bar{X} = 4.03$ , S.D. = 0.64)
3. ด้านการพยาบาล ( $\bar{X} = 4.01$ , S.D. = 0.57)
4. การให้คำแนะนำและข้อปฏิบัติตนจากเจ้าหน้าที่และแพทย์ ( $\bar{X} = 4.00$ , S.D. = 0.64)

5. ความสุภาพและมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่และแพทย์ ( $\bar{X} = 3.94, S.D. = 0.64$ )
6. ความครบถ้วนของยา และเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ ( $\bar{X} = 3.93, S.D. = 0.63$ )
7. มีการติดตามผลการรักษาหลังการรักษา ( $\bar{X} = 3.91, S.D. = 0.68$ )
8. การผ่านการรับรองมาตรฐานโรงพยาบาลโดยมีป้ายแสดงให้เห็นชัดเจน ( $\bar{X} = 3.88, S.D. = 0.69$ )
9. ความครบถ้วนของเครื่องมือแพทย์และอุปกรณ์ทางการแพทย์ ( $\bar{X} = 3.81, S.D. = 0.60$ )  
และระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการเลือกใช้  
บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร ให้  
ความสำคัญในระดับปานกลาง จำนวน 1 ด้าน คือ คุณภาพการรักษา (การตรวจรักษาโรค) ( $\bar{X} = 2.94, S.D. = 0.69$ )

### 3. ปัจจัยด้านราคา

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร ด้านราคา

ด้านราคา	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
1. ค่าบริการตรวจรักษาคุ้มค่า (ร้อยละ)	0 (0.0)	6 (1.8)	73 (21.9)	202 (60.5)	53 (15.9)	3.90	0.66	มาก
2. ค่าตรวจพิเศษ เช่น ตรวจเลือด ปัสสาวะ เอกซเรย์ (ร้อยละ)	0 (0.0)	8 (2.4)	84 (25.1)	205 (61.4)	37 (11.1)	3.81	0.65	มาก
3. ค่าธรรมเนียมใบรับรองแพทย์หรือใบเคลมประกัน (ร้อยละ)	0 (0.0)	6 (1.8)	110 (32.9)	189 (56.6)	29 (8.7)	3.72	0.64	มาก
4. ความครบถ้วนของยา และเวชภัณฑ์ ทางการแพทย์ (ร้อยละ)	0 (0.0)	6 (1.8)	105 (31.4)	192 (57.5)	31 (9.3)	3.74	0.64	มาก
<b>รวม</b>						<b>3.79</b>	<b>0.65</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 13 ผลที่ได้จากการศึกษา แสดงค่าระดับความคิดเห็นของผู้มารับบริการ ตรวจสอบสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสอบสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ด้านราคา โดยภาพรวมให้ความสำคัญในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 ( $\bar{X} = 3.79$ , S.D. = 0.65)

โดยเมื่อพิจารณาผลของแต่ละด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสอบสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร ให้ความสำคัญในระดับมาก ทั้ง 4 ด้าน เรียงลำดับ ดังนี้

1. ค่าบริการตรวจรักษาคุ่มค่า ( $\bar{X} = 3.90$ , S.D. = 0.66)
  2. ค่าตรวจพิเศษ เช่น ตรวจเลือด ปัสสาวะ เอกซเรย์ ( $\bar{X} = 3.81$ , S.D. = 0.65)
  3. ความครบถ้วนของยา และเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ ( $\bar{X} = 3.74$ , S.D. = 0.64)
  4. ค่าธรรมเนียมใบรับรองแพทย์หรือใบเคลมประกัน ( $\bar{X} = 3.72$ , S.D. = 0.64)
4. ปัจจัยด้านสถานที่หรือช่องทางให้บริการ

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสอบสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร ด้านสถานที่หรือช่องทางให้บริการ

ด้านสถานที่หรือช่องทางให้บริการ	ความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. ท่าเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง (ร้อยละ)	0 (0.0)	4 (1.2)	98 (29.3)	196 (58.7)	36 (10.8)	3.79	0.63	มาก
2. ที่จอดรถเพียงพอ (ร้อยละ)	2 (0.6)	34 (10.2)	132 (39.5)	133 (39.8)	33 (9.9)	3.48	0.82	มาก
3. อาคารสถานที่สะอาด (ร้อยละ)	0 (0.0)	8 (2.4)	100 (29.9)	180 (53.9)	46 (13.8)	3.79	0.70	มาก
4. มีความปลอดภัย (ร้อยละ)	0 (0.0)	8 (2.4)	10 (30.2)	185 (55.4)	40 (12.0)	3.76	0.68	มาก

ตารางที่ 14 (ต่อ)

ด้านสถานที่หรือช่องทางให้บริการ	ความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
5. การตกแต่งสถานที่สวยงาม (ร้อยละ)	0 (0.0)	4 (1.2)	114 (34.1)	171 (51.2)	45 (13.5)	3.74	0.68	มาก
6. มีระบบการถ่ายเทอากาศภายในอาคารที่ดี (ร้อยละ)	0 (0.0)	6 (1.8)	126 (37.7)	159 (47.6)	43 (12.9)	3.71	0.70	มาก
7. มีสถานที่นั่งพัก และนั่งรอตรวจอย่างเพียงพอ (ร้อยละ)	0 (0.0)	6 (1.8)	115 (34.4)	171 (51.2)	42 (12.6)	3.74	0.69	มาก
8. ห้องน้ำสะอาดและเพียงพอ (ร้อยละ)	0 (0.0)	4 (1.2)	118 (35.3)	172 (51.5)	40 (12.0)	3.70	0.67	มาก
9. มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ (ร้อยละ)	0 (0.0)	4 (1.2)	111 (33.2)	168 (50.3)	51 (15.3)	3.79	0.70	มาก
<b>รวม</b>						<b>3.73</b>	<b>0.70</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 14 ผลที่ได้จากการศึกษา แสดงค่าระดับความคิดเห็นของผู้มารับบริการ ตรวจสอบสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสอบสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ด้านสถานที่หรือช่องทางให้บริการโดยภาพรวมให้ความสำคัญในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ( $\bar{X} = 3.73$ , S.D. = 0.70)

โดยเมื่อพิจารณาผลของแต่ละด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสอบสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร ให้ความสำคัญในระดับมาก ทั้ง 9 ด้าน เรียงลำดับ ดังนี้

1. ด้านทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง ( $\bar{X} = 3.79$ , S.D. = 0.63)
2. อาคารสถานที่สะอาด ( $\bar{X} = 3.79$ , S.D. = 0.70)
3. มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ( $\bar{X} = 3.79$ , S.D. = 0.70)
4. มีความปลอดภัย ( $\bar{X} = 3.76$ , S.D. = 0.68)
5. การตกแต่งสถานที่สวยงาม ( $\bar{X} = 3.74$ , S.D. = 0.68)

6. มีสถานที่นั่งพัก และนั่งรอตรวจอย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.74, S.D. = 0.69$ )
7. มีระบบการถ่ายเทอากาศภายในอาคารที่ดี ( $\bar{X} = 3.71, S.D. = 0.70$ )
8. ห้องน้ำสะอาดและเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.70, S.D. = 0.67$ )
9. ที่จอดรถเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.48, S.D. = 0.82$ )
5. ปัจจัยด้านส่งเสริมการจัดจำหน่ายบริการ

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร ด้านส่งเสริมการจัดจำหน่ายบริการ

ด้านส่งเสริมการจัดจำหน่ายบริการ	ความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
1. การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ในสื่อต่างๆ เช่น ป้าย โปสเตอร์ แผ่นพับ โบรชัวร์ บอร์ด วิทยุ หนังสือพิมพ์ เสี่ยงตามสาย (ร้อยละ)	0 (0.0)	6 (1.8)	125 (37.4)	182 (54.5)	21 (6.3)	3.65	0.62	มาก
2. การให้ส่วนลดแก่สมาชิกของโรงพยาบาล (ร้อยละ)	0 (0.0)	8 (2.4)	120 (35.9)	183 (54.8)	23 (6.9)	3.66	0.64	มาก
3. การตรวจสุขภาพราคาพิเศษ (ร้อยละ)	0 (0.0)	4 (1.2)	96 (28.7)	198 (59.3)	36 (10.8)	3.79	0.63	มาก
4. โรงพยาบาลมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม เช่น การออกหน่วยปฐมพยาบาลเคลื่อนที่ การจัดอบรมให้ความรู้ทางวิชาการ การจัดกิจกรรมต่าง ๆ (ร้อยละ)	0 (0.0)	4 (1.2)	108 (32.3)	183 (54.8)	39 (11.7)	3.76	0.66	มาก
<b>รวม</b>						<b>3.72</b>	<b>0.64</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 15 ผลที่ได้จากการศึกษา แสดงค่าระดับความคิดเห็นของผู้มารับบริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพที่



ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ด้านส่งเสริมการจัดจำหน่ายบริการ โดยภาพรวมให้ความสำคัญในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ( $\bar{X} = 3.72$ , S.D. = 0.64)

โดยเมื่อพิจารณาผลของแต่ละด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร ให้ความสำคัญในระดับมาก ทั้ง 4 ด้าน เรียงลำดับ ดังนี้

1. ด้านการตรวจสุขภาพราคาพิเศษ ( $\bar{X} = 3.79$ , S.D. = 0.63)
2. ด้านโรงพยาบาลมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม เช่น การออกหน่วยปฐมพยาบาลเคลื่อนที่ การจัดอบรมให้ความรู้ทางวิชาการ การจัดกิจกรรมต่างๆ ( $\bar{X} = 3.76$ , S.D. = 0.66)
3. ด้านการให้ส่วนลดแก่สมาชิกของโรงพยาบาล ( $\bar{X} = 3.66$ , S.D. = 0.64)
4. ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ในสื่อต่าง ๆ เช่น ป้าย โบปปลิว แผ่นพับ โบรชัวร์ บอร์ด วิทยุ หนังสือพิมพ์ เสียงตามสาย ( $\bar{X} = 3.65$ , S.D. = 0.62)

#### 6. ปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. แพทย์มีความรู้ความชำนาญในการตรวจรักษา (ร้อยละ)	0 (0.0)	2 (0.6)	99 (29.6)	201 (60.2)	32 (9.6)	3.78	0.60	มาก
2. มีแพทย์พยาบาลและเจ้าหน้าที่คอยบริการตลอดเวลา (ร้อยละ)	0 (0.0)	0 (0.0)	100 (9.9)	203 (60.8)	31 (9.3)	3.79	0.59	มาก
3. ความกระตือรือร้นการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่และแพทย์ (ร้อยละ)	0 (0.0)	2 (0.6)	101 (30.2)	187 (56.0)	44 (13.2)	3.81	0.65	มาก
4. ความสุภาพและมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่และแพทย์ (ร้อยละ)	0 (0.0)	2 (0.6)	86 (25.7)	196 (58.7)	50 (15.0)	3.88	0.64	มาก

ตารางที่ 16 (ต่อ)

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
5. เวลาที่ใช้ตรวจและรอคอยการตรวจ (ร้อยละ)	0 (0.0)	0 (0.0)	105 (31.4)	193 (57.8)	36 (10.8)	3.79	0.61	มาก
6. การให้คำแนะนำ และข้อปฏิบัติตนจาก เจ้าหน้าที่และแพทย์ (ร้อยละ)	0 (0.0)	0 (0.0)	113 (33.8)	198 (59.3)	23 (6.9)	3.73	0.57	มาก
7. การให้คำแนะนำด้านยาจากเภสัชกร (ร้อยละ)	0 (0.0)	0 (0.0)	96 (28.7)	204 (61.1)	34 (10.2)	3.81	0.59	มาก
รวม						3.80	0.60	มาก

จากตารางที่ 16 ผลที่ได้จากการศึกษา แสดงค่าระดับความคิดเห็นของผู้มารับบริการ  
ตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัด  
สมุทรสาคร ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพที่  
ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ โดยภาพรวมให้  
ความสำคัญในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ( $\bar{X} = 3.80$ , S.D. = 0.60)

โดยเมื่อพิจารณาผลของแต่ละด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมทาง  
การตลาดบริการที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว  
(องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร ให้ความสำคัญในระดับมาก ทั้ง 7 ด้าน เรียงลำดับ ดังนี้

1. ด้านความสุภาพและมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่และแพทย์ ( $\bar{X} = 3.88$ , S.D. = 0.64)
2. ด้านความกระตือรือร้นการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่และแพทย์ ( $\bar{X} = 3.81$ , S.D. = 0.65)
3. ด้านการให้คำแนะนำด้านยาจากเภสัชกร ( $\bar{X} = 3.81$ , S.D. = 0.59)
4. ด้านมีแพทย์พยาบาลและเจ้าหน้าที่คอยบริการตลอดเวลา ( $\bar{X} = 3.79$ , S.D. = 0.59)
5. ด้านเวลาที่ใช้ตรวจและรอคอยการตรวจ ( $\bar{X} = 3.79$ , S.D. = 0.61)
6. ด้านแพทย์มีความรู้ความชำนาญในการตรวจรักษา ( $\bar{X} = 3.78$ , S.D. = 0.60)
7. ด้านการให้คำแนะนำและข้อปฏิบัติตนจากเจ้าหน้าที่และแพทย์ ( $\bar{X} = 3.73$ , S.D. = 0.57)

## 7. ปัจจัยด้านคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับจากบริการทางกายภาพ

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร ด้านคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับจากบริการทางกายภาพ

ด้านคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับ จากบริการทางกายภาพ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
1. มีแผนผังและสัญลักษณ์แสดงทางเดิน และสถานที่ต่างๆ ในโรงพยาบาล (ร้อยละ)	0 (0.0)	0 (0.0)	64 (19.2)	223 (66.8)	47 (14.1)	3.94	0.57	มาก
2. ความสะอาดของอาคารสถานที่ (ร้อยละ)	0 (0.0)	0 (0.0)	71 (21.3)	225 (67.4)	38 (11.4)	3.90	0.56	มาก
3. เครื่องมือทางการแพทย์ทันสมัยเพียงพอ (ร้อยละ)	0 (0.0)	0 (0.0)	81 (24.3)	198 (59.3)	55 (16.5)	3.92	0.63	มาก
4. ความสะอาดของเครื่องมือ (ร้อยละ)	0 (0.0)	0 (0.0)	67 (20.1)	222 (66.5)	45 (13.5)	3.93	0.57	มาก
<b>รวม</b>						<b>3.92</b>	<b>0.58</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 17 ผลที่ได้จากการศึกษา แสดงค่าระดับความคิดเห็นของผู้มารับบริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ด้านคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับจากบริการทางกายภาพโดยภาพรวมให้ความสำคัญในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ( $\bar{X} = 3.92$ , S.D. = 0.58)

โดยเมื่อพิจารณาผลของแต่ละด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร ให้ความสำคัญในระดับมาก ทั้ง 4 ด้าน เรียงลำดับ ดังนี้

1. มีแผนผังและสัญลักษณ์แสดงทางเดินและสถานที่ต่างๆ ในโรงพยาบาล ( $\bar{X} = 3.94$ , S.D. = 0.57)
  2. ความสะอาดของเครื่องมือ ( $\bar{X} = 3.93$ , S.D. = 0.57)
  3. เครื่องมือทางการแพทย์ทันสมัยเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.92$ , S.D. = 0.63)
  4. ความสะอาดของอาคารสถานที่ ( $\bar{X} = 3.90$ , S.D. = 0.56)
8. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร ด้านกระบวนการให้บริการ

ด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. เวลาที่ใช้ในการรอรับการตรวจ (ร้อยละ)	0 (0.0)	6 (1.8)	96 (28.7)	180 (53.9)	52 (15.6)	3.83	0.69	มาก
2. ขั้นตอนในการตรวจ (ร้อยละ)	0 (0.0)	2 (.6)	71 (21.3)	226 (67.7)	35 (10.5)	3.88	0.57	มาก
3. เวลาที่ใช้ในการรอผลตรวจเลือด ปัสสาวะ เอกซเรย์ (ร้อยละ)	0 (0.0)	2 (0.6)	96 (28.7)	195 (58.4)	41 (12.3)	3.82	0.63	มาก
4. เวลาที่ใช้ในการรอรับยา (ร้อยละ)	0 (0.0)	2 (0.6)	104 (31.1)	194 (58.1)	34 (10.2)	3.77	0.62	มาก
5. เวลาที่ใช้ในการรอชำระเงิน (ร้อยละ)	0 (0.0)	4 (1.2)	94 (28.1)	199 (59.6)	37 (11.1)	3.80	0.63	มาก
6. การได้รับข้อมูลโรคจากแพทย์หรือเจ้าหน้าที่ (ร้อยละ)	0 (0.0)	0 (0.0)	98 (29.3)	202 (60.5)	34 (10.2)	3.80	0.59	มาก
7. การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้จ่าย (ร้อยละ)	0 (0.0)	0 (0.0)	92 (27.5)	208 (62.3)	34 (10.2)	3.82	0.59	มาก

ตารางที่ 18 (ต่อ)

ด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
8. การซักประวัติและการตรวจร่างกาย (ร้อยละ)	0 (0.0)	0 (0.0)	98 (29.3)	194 (58.1)	42 (12.6)	3.83	0.62	มาก
9. การประสานงานระหว่างหน่วยงานในโรงพยาบาล (ร้อยละ)	0 (0.0)	0 (0.0)	92 (27.5)	202 (60.5)	40 (12.0)	3.84	0.60	มาก
<b>รวม</b>						<b>3.82</b>	<b>0.62</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 18 ผลที่ได้จากการศึกษา แสดงค่าระดับความคิดเห็นของผู้มารับบริการ ตรวจสอบสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสอบสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ด้านกระบวนการให้บริการ โดยภาพรวมให้ความสำคัญในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ( $\bar{X} = 3.82, S.D. = 0.62$ )

โดยเมื่อพิจารณาผลของแต่ละด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสอบสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร ให้ความสำคัญในระดับมาก ทั้ง 9 ด้าน เรียงลำดับ ดังนี้

1. ด้านการประสานงานระหว่างหน่วยงานในโรงพยาบาล ( $\bar{X} = 3.84, S.D. = 0.60$ )
2. ด้านเวลาที่ใช้ในการรอรับการตรวจ ( $\bar{X} = 3.83, S.D. = 0.59$ )
3. ด้านขั้นตอนในการตรวจ ( $\bar{X} = 3.83, S.D. = 0.57$ )
4. ด้านการซักประวัติและการตรวจร่างกาย ( $\bar{X} = 3.83, S.D. = 0.62$ )
5. ด้านเวลาที่ใช้ในการรอผลตรวจเลือด ปัสสาวะ เอกซเรย์ ( $\bar{X} = 3.82, S.D. = 0.63$ )
6. ด้านการได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา ( $\bar{X} = 3.82, S.D. = 0.59$ )
7. ด้านเวลาที่ใช้ในการรอชำระเงิน ( $\bar{X} = 3.80, S.D. = 0.63$ )
8. ด้านการได้รับข้อมูลโรคจากแพทย์หรือเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 3.80, S.D. = 0.59$ )
9. ด้านเวลาที่ใช้ในการรอรับยา ( $\bar{X} = 3.77, S.D. = 0.62$ ) ตามลำดับ

### ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์คุณภาพและการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล (HA) ที่ส่งผลการ เลือกใช้บริการตรวจสุขภาพศูนย์สุขภาพดี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร

จากการศึกษาคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล (HA) ที่ส่งผลการ  
เลือกใช้บริการตรวจสุขภาพศูนย์สุขภาพดี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัด  
สมุทรสาคร ซึ่งประกอบด้วย ด้านความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล ด้านทรัพยากรและ  
การจัดการ ด้านกระบวนการคุณภาพ ด้านการรักษามาตรฐานและจรรยาบรรณวิชาชีพ ด้านสิทธิ  
ผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กร และด้านการดูแลรักษาผู้ป่วยให้ผลการรักษาตามรายละเอียด ดังนี้

#### 1. ภาพรวมคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล (HA)

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของคุณภาพและการพัฒนา  
คุณภาพของโรงพยาบาล (HA) ที่ส่งผลการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์  
สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร โดยภาพรวม

ภาพรวมคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น
ด้านความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล	3.84	0.56	มาก
ด้านทรัพยากรและการจัดการ	3.81	0.49	มาก
ด้านกระบวนการคุณภาพ	3.82	0.41	มาก
ด้านการรักษามาตรฐานและจรรยาบรรณวิชาชีพ	3.90	0.48	มาก
ด้านสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กร	3.91	0.47	มาก
ด้านการดูแลรักษาผู้ป่วย	3.93	0.52	มาก
รวม	3.87	0.49	มาก

จากตารางที่ 19 ผลที่ได้จากการศึกษา แสดงค่าผลรวมระดับความคิดเห็นของผู้มารับ  
บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) อำเภอบ้านแพ้ว  
จังหวัดสมุทรสาคร ต่อคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล (HA) ที่ส่งผลการ  
เลือกใช้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) มีค่าเฉลี่ย  
เท่ากับ 3.87 ( $\bar{X} = 3.87, S.D. = 0.49$ ) ซึ่งเป็นระดับความคิดเห็น ในระดับมีความสำคัญมาก

โดยเมื่อพิจารณาในผลของแต่ละด้าน พบว่าระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล (HA) ของผู้มารับบริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร ในระดับมีความสำคัญมาก ทั้ง 6 ด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 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 ( $\bar{X} = 3.81, S.D. = 0.49$ ) ตามลำดับ
2. ด้านความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล (HA) ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร ด้านความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล

ด้าน ความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพ โรงพยาบาล	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
1. ความกระตือรือร้นและตั้งใจของบุคลากรในคุณภาพการบริการ (ร้อยละ)	0 (0.0)	6 (1.8)	66 (19.8)	211 (63.2)	51 (15.3)	3.91	0.64	มาก
2. คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลมีการสอดคล้องกันทุกฝ่าย (ร้อยละ)	0 (0.0)	2 (0.6)	110 (32.9)	185 (55.4)	37 (11.1)	3.76	0.64	มาก
<b>รวม</b>						<b>3.84</b>	<b>0.64</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 20 ผลที่ได้จากการศึกษา แสดงค่าระดับความคิดเห็นของผู้มารับบริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร คุณภาพและการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล (HA) ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ด้านความมุ่งมั่นในการพัฒนา

คุณภาพโรงพยาบาล โดยภาพรวมให้ความสำคัญในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ( $\bar{X} = 3.84$ , S.D. = 0.64)

โดยเมื่อพิจารณาผลของแต่ละด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล (HA) ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร ให้ความสำคัญในระดับมาก ทั้ง 2 ด้าน เรียงลำดับ ดังนี้

1. ด้านความกระตือรือร้นและตั้งใจ ของบุคลากรในคุณภาพการบริการ ( $\bar{X} = 3.91$ , S.D. = 0.64)

2. ด้านคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลมีการสอดคล้องกันทุกฝ่าย ( $\bar{X} = 3.76$ , S.D. = 0.64)

### 3. ด้านความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล (HA) ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร ด้านทรัพยากรและการจัดการ

ด้านทรัพยากรและการจัดการ	ความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. ปริมาณของบุคลากรที่ให้บริการ (ร้อยละ)	0 (0.0)	6 (1.8)	87 (26.0)	212 (63.5)	29 (8.7)	3.79	0.61	มาก
2. เครื่องมือ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อบริการ (ร้อยละ)	0 (0.0)	4 (1.2)	92 (27.5)	203 (60.8)	35 (10.5)	3.80	0.62	มาก
3. การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยภายในโรงพยาบาล (ร้อยละ)	0 (0.0)	6 (1.8)	88 (26.3)	204 (61.1)	36 (10.8)	3.80	0.63	มาก
4. คุณภาพของบุคลากรที่ให้บริการ (ร้อยละ)	0 (0.0)	4 (1.2)	81 (24.3)	216 (64.7)	33 (9.9)	3.83	0.60	มาก
<b>รวม</b>						<b>3.81</b>	<b>0.62</b>	<b>มาก</b>



จากตารางที่ 21 ผลที่ได้จากการศึกษา แสดงค่าระดับความคิดเห็นของผู้มารับบริการ ตรวจสอบสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร คุณภาพและการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล (HA) ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการ ตรวจสอบสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ด้านทรัพยากรและการจัดการ โดยภาพรวมให้ความสำคัญในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ( $\bar{X} = 3.81, S.D. = 0.62$ )

โดยเมื่อพิจารณาผลของแต่ละด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล (HA) ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการ ตรวจสอบสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร ให้ความสำคัญในระดับมาก ทั้ง 4 ด้าน เรียงลำดับ ดังนี้

1. ด้านคุณภาพของบุคลากรที่ให้บริการแก่ท่านระดับใด ( $\bar{X} = 3.83, S.D. = 0.60$ )
2. ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อบริการแก่ท่านในระดับใด ( $\bar{X} = 3.80, S.D. = 0.62$ )
3. ด้านการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยภายในโรงพยาบาล ( $\bar{X} = 3.80, S.D. = 0.63$ )
4. ด้านปริมาณของบุคลากรที่ให้บริการแก่ท่านในระดับใด ( $\bar{X} = 3.79, S.D. = 0.61$ )
4. ด้านกระบวนการคุณภาพ

ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล (HA) ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการ ตรวจสอบสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร ด้านกระบวนการคุณภาพ

ด้านกระบวนการคุณภาพ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. การปฏิบัติงานเป็นทีมการรักษา (ร้อยละ)	0 (0.0)	8 (2.4)	57 (17.1)	240 (71.9)	29 (8.7)	3.86	0.58	มาก
2. แนวทางปฏิบัติต่างๆเพื่อการบำบัดรักษา (ร้อยละ)	0 (0.0)	0 (0.0)	92 (27.5)	213 (63.8)	29 (8.7)	3.81	0.57	มาก

ตารางที่ 22 (ต่อ)

ด้านกระบวนการคุณภาพ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
3. การให้ความสำคัญต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้บริการ (ร้อยละ)	0 (0.0)	2 (0.6)	96 (28.7)	211 (63.2)	25 (7.5)	3.77	0.58	มาก
4. กระบวนการบำบัดรักษาต่อเนื่อง (ร้อยละ)	0 (0.0)	4 (1.2)	109 (32.6)	196 (58.7)	25 (7.5)	3.72	0.61	มาก
5. การบริหารจัดการด้านความเสี่ยงต่างๆที่อาจเกิดขึ้นในโรงพยาบาล (ร้อยละ)	0 (0.0)	10 (3.0)	98 (29.3)	200 (59.9)	26 (7.8)	3.72	0.64	มาก
6. วิธีการรักษาพยาบาลที่อยู่บนมาตรฐานวิชาชีพและวิชาการ (ร้อยละ)	0 (0.0)	6 (1.8)	38 (11.4)	243 (72.8)	47 (14.1)	3.99	0.57	มาก
7. วิธีการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อของโรงพยาบาล (ร้อยละ)	0 (0.0)	2 (0.6)	65 (19.5)	228 (68.3)	39 (11.7)	3.91	0.57	มาก
<b>รวม</b>						<b>3.82</b>	<b>0.59</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 22 ผลที่ได้จากการศึกษา แสดงค่าระดับความคิดเห็นของผู้มารับบริการ ตรวจสอบสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร คุณภาพและการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล (HA) ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการ ตรวจสอบสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ด้านกระบวนการคุณภาพ โดยภาพรวมให้ความสำคัญในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ( $\bar{X} = 3.82$ , S.D. = 0.41)

โดยเมื่อพิจารณาผลของแต่ละด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล (HA) ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการ ตรวจสอบสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร ให้ความสำคัญในระดับมาก ทั้ง 7 ด้าน เรียงลำดับ ดังนี้

1. ด้านวิธีการรักษาพยาบาลที่อยู่บนมาตรฐานวิชาชีพและวิชาการ เพียงใด ( $\bar{X} = 3.99$ , S.D. = 0.57)
2. ด้านวิธีการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อของโรงพยาบาล ( $\bar{X} = 3.91$ , S.D. = 0.57)
3. ด้านการปฏิบัติงานเป็นทีมการรักษา ( $\bar{X} = 3.86$ , S.D. = 0.58)

4. ด้านแนวทางปฏิบัติต่างๆเพื่อการบำบัดรักษา ( $\bar{X} = 3.81, S.D. = 0.57$ )
5. ด้านการให้ความสำคัญต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้บริการ เพียงใด ( $\bar{X} = 3.77, S.D. = 0.58$ )
6. ด้านการบริหารจัดการด้านความเสี่ยงต่างๆที่อาจเกิดขึ้นในโรงพยาบาลเพียงใด ( $\bar{X} = 3.72, S.D. = 0.64$ )
7. ด้านกระบวนการบำบัดรักษาต่อเนื่องเพียงใด ( $\bar{X} = 3.72, S.D. = 0.61$ )
5. ด้านการรักษามาตรฐานและจรรยาบรรณวิชาชีพ

ตารางที่ 23 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล (HA) ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการรักษามาตรฐานและจรรยาบรรณวิชาชีพ

ด้านการรักษามาตรฐานและ จรรยาบรรณวิชาชีพ	ความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
1. การรักษาของแพทย์เป็นไปตาม จรรยาบรรณวิชาชีพ (ร้อยละ)	0 (0.0)	0 (0.0)	72 (21.6)	229 (68.6)	33 (9.9)	3.88	0.54	มาก
2. การดูแลเอาใจใส่ของพยาบาลมีจรรยา บรรณวิชาชีพ (ร้อยละ)	0 (0.0)	0 (0.0)	63 (18.9)	231 (69.2)	40 (12.0)	3.93	0.55	มาก
<b>รวม</b>						<b>3.90</b>	<b>0.54</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 23 ผลที่ได้จากการศึกษา แสดงค่าระดับความคิดเห็นของผู้มารับบริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร คุณภาพและการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล (HA) ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ด้านการรักษามาตรฐานและจรรยาบรรณวิชาชีพ โดยภาพรวมให้ความสำคัญในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ( $\bar{X} = 3.90, S.D. = 0.48$ )

โดยเมื่อพิจารณาผลของแต่ละด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล (HA) ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร ให้ความสำคัญในระดับมาก ทั้ง 2 ด้าน เรียงลำดับ ดังนี้

1. ด้านการดูแลเอาใจใส่ของพยาบาลมีจริยธรรมวิชาชีพเพียงใด ( $\bar{X} = 3.93$ , S.D. = 0.55)

2. ด้านการรักษาของแพทย์เป็นไปตามจริยธรรมวิชาชีพ เพียงใด ( $\bar{X} = 3.88$ , S.D. = 0.54) ตามลำดับ

#### 6. ด้านสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กร

ตารางที่ 24 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล (HA) ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร ด้านสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กร

ด้านสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กร	ความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. โรงพยาบาลมีการแจ้งให้ทราบถึงสิทธิผู้ป่วย (ร้อยละ)	0 (0.0)	0 (0.0)	63 (18.9)	236 (70.7)	35 (10.5)	3.91	0.53	มาก
2. การปฏิบัติของบุคลากรคำนึงถึงสิทธิผู้ป่วย (ร้อยละ)	0 (0.0)	0 (0.0)	62 (18.6)	242 (72.5)	30 (9.0)	3.90	0.48	มาก
<b>รวม</b>						<b>3.91</b>	<b>0.51</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 24 ผลที่ได้จากการศึกษา แสดงค่าระดับความคิดเห็นของผู้มารับบริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร คุณภาพและการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล (HA) ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ด้านสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กรโดยภาพรวมให้ความสำคัญในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ( $\bar{X} = 3.91$ , S.D. = 0.51)

โดยเมื่อพิจารณาผลของแต่ละด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล (HA) ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร ให้ความสำคัญในระดับมาก ทั้ง 2 ด้าน เรียงลำดับ ดังนี้

1. ด้านโรงพยาบาลมีการแจ้งให้ท่านทราบถึงสิทธิผู้ป่วยเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.91$ , S.D. = 0.53)

2. ด้านการปฏิบัติของบุคลากรคำนึงถึงสิทธิผู้ป่วยเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.90$ , S.D. = 0.48) ตามลำดับ

### 7. ด้านการดูแลรักษาผู้ป่วย

ตารางที่ 25 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล (HA) ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการดูแลรักษาผู้ป่วย

ด้านการดูแลรักษาผู้ป่วย	ความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. ทีมสหวิชาชีพที่รักษา (ร้อยละ)	0 (0.0)	8 (2.4)	50 (15.0)	242 (72.5)	34 (10.2)	3.90	0.58	มาก
2. การชี้แจงและการปฏิบัติเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนการรักษา (ร้อยละ)	0 (0.0)	2 (0.6)	56 (16.8)	231 (69.2)	45 (13.5)	3.95	0.57	มาก
3. การชี้แจงของบุคลากร และเตรียมความพร้อมด้านการปฏิบัติตัว เมื่อท่านจะกลับไปรักษาต่อที่บ้าน (ร้อยละ)	0 (0.0)	2 (0.6)	59 (17.7)	224 (67.1)	49 (14.7)	3.95	0.58	มาก
รวม						3.93	0.57	มาก

จากตารางที่ 25 ผลที่ได้จากการศึกษา แสดงค่าระดับความคิดเห็นของผู้มารับบริการ ตรวจสอบสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร คุณภาพและการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล (HA) ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการ ตรวจสอบสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ด้านการดูแลรักษาผู้ป่วย โดยภาพรวมให้ความสำคัญในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ( $\bar{X} = 3.93, S.D. = 0.57$ )

โดยเมื่อพิจารณาผลของแต่ละด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล (HA) ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการ ตรวจสอบสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร ให้ความสำคัญในระดับมาก ทั้ง 3 ด้าน เรียงลำดับ ดังนี้

1. ด้านการชี้แจงและการปฏิบัติเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนการรักษา ( $\bar{X} = 3.95, S.D. = 0.57$ )

2. ด้านการชี้แจงของบุคลากร และเตรียมความพร้อมด้านการปฏิบัติตัว เมื่อท่านจะกลับไปรักษาต่อที่บ้าน ( $\bar{X} = 3.95, S.D. = 0.58$ )

3. ด้านทีมสหวิชาชีพที่รักษา ( $\bar{X} = 3.90, S.D. = 0.58$ )

**ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการ ตรวจสอบสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร**

จากการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการ ตรวจสอบสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. เพศส่งผลต่อการเลือกใช้บริการ ตรวจสอบสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร

ตารางที่ 26 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่าง เพศกับการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

เพศ	น	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig
ชาย	186	3.80	0.39	0.34	0.14
หญิง	148	3.82	0.35		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 26 การทดสอบใช้ค่า t-test พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพศูนย์สุขภาพดี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05

## 2. อายุส่งผลกระทบต่อการใช้บริการตรวจสุขภาพศูนย์สุขภาพดี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร

ตารางที่ 27 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่าง อายุกับการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

อายุ	น	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig
15-30 ปี	50	3.75	0.51	2.38	0.05
31-40 ปี	92	3.74	0.33		
41-50 ปี	112	3.83	0.33		
51-60 ปี	64	3.91	0.38		
61 ปีขึ้นไป	16	3.85	0.28		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 27 การทดสอบใช้ค่า F-test พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพศูนย์สุขภาพดี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05

## 2. ระดับการศึกษาส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพศูนย์สุขภาพดี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร

ตารางที่ 28 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่าง ระดับการศึกษากับการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

ระดับการศึกษา	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig
ประถมศึกษา	8	3.97	0.30	7.09	0.00*
มัธยมศึกษา	28	3.76	0.33		
อนุปริญญา	23	3.88	0.37		
ปริญญาตรี	251	3.78	0.36		
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	24	4.17	0.39		

\*มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 28 การทดสอบโดยใช้ค่า F-test พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพศูนย์สุขภาพดี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) มีความแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05 ดังนั้นจึงใช้การทดสอบ LSD ในการเปรียบเทียบเชิงซ้อนในตารางที่ 29

ตารางที่ 29 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของระดับการศึกษา กับ การเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ประถมศึกษ	มัธยมศึกษา	อนุปริญญา	ปริญญาตรี	ปริญญาโทหรือสูงกว่า
ประถมศึกษา	3.97		0.15	0.56	0.14	0.17
มัธยมศึกษา	3.76			0.23	0.81	0.00*
อนุปริญญา	3.88				0.18	0.00*
ปริญญาตรี	3.78					0.00*
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	4.17					

\*มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05



จากตารางที่ 29 การวิเคราะห์เปรียบเทียบเชิงซ้อนโดยใช้วิธีทดสอบแบบ LSD เพื่อหาผู้ที่แตกต่างกัน พบว่า ผู้มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า มีการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) มากกว่าผู้มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ระดับอนุปริญญา และระดับปริญญาตรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

### 3. รายได้ต่อเดือนส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพศูนย์สุขภาพดี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร

ตารางที่ 30 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่าง รายได้ต่อเดือนกับการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

ระดับรายได้ต่อเดือน	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig
ต่ำกว่า 10,000 บาท	4	4.11	0.25	8.14	0.00*
10,000 - 20,000 บาท	189	3.80	0.29		
20,000 - 30,000 บาท	28	3.73	0.35		
30,000 - 50,000 บาท	52	4.03	0.47		
50,001 บาท ขึ้นไป	61	3.67	0.44		

\*มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 30 การทดสอบโดยใช้ค่า F-test พบว่า รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพศูนย์สุขภาพดี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) มีความแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05 ดังนั้นจึงใช้การทดสอบ LSD ในการเปรียบเทียบเชิงซ้อนในตารางที่ 31

ตารางที่ 31 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของรายได้ต่อเดือนกับการเลือกใช้บริการ  
 ตรวจสอบสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

รายได้ต่อเดือน	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000- 20,000 บาท	20,000- 30,000 บาท	30,000- 50,000 บาท	50,001 บาท ขึ้นไป
ต่ำกว่า 10,000 บาท	4.12		0.08	0.04*	0.67	0.01*
10,000 - 20,000 บาท	3.80			0.34	0.00*	0.01*
20,000 - 30,000 บาท	3.73				0.00*	0.43
30,000 - 50,000 บาท	4.04					0.00*
50,001 บาท ขึ้นไป	3.68					

\*มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 31 การวิเคราะห์นำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อนโดยใช้วิธีทดสอบแบบ LSD เพื่อหาคู่ที่แตกต่าง พบว่า ผู้มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีการเลือกใช้บริการตรวจสอบสุขภาพศูนย์สุขภาพดี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) น้อยกว่าผู้มีรายได้ 20,000 - 30,000 บาท และผู้มีรายได้ 50,001 บาท ขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผู้มีรายได้ต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท มีการเลือกใช้บริการตรวจสอบสุขภาพศูนย์สุขภาพดี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) น้อยกว่าผู้มีรายได้ 30,000 - 50,000 บาท และผู้มีรายได้ 50,001 บาท ขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผู้มีรายได้ต่อเดือน 20,000 - 30,000 บาท มีการเลือกใช้บริการตรวจสอบสุขภาพศูนย์สุขภาพดี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) น้อยกว่าผู้มีรายได้ 30,000-50,000 บาท ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และผู้มีรายได้ต่อเดือน 30,000 - 50,000 บาท มีการเลือกใช้บริการตรวจสอบสุขภาพศูนย์สุขภาพดี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) น้อยกว่าผู้มีรายได้ 50,001 บาท ขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

#### 4. รายจ่ายต่อเดือนส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพศูนย์สุขภาพดี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร

ตารางที่ 32 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่าง รายจ่ายต่อเดือนกับการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

รายจ่ายต่อเดือน	น	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig
ต่ำกว่า 10,000 บาท	96	3.69	0.34	3.89	0.00*
10,000-20,000 บาท	48	3.89	0.41		
20,000-30,000 บาท	138	3.84	0.35		
30,000-50,000 บาท	10	3.92	0.38		
50,001 บาท ขึ้นไป	42	3.87	0.40		

\*มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 32 การทดสอบโดยใช้ค่า F-test พบว่า รายจ่ายต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพศูนย์สุขภาพดี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) มีความแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05 ดังนั้นจึงใช้การทดสอบ LSD ในการเปรียบเทียบเชิงซ้อนในตารางที่ 33

ตารางที่ 33 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับรายจ่ายต่อเดือนกับการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

รายจ่าย	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000-20,000 บาท	20,000-30,000 บาท	30,000-50,000 บาท	50,001 บาท ขึ้นไป
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.67		0.00*	0.00*	0.05	0.00*
10,000 - 20,000 บาท	3.90			0.39	0.80	0.78
20,000 - 30,000 บาท	3.84				0.48	0.63
30,000 - 50,000 บาท	3.92					0.67
50,001 บาท ขึ้นไป	3.88					

\*มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 33 การวิเคราะห์นำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อนโดยใช้วิธีทดสอบแบบ LSD เพื่อหาคู่ที่แตกต่าง พบว่า ผู้มีรายจ่ายต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพศูนย์สุขภาพดี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) น้อยกว่าผู้มีรายจ่าย 10,000 - 20,000 บาท ผู้มีรายจ่าย 20,000 - 30,000 บาท และผู้มีรายจ่าย 50,001 บาท ขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

#### 5. อาชีพส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพศูนย์สุขภาพดี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร

ตารางที่ 34 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่าง อาชีพกับการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

อาชีพ	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig
รับจ้าง	25	3.70	0.39	2.19	0.05
ธุรกิจ	52	3.83	0.37		
รับราชการ	87	3.87	0.35		
ค้าขาย	71	3.71	0.29		
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	91	3.85	0.45		
อื่น ๆ	8	3.84	0.17		

\*มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 34 การทดสอบโดยใช้ค่า F-test พบว่า อาชีพที่แตกต่างส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพศูนย์สุขภาพดี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05

#### 6. สถานภาพสมรสส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพศูนย์สุขภาพดี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร

ตารางที่ 35 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างสถานภาพสมรสกับการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

สถานภาพสมรส	น	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig
โสด	109	3.74	0.39	1.88	0.13
สมรส	199	3.84	0.38		
อื่นๆ หม้าย/หย่าร้าง	26	3.89	0.23		

\*มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.35 การทดสอบโดยใช้ค่า F-test พบว่า สถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพศูนย์สุขภาพดี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05

7. ลิทธิกรรักษาพยาบาลส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพศูนย์สุขภาพดี  
โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร

ตารางที่ 36 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างลิทธิกรรักษาพยาบาลกับการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

ลิทธิกรรักษาพยาบาล	น	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig
เบิกได้	200	3.86	0.38	4.00	0.00*
ประกันสังคม	66	3.68	0.35		
บัตรสุขภาพถ้วนหน้า	12	3.69	0.62		
จ่ายเอง	56	3.81	0.27		

\*มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 36 การทดสอบโดยใช้ค่า F-test พบว่า ลิทธิกรรักษาพยาบาลที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพศูนย์สุขภาพดี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) มีความแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05 ดังนั้นจึงใช้การทดสอบ LSD ในการเปรียบเทียบเชิงซ้อนในตารางที่ 37

ตารางที่ 37 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของสิทธิการรักษาพยาบาลกับการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

สิทธิการรักษาพยาบาล	ค่าเฉลี่ย	เบี่ยงได้	ประกันสังคม	บัตรสุขภาพถ้วนหน้า	จ่ายเอง
เบี่ยงได้	3.86		0.00*	0.13	0.40
ประกันสังคม	3.68			0.96	0.06
บัตรสุขภาพถ้วนหน้า	3.69				0.30
จ่ายเอง	3.81				

\*มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 37 การวิเคราะห์นำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อนโดยใช้วิธีทดสอบแบบ LSD เพื่อหาคู่ที่แตกต่างกัน พบว่า ผู้มีสิทธิการรักษาพยาบาลที่เบี่ยงได้ มีการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพศูนย์สุขภาพดี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) น้อยกว่าผู้มีสิทธิการรักษาพยาบาลด้านประกันสังคม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

8. วิธีการชำระค่ารักษาพยาบาลส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพศูนย์สุขภาพดี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร

ตารางที่ 38 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างวิธีการชำระค่ารักษาพยาบาลกับการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

วิธีการชำระค่ารักษาพยาบาล	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig
จ่ายเงินสด	263	3.79	0.35	5.21	0.00*
บัตรเครดิต	10	4.17	0.52		
อื่นๆ	61	3.84	0.42		

\*มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 38 การทดสอบโดยใช้ค่า F-test พบว่า วิธีการชำระค่ารักษาพยาบาลที่แตกต่างกันส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพศูนย์สุขภาพดี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) มีความแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05 ดังนั้นจึงใช้การทดสอบ LSD ในการเปรียบเทียบเชิงซ้อนในตารางที่ 39

ตารางที่ 39 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของวิธีการชำระค่ารักษาพยาบาลกับการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

วิธีการชำระค่ารักษาพยาบาล	ค่าเฉลี่ย	จ่ายเงินสด	บัตรเครดิต	อื่นๆ
จ่ายเงินสด	3.80		0.00*	0.38
บัตรเครดิต	4.18			0.00*
อื่นๆ	3.84			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 39 การวิเคราะห์นำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อนโดยใช้วิธีทดสอบแบบ LSD เพื่อหาคู่ที่แตกต่างกัน พบว่า วิธีการชำระค่ารักษาพยาบาลโดยจ่ายเงินสด ต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพศูนย์สุขภาพดี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) น้อยกว่าวิธีการชำระค่ารักษาพยาบาลโดยบัตรเครดิต ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และวิธีการชำระค่ารักษาพยาบาลโดยบัตรเครดิตต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพศูนย์สุขภาพดี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) น้อยกว่าวิธีการชำระค่ารักษาพยาบาลโดยวิธีอื่น ๆ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

#### 9. สถานที่พักอาศัยส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพศูนย์สุขภาพดี

โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร

ตารางที่ 40 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างสถานที่พักอาศัยกับการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

สถานที่พักอาศัย	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig
อำเภอเมือง	96	3.92	0.39	5.02	0.00*
กระทุ่มแบน	41	3.82	0.39		
อำเภอบ้านแพ้ว	121	3.73	0.33		
จังหวัดอื่นๆ	76	3.78	0.37		

\*มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 40 การทดสอบโดยใช้ค่า F-test พบว่า สถานที่พักอาศัยที่แตกต่างกันส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพศูนย์สุขภาพดี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) มีความแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05 ดังนั้นจึงใช้การทดสอบ LSD ในการเปรียบเทียบเชิงซ้อนในตารางที่ 41

ตารางที่ 41 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของสถานที่พักอาศัยกับการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

สถานที่พักอาศัย	ค่าเฉลี่ย	อำเภอเมือง	กระทุ่มแบน	อำเภอบ้านแพ้ว	จังหวัดอื่นๆ
อำเภอเมือง	3.93		0.15	0.00*	0.01*
กระทุ่มแบน	3.83			0.16	0.53
อำเภอบ้านแพ้ว	3.74				0.37
จังหวัดอื่นๆ	3.79				

\*มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

จากตารางที่ 41 การวิเคราะห์หน้าไปเปรียบเทียบเชิงซ้อนโดยใช้วิธีทดสอบแบบ LSD เพื่อหาผู้ที่แตกต่างกัน พบว่า สถานที่พักอาศัยในอำเภอเมือง มีการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพศูนย์สุขภาพดี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) น้อยกว่าสถานที่พักในอำเภอบ้านแพ้ว และจังหวัดอื่น ๆ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

**ส่วนที่ 5** วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล กับ ปัจจัยทางการตลาดบริการ ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพศูนย์สุขภาพดี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร

จากการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล ได้แก่ ด้านความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล ด้านทรัพยากรและการจัดการ ด้านกระบวนการคุณภาพ ด้านการรักษามาตรฐานและจรรยาบรรณวิชาชีพ ด้านสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กร และด้านการดูแลรักษาผู้ป่วย และ ปัจจัยทางการตลาดบริการ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่หรือช่องทางให้บริการ ด้านส่งเสริมการจัดจำหน่ายบริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับจากบริการทางกายภาพ ด้าน



กระบวนการให้บริการ โดยใช้การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตามด้วยความสัมพันธ์ ด้วยค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ให้ผลการศึกษาตามรายละเอียด ดังนี้

### 1. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล ด้านความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลกับปัจจัยทางการตลาดบริการ

ตารางที่ 42 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล ด้านความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล กับปัจจัยทางการตลาดบริการ ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสอบสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร

ปัจจัย	จำนวน (n)	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	ค่า Sig
ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	334	0.67	0.00*
ด้านราคา	334	0.63	0.00*
ด้านสถานที่หรือช่องทางให้บริการ	334	0.44	0.00*
ด้านส่งเสริมการจัดจำหน่ายบริการ	334	0.43	0.00*
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	334	0.53	0.00*
ด้านคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับจากบริการทางกายภาพ	334	0.44	0.00*
ด้านกระบวนการให้บริการ	334	0.47	0.00*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 42 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสอบสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร ด้วยค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พบว่า คุณภาพและการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล ด้านความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล มีความสัมพันธ์กับปัจจัยทางการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการมีความสัมพันธ์กันปานกลาง ( $r = 0.67$ ) ด้านราคามีความสัมพันธ์กันปานกลาง ( $r = 0.63$ ) ด้านสถานที่หรือช่องทางให้บริการมีความสัมพันธ์กันปานกลาง ( $r = 0.44$ ) ด้านส่งเสริมการจัดจำหน่ายบริการมีความสัมพันธ์กันปานกลาง ( $r = 0.43$ ) ด้านบุคลากรที่ให้บริการมีความสัมพันธ์กันปานกลาง ( $r = 0.53$ ) ด้านคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับจากบริการทางกายภาพมีความสัมพันธ์กันปานกลาง ( $r = 0.44$ ) และด้านกระบวนการให้บริการมีความสัมพันธ์กันปานกลาง ( $r = 0.47$ ) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

## 2. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล ด้าน ทรัพยากรและการจัดการกับปัจจัยทางการตลาดบริการ

ตารางที่ 43 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์ระหว่างคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพของ  
โรงพยาบาล ด้านทรัพยากรและการจัดการ กับปัจจัยทางการตลาดบริการ ที่ส่งผลต่อ  
การเลือกใช้บริการตรวจสอบสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)  
จังหวัดสมุทรสาคร

ปัจจัย	จำนวน (n)	ค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ (r)	ค่า Sig
ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	334	0.37	0.00*
ด้านราคา	334	0.33	0.00*
ด้านสถานที่หรือช่องทางให้บริการ	334	0.48	0.00*
ด้านส่งเสริมการจัดจำหน่ายบริการ	334	0.51	0.00*
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	334	0.60	0.00*
ด้านคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับจากบริการทางกายภาพ	334	0.54	0.00*
ด้านกระบวนการให้บริการ	334	0.51	0.00*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 43 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสอบสุขภาพที่ศูนย์  
สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร ด้วยค่าสถิติสัมประสิทธิ์  
สหสัมพันธ์ พบว่า คุณภาพและการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล ด้านทรัพยากรและการจัดการ มี  
ความสัมพันธ์กับปัจจัยทางการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการมีความสัมพันธ์กันปานกลาง  
( $r = 0.37$ ) ด้านราคามีความสัมพันธ์กันปานกลาง ( $r = 0.33$ ) ด้านสถานที่หรือช่องทางให้บริการมี  
ความสัมพันธ์กันปานกลาง ( $r = 0.48$ ) ด้านส่งเสริมการจัดจำหน่ายบริการมีความสัมพันธ์กันปาน  
กลาง ( $r = 0.51$ ) ด้านบุคลากรที่ให้บริการมีความสัมพันธ์กันปานกลาง ( $r = 0.60$ ) ด้านคุณภาพหรือ  
ประโยชน์ที่ได้รับจากบริการทางกายภาพมีความสัมพันธ์กันปานกลาง ( $r = 0.54$ ) และด้าน  
กระบวนการให้บริการมีความสัมพันธ์กันปานกลาง ( $r = 0.51$ ) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

### 3. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล ด้านกระบวนการคุณภาพกับปัจจัยทางการตลาดบริการ

ตารางที่ 44 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล ด้านกระบวนการคุณภาพ กับปัจจัยทางการตลาดบริการ ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร

ปัจจัย	จำนวน (n)	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	ค่า Sig
ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	334	0.35	0.00*
ด้านราคา	334	0.35	0.00*
ด้านสถานที่หรือช่องทางให้บริการ	334	0.46	0.00*
ด้านส่งเสริมการจัดจำหน่ายบริการ	334	0.39	0.00*
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	334	0.56	0.00*
ด้านคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับจากบริการทางกายภาพ	334	0.51	0.00*
ด้านกระบวนการให้บริการ	334	0.50	0.00*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 44 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร ด้วยค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พบว่า คุณภาพและการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล ด้านกระบวนการคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยทางการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการมีความสัมพันธ์กันปานกลาง ( $r = 0.35$ ) ด้านราคามีความสัมพันธ์กันปานกลาง ( $r = 0.35$ ) ด้านสถานที่หรือช่องทางให้บริการมีความสัมพันธ์กันปานกลาง ( $r = 0.46$ ) ด้านส่งเสริมการจัดจำหน่ายบริการมีความสัมพันธ์กันปานกลาง ( $r = 0.39$ ) ด้านบุคลากรที่ให้บริการมีความสัมพันธ์กันปานกลาง ( $r = 0.56$ ) ด้านคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับจากบริการทางกายภาพมีความสัมพันธ์กันปานกลาง ( $r = 0.51$ ) และด้านกระบวนการให้บริการมีความสัมพันธ์กันปานกลาง ( $r = 0.50$ ) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

#### 4. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล ด้านการรักษามาตรฐานและจรรยาบรรณวิชาชีพกับปัจจัยทางการตลาดบริการ

ตารางที่ 45 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล ด้านการรักษามาตรฐานและจรรยาบรรณวิชาชีพ กับปัจจัยทางการตลาดบริการ ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสอบคุณภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร

ปัจจัย	จำนวน (n)	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	ค่า Sig
ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	334	0.29	0.00*
ด้านราคา	334	0.27	0.00*
ด้านสถานที่หรือช่องทางให้บริการ	334	0.41	0.00*
ด้านส่งเสริมการจัดจำหน่ายบริการ	334	0.37	0.00*
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	334	0.43	0.00*
ด้านคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับจากบริการทางกายภาพ	334	0.51	0.00*
ด้านกระบวนการให้บริการ	334	0.41	0.00*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 45 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสอบคุณภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร ด้วยค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พบว่า คุณภาพและการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล ด้านการรักษามาตรฐานและจรรยาบรรณวิชาชีพ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยทางการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการมีความสัมพันธ์กันต่ำ ( $r = 0.29$ ) ด้านราคามีความสัมพันธ์กันต่ำ ( $r = 0.27$ ) ด้านสถานที่หรือช่องทางให้บริการมีความสัมพันธ์กันปานกลาง ( $r = 0.41$ ) ด้านส่งเสริมการจัดจำหน่ายบริการมีความสัมพันธ์กันปานกลาง ( $r = 0.37$ ) ด้านบุคลากรที่ให้บริการมีความสัมพันธ์กันปานกลาง ( $r = 0.43$ ) ด้านคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับจากบริการทางกายภาพมีความสัมพันธ์กันปานกลาง ( $r = 0.51$ ) และด้านกระบวนการให้บริการมีความสัมพันธ์กันปานกลาง ( $r = 0.41$ ) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

## 5. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล ด้านสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กรกับปัจจัยทางการตลาดบริการ

ตารางที่ 46 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์ระหว่างคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล ด้านสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กร กับปัจจัยทางการตลาดบริการ ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสอบสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร

ปัจจัย	จำนวน (n)	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	ค่า Sig
ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	334	0.32	0.00*
ด้านราคา	334	0.31	0.00*
ด้านสถานที่หรือช่องทางให้บริการ	334	0.35	0.00*
ด้านส่งเสริมการจัดจำหน่ายบริการ	334	0.33	0.00*
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	334	0.37	0.00*
ด้านคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับจากบริการทางกายภาพ	334	0.44	0.00*
ด้านกระบวนการให้บริการ	334	0.36	0.00*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 46 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสอบสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร ด้วยค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พบว่า คุณภาพและการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล ด้านสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กร มีความสัมพันธ์กับปัจจัยทางการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการมีความสัมพันธ์กันปานกลาง ( $r = 0.32$ ) ด้านราคามีความสัมพันธ์กันปานกลางมีความสัมพันธ์กันปานกลาง ( $r = 0.31$ ) ด้านสถานที่หรือช่องทางให้บริการมีความสัมพันธ์กันปานกลาง ( $r = 0.35$ ) ด้านส่งเสริมการจัดจำหน่ายบริการมีความสัมพันธ์กันปานกลาง ( $r = 0.33$ ) ด้านบุคลากรที่ให้บริการมีความสัมพันธ์กันปานกลาง มีความสัมพันธ์กันปานกลาง ( $r = 0.37$ ) ด้านคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับจากบริการทางกายภาพมีความสัมพันธ์กันปานกลาง ( $r = 0.44$ ) และด้านกระบวนการให้บริการมีความสัมพันธ์กันปานกลาง ( $r = 0.36$ ) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

## 6. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล ด้านการดูแลรักษาผู้ป่วยกับปัจจัยทางการตลาดบริการ

ตารางที่ 47 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล ด้านการดูแลรักษาผู้ป่วย กับปัจจัยทางการตลาดบริการ ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร

ปัจจัย	จำนวน (n)	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	ค่า Sig
ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	334	0.29	0.00*
ด้านราคา	334	0.38	0.00*
ด้านสถานที่หรือช่องทางให้บริการ	334	0.35	0.00*
ด้านส่งเสริมการจัดจำหน่ายบริการ	334	0.35	0.00*
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	334	0.43	0.00*
ด้านคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับจากบริการทางกายภาพ	334	0.35	0.00*
ด้านกระบวนการให้บริการ	334	0.36	0.00*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 47 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร ด้วยค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พบว่า คุณภาพและการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล ด้านการดูแลรักษาผู้ป่วย มีความสัมพันธ์กับปัจจัยทางการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการมีความสัมพันธ์กันต่ำ ( $r = 0.29$ ) ด้านราคามีความสัมพันธ์กันปานกลาง ( $r = 0.38$ ) ด้านสถานที่หรือช่องทางให้บริการมีความสัมพันธ์กันปานกลาง ( $r = 0.35$ ) ด้านส่งเสริมการจัดจำหน่ายบริการมีความสัมพันธ์กันปานกลาง ( $r = 0.35$ ) ด้านบุคลากรที่ให้บริการมีความสัมพันธ์กันปานกลาง ( $r = 0.43$ ) ด้านคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับจากบริการทางกายภาพมีความสัมพันธ์กันปานกลาง ( $r = 0.35$ ) และด้านกระบวนการให้บริการมีความสัมพันธ์กันปานกลาง ( $r = 0.36$ ) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปราย และ เสนอแนะ

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพศูนย์สุขภาพดี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้สุ่มตัวอย่างจากผู้มารับบริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 334 คน ผลการศึกษาที่พบสามารถสรุปได้ดังนี้

#### สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคล จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 334 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 55.7 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.5 ระดับการศึกษาจบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 75.1 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,000 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 56.6 รายจ่ายต่อเดือนส่วนใหญ่มีรายจ่ายระหว่าง 20,000-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 41.3 และประกอบอาชีพเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 27.2 สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 59.6 สิทธิการรักษาพยาบาลเบิกได้ คิดเป็นร้อยละ 59.9 วิธีการชำระค่ารักษาพยาบาลส่วนใหญ่จ่ายเงินสด คิดเป็นร้อยละ 78.7 สถานที่พักอาศัยปัจจุบันอาศัยอยู่ในเขต อำเภอบ้านแพ้ว คิดเป็นร้อยละ 36.2

ส่วนที่ 2 สรุปผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร ภาพรวมความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.81 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.63 ( $\bar{X} = 3.81, S.D. = 0.63$ ) ซึ่งเป็นระดับความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร ในระดับมีความสำคัญมาก พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับจากบริการทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย สูงสุด จากการศึกษาทั้งหมด 7 ด้าน โดยเรียงลำดับตามความสำคัญ ดังนี้

ด้านคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับจากบริการทางกายภาพ พบระดับความคิดเห็นของผู้มารับบริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.92 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.58 ( $\bar{X} = 3.92, S.D. = 0.58$ )

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ พบระดับความคิดเห็นของผู้มารับบริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.88 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.62 ( $\bar{X} = 3.88, S.D. = 0.62$ )

ด้านกระบวนการให้บริการ พบระดับความคิดเห็นของผู้มารับบริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.82 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.62 ( $\bar{X} = 3.82, S.D. = 0.62$ )

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ พบระดับความคิดเห็นของผู้มารับบริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.80 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.60 ( $\bar{X} = 3.80, S.D. = 0.60$ )

ด้านราคา พบระดับความคิดเห็นของผู้มารับบริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.79 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.65 ( $\bar{X} = 3.79, S.D. = 0.65$ )

ด้านสถานที่หรือช่องทางให้บริการ พบระดับความคิดเห็นของผู้มารับบริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.73 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.70 ( $\bar{X} = 3.73, S.D. = 0.70$ )

ด้านส่งเสริมการจัดจำหน่ายบริการ พบระดับความคิดเห็นของผู้มารับบริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.72 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.64 ( $\bar{X} = 3.72, S.D. = 0.64$ )

**ส่วนที่ 3 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล**  
ภาพรวมคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล พบระดับความคิดเห็นของผู้มารับบริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร ในระดับมีความสำคัญมาก โดยพบว่า ปัจจัยด้านการดูแลรักษาผู้ป่วยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยที่ 3.87 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.49 ( $\bar{X} = 3.87, S.D. = 0.49$ ) จากการศึกษาทั้งหมด 5 ด้าน โดยเรียงลำดับตามความสำคัญดังนี้



ด้านการดูแลรักษาผู้ป่วย พบระดับความคิดเห็นของผู้มารับบริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.93 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.57 มีผลรวมที่ ( $\bar{X} = 3.93, S.D. = 0.57$ )

ด้านสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กร พบระดับความคิดเห็นของผู้มารับบริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.91 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.45 ( $\bar{X} = 3.91, S.D. = 0.45$ )

ด้านการรักษามาตรฐานและจรรยาบรรณวิชาชีพ พบระดับความคิดเห็นของผู้มารับบริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.90 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.54 ( $\bar{X} = 3.90, S.D. = 0.54$ )

ด้านความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล พบระดับความคิดเห็นของผู้มารับบริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.84 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.64 ( $\bar{X} = 3.84, S.D. = 0.64$ )

ด้านกระบวนการคุณภาพ พบระดับความคิดเห็นของผู้มารับบริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.82 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.59 ( $\bar{X} = 3.82, S.D. = 0.59$ )

ด้านทรัพยากรและการจัดการ พบระดับความคิดเห็นของผู้มารับบริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.80 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.62 ( $\bar{X} = 3.80, S.D. = 0.62$ )

**ส่วนที่ 4 สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพศูนย์สุขภาพดี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว(องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร**

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

ส่วนที่ 5 สรุปผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล กับปัจจัยทางการตลาดบริการ ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพศูนย์สุขภาพดี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร คุณภาพและการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาลกับการเลือกใช้บริการศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติของการทดสอบเท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนด 0.05 แสดงว่ามีนัยสำคัญทางสถิติ จึงสรุปได้ว่า คุณภาพและการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาลมีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้บริการศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร

#### อภิปรายผล

ผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยด้านข้อมูลส่วนบุคคล ผู้มาใช้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ที่มีเพศแตกต่างกันมีการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพศูนย์สุขภาพดีที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญธรรม คงมาก (2551) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อโรงพยาบาลคุณภาพของเอกชนในจังหวัดภูเก็ต ผลการศึกษพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพบริการตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในภาพรวม และพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลเฉพาะที่ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการได้แก่ เพศกับการให้ความมั่นใจในการบริการ

ผู้มาใช้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ที่มีอายุแตกต่างกันมีการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพศูนย์สุขภาพดีที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญธรรม คงมาก (2551) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อโรงพยาบาลคุณภาพของเอกชนในจังหวัดภูเก็ต ผลการศึกษพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพบริการตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในภาพรวม และพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลเฉพาะที่ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการได้แก่ อายุกับความเป็นรูปลักษณ์ของบริการ

ผู้มาใช้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพศูนย์สุขภาพดีที่แตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญธรรม คงมาก (2551) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อโรงพยาบาลคุณภาพของเอกชนในจังหวัดภูเก็ต ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพบริการตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในภาพรวม และพบว่าระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการรายด้านทุกด้าน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตติมา พะนา (2550) ได้ศึกษาเรื่องการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลในโครงการประกันสังคมผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษามีความสัมพันธ์กับการเลือกและการให้ความสำคัญในการเลือกโรงพยาบาลในปัจจุบัน

ผู้มาใช้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ที่มีรายได้และรายจ่ายแตกต่างกันมีการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพศูนย์สุขภาพดีที่แตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีณย์ จุฑานนท์ (2551) ได้ศึกษาการสื่อสารการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชนของผู้ป่วยในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า เพศ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้ รายจ่าย สวัสดิการในการเบิกค่ารักษาพยาบาล ที่ต่างกันจะมีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชนของผู้ป่วยในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ที่ต่างกัน และมีความสนใจที่จะรับข่าวสารทางการแพทย์จากทางโรงพยาบาลเอกชนที่แตกต่างกันด้วย

ผู้มาใช้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ที่มีสถานะภาพที่ต่างกันมีการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพศูนย์สุขภาพดีไม่แตกต่างกันซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีณย์ จุฑานนท์ (2551) ได้ศึกษาการสื่อสารการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชนของผู้ป่วยในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า เพศ สถานภาพการศึกษา อาชีพ รายได้ รายจ่าย สวัสดิการในการเบิกค่ารักษาพยาบาล ที่ต่างกันจะมีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชนของผู้ป่วยในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ที่แตกต่างกัน และมีความสนใจที่จะรับข่าวสารทางการแพทย์จากทางโรงพยาบาลเอกชนที่แตกต่างกันด้วย

ผู้มาใช้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ที่มีสิทธิการรักษาพยาบาลที่ต่างกันมีการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพศูนย์สุขภาพดีแตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีณย์ จุฑานนท์ (2551) ได้ศึกษาการสื่อสารการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชนของผู้ป่วยในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สวัสดิการในการเบิกค่ารักษาพยาบาล ที่ต่างกันจะมีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชนของผู้ป่วยในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ที่แตกต่างกัน

ผู้มาใช้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ที่มีสถานที่พักอาศัยปัจจุบันที่ต่างกันมีการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพศูนย์สุขภาพดีแตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ Day และ Leoprapai (2005) ได้ศึกษารูปแบบของการบริการด้านสุขภาพที่เหมาะสมของประชาชนในชนบทไทย พบว่า เพศ อายุ รายได้ ถิ่นที่อยู่อาศัย การใช้เวลารอคอยการบริการ และระยะเวลาในการเดินทาง มีผลต่อความพึงพอใจและการเลือกใช้บริการต่างกัน โดยเพศชาย อายุมาก รายได้น้อย ภูมิลำเนาในเขตเคยมารับบริการ ใช้เวลาในการเดินทางน้อย มีความพึงพอใจมากกว่า

**ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ** ผลการวิจัยปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) พบว่าผู้ให้บริการให้ความสำคัญในการพิจารณาตามลำดับดังนี้ ด้านคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับจากบริการทางกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านราคา ด้านสถานที่หรือช่องทางให้บริการ ด้านส่งเสริมการจัดจำหน่ายบริการ ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ อะคร้าว ภัทรารมณ (2550) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของการบริการตรวจสุขภาพประจำปีของโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท พบว่า การวิเคราะห์การรับรู้ที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของการบริการตรวจสุขภาพประจำปีของโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ผู้มาใช้บริการโดยรวม ส่วนใหญ่เห็นว่าด้านบุคลากรโดยรวม ด้านราคาโดยรวม ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์โดยรวม ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ และสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมด้านกระบวนการบริการโดยรวม อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับแนวคิดของ McCarthy (1990) ซึ่งได้กล่าวถึงส่วนประสมการตลาดว่า ส่วนประสมทางการตลาดได้ถูกปรับปรุงและเพิ่มเติมส่วนประสมการตลาดขึ้นใหม่ให้เหมาะสมสำหรับธุรกิจบริการรูปแบบใหม่ที่พัฒนาขึ้นจะประกอบด้วยปัจจัย 7 ประการ (7P's) ซึ่งเดิมมีเพียง 4 ประการ คือผลิตภัณฑ์ ราคา สถานที่ และการส่งเสริมการตลาด จะเห็นว่าส่วนประสมการตลาดที่ปรับปรุงใหม่เพิ่มปัจจัยขึ้นอีก 3 ประการ คือ ทรัพยากรบุคคล ลักษณะกายภาพ และกระบวนการ ปัจจัยทั้ง 7 ประการนี้จะเป็นปัจจัยที่สามารถใช้เป็นหลักของธุรกิจบริการต่าง ๆ และหากธุรกิจดังกล่าวขาดปัจจัยหนึ่งปัจจัยใดไปก็อาจส่งผลถึงความสำเร็จหรือล้มเหลวของธุรกิจได้

**ส่วนที่ 3 คุณภาพและการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล** ผู้มาใช้บริการที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) มีความคิดเห็นว่าคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาลอยู่ในระดับมาก หมายถึง การตัดสินใจที่จะมาใช้บริการนั้นผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับเรื่องคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล

ส่วนคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพกับส่วนประสมทางการตลาดบริการ มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Blomqvist and Leger (2005) ได้ศึกษาเรื่องการแบ่งแยกข้อมูล ประกัน และการตัดสินใจในการรับการรักษาพยาบาล (Information Asym) เพื่อศึกษาปัจจัยในการตัดสินใจเข้ารับบริการการรักษาพยาบาล ผลการศึกษาพบว่า การบริการที่หลากหลาย การมีแพทย์เฉพาะทาง ความสามารถของแพทย์ คุณภาพและค่าใช้จ่าย เป็นปัจจัยที่ทำให้การตัดสินใจเข้ารับบริการ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ บุญธรรมคงมาก (2551) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อโรงพยาบาลคุณภาพของเอกชนในจังหวัดภูเก็ต ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับคุณภาพบริการตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อโรงพยาบาลอยู่ในระดับมากทั้งในภาพรวมและในรายด้าน (2) ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพบริการตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในภาพรวม และพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลเฉพาะที่ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการได้แก่ เพศกับการให้ความมั่นใจในการบริการ อายุกับความเป็นรูปลักษณะของบริการและการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ประสิทธิภาพการให้บริการกับความเป็นรูปลักษณะของบริการและอาชีพ ส่วนระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการรายด้านทุกด้านและ (3) ปัญหาคุณภาพบริการส่วนมากเป็นปัญหาด้านความเป็นรูปลักษณะของบริการกับความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ และเสนอแนะให้ปรับปรุงด้านความเป็นรูปลักษณะของบริการกับความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้

#### ข้อเสนอแนะ

**ข้อเสนอแนะจากการศึกษา** จากผลการศึกษาข้างต้นสามารถสรุปและเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหาร โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร ใช้ในการวางแผนปรับปรุงศูนย์สุขภาพดี ให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและให้ประชาชนทั่วไปเกิดความมั่นใจและพึงพอใจสูงสุดดังนี้

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) อำเภอบ้านแพ้ว จ.สมุทรสาคร มีอายุระหว่าง 31-50 ปี ซึ่งเป็นกลุ่มบุคคลวัยทำงานและกำลังสร้างครอบครัวจึงมีความกังวลและสนใจในเรื่องของสุขภาพมากขึ้น และกลุ่มผู้ให้บริการส่วนใหญ่จะใช้สิทธิเบิกได้และใช้ประกันสังคม ควรที่จะพิจารณาถึงผู้ให้บริการที่จ่ายเงินสดเองประมาณคิดเป็นร้อยละ 16.8 ซึ่งเป็นกลุ่มที่มาใช้บริการอยู่ในระดับน้อยกว่าสองกลุ่มแรก โรงพยาบาลควรพิจารณาว่าจะทำอย่างไรให้กลุ่มคนที่จ่ายเงินสดเองมาใช้บริการให้มากกว่าที่เป็นอยู่ โดยจากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญด้านคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับจาก

บริการทางกายภาพ ทางโรงพยาบาลจึงควรสร้างเรื่องคุณภาพให้เป็นที่ยอมรับ เพื่อดึงดูดผู้ที่มาใช้บริการให้มีความมั่นใจและพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น

### ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการบริการของโรงพยาบาลอื่นที่มีศูนย์สุขภาพดีที่อยู่ในระดับเดียวกัน เช่น โรงพยาบาลสมุทรสาคร เป็นต้น
2. ควรมีการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการในแผนกต่างๆภายในโรงพยาบาลของผู้มารับบริการเพื่อนำมาปรับปรุงโปรแกรมการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้มาใช้บริการที่มากที่สุด
3. ศึกษาคนประเด็นที่ไม่ได้ศึกษาในครั้งนี้ด้วย พร้อมกับศึกษาเชิงลึกในประเด็นที่ไม่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว(องค์การมหาชน) ด้วยยิ่งดี
4. การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามเพียงด้านเดียว ยังเป็นข้อจำกัดสำหรับการวิเคราะห์ผลที่ได้รับ ในโอกาสต่อไปควรใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลในลักษณะการสัมภาษณ์ควบคู่กับแบบสอบถาม ซึ่งจะช่วยให้การแปลความหมายและการวิเคราะห์ข้อมูลมีลักษณะที่ถูกต้องและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

กระทรวงสาธารณสุข. รายงานผลการดำเนินงานของกระทรวงสาธารณสุข. [ออนไลน์]

เข้าถึงเมื่อ 20 มีนาคม 2553. เข้าถึงได้จาก <http://www.moph.go.th/webmoph/zreportm>  
 วรรณจิตพล ขศพรไพบุณย์. "คุณภาพการบริการที่เป็นเลิศและคุณค่าของลูกค้า." ใน เอกสาร  
 ประกอบการบรรยายการตลาด. 50-63. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช,  
 2544.

จิตติมา พะนา. "การตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลในโครงการประกันสังคม." วิทยานิพนธ์  
 ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี  
 สุรนารี, 2550.

เนสินี ไชยเอี่ยม และคณะ. วารสารอายุรศาสตร์อีสาน. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2550.

บุญธรรม คงมาก. "ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อโรงพยาบาลคุณภาพของเอกชนในจังหวัด

ภูเก็ต." วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัย  
 ธรรมาธิราช, 2551.

ปณิธาน หล่อเลิศวิทย์. คุณภาพงานบริการ. กรุงเทพมหานคร : สยามการพิมพ์, 2541.

ประสพชัย พสุนนท์. สถิติธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร : ท็อป, 2553.

โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน). รายงานประจำปี 2551. สมุทรสาคร : ม.ป.ท., 2551.

ศรัณย์ จุฑานนท์. "การสื่อสารการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชนของผู้ป่วยใน  
 อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่". วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
 สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2551.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. กลยุทธ์การตลาดการบริการการตลาดและกรณีศึกษา.

กรุงเทพมหานคร : ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์, 2541.

ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน). รายงานประจำปี 2552. สมุทรสาคร :

โรงพยาบาลบ้านแพ้ว, 2552.

สถาบันรับรองคุณภาพและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ.

[ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 20 มีนาคม 2553. เข้าถึงได้จาก <http://www.ha.or.th>.

เสรี วงษ์มณฑา. การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร : ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์,  
 2542.

อะคร้าว กัทรารมณั. "ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของการบริการตรวจสอบสุขภาพประจำปีของโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท". สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโร, 2550.

#### ภาษาต่างประเทศ

Blomqvista, Åke and Leger, Pierre Thomas. "Information Asymmetry, Insurance, and the Decision to Hospitalize." **Journal of Health Economic Research**, 24(2005): 775-793.

Bostan, S., Acuner, T. and Yilmaz, G. "Patient (Customer) Expectations in Hospitals." **Health Policy**. 82(1) : 62-70.

Frederick, Day A. and Leoprapai, Boolert. **Pattern of Health Utilization in Upcountry Thailand**. Thailand : Mahidol University, 1977.

McCarthy, Scott F. **Services Marketing : Distinctive Aspect of Services Marketing**. New Jersey : Prentice - Hall, 1990.

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์



ภาคผนวก  
มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

### แบบสอบถามความคิดเห็น

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว  
(องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร

- คำชี้แจง** ขอความกรุณาท่านอ่านคำชี้แจงก่อนตอบแบบสอบถามอย่างละเอียดเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงคุณภาพและการบริการของโรงพยาบาลอย่างแท้จริง ข้อมูลที่ได้จะเป็นข้อมูลเพื่อการศึกษาไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อผู้ตอบแบบสอบถามและเป็นความลับแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน
- ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2** ความคิดเห็นต่อปัจจัยทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพ ศูนย์สุขภาพดี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว(องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร
- ตอนที่ 3** ด้านคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล ผู้วิจัยปรับมาจากรายละเอียดการปฏิบัติตามมาตรฐาน HA

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง** โปรดตอบแบบสอบถามโดยทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่าง  หน้าคำตอบที่ตรงกับข้อมูลของท่านในแต่ละข้อเพียงข้อเดียว

- |                        |   |   |
|------------------------|---|---|
| 1. เพศ                 | <input type="radio"/> ชาย                 | <input type="radio"/> หญิง              |
| 2. อายุ                | <input type="radio"/> 15-30               | <input type="radio"/> 31-40             |
|                        | <input type="radio"/> 41-50               | <input type="radio"/> 51-60             |
|                        | <input type="radio"/> 61 ปีขึ้นไป         |   |
| 3. ระดับการศึกษา       | <input type="radio"/> ประถมศึกษา          | <input type="radio"/> มัธยมศึกษา        |
|                        | <input type="radio"/> อนุปริญญา           | <input type="radio"/> ปริญญาตรี         |
|                        | <input type="radio"/> ปริญญาโทหรือสูงกว่า |   |
| 4. ระดับรายได้ต่อเดือน | <input type="radio"/> ต่ำกว่า 10,000 บาท  | <input type="radio"/> 30,000-50,000 บาท |
|                        | <input type="radio"/> 10,000-20,000 บาท   | <input type="radio"/> 50,001 บาท ขึ้นไป |
|                        | <input type="radio"/> 20,000-30,000 บาท   |   |

## 5. รายจ่ายต่อเดือน

- ต่ำกว่า 10,000 บาท  
 10,000-20,000 บาท  
 20,000-30,000 บาท  
 30,000-50,000 บาท  
 50,001 บาท ขึ้นไป

## 6. อาชีพ

- รับจ้าง  
 รับราชการ  
 พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
 ธุรกิจ  
 ค้าขาย  
 อื่นระบุ.....

## 7. สถานภาพสมรส

- โสด  
 สมรส  
 อื่นๆระบุ.....

## 8. สิทธิการรักษาพยาบาล

- เบิกได้  
 ประกันสังคม  
 บัตรสุขภาพถ้วนหน้า  
 จ่ายเอง  
 อื่นๆระบุ.....

## 9. วิธีการชำระค่ารักษาพยาบาล

- จ่ายเงินสด  
 บัตรเครดิต  
 อื่นๆระบุ.....

## 10. และสถานที่พักอาศัยปัจจุบัน

- จังหวัดสมุทรสาคร (โปรดระบุอำเภอ)  
 อำเภอเมือง  
 อำเภอบ้านแพ้ว  
 กระทู้มแบน  
 นอกจังหวัดสมุทรสาคร โปรดระบุจังหวัด.....

- ตอนที่ 2** ความคิดเห็นต่อปัจจัยทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพ  
ศูนย์สุขภาพดี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว(องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร
- คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเห็นว่า การเลือกใช้บริการศูนย์สุขภาพดีที่ท่าน  
ให้ความสำคัญกับปัจจัยต่าง ๆ ต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด โดยแบ่งระดับความสำคัญ  
ออกเป็น 5 ระดับ

ปัจจัยส่วนประสมด้านการตลาด	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ(Product)</b>					
1. คุณภาพการรักษา(การตรวจรักษาโรค)					
2. บริการตรวจรักษาโดยแพทย์เฉพาะทางหรือจากแพทย์ที่ตน พึงพอใจ					
3. บริการด้านการพยาบาล					
4. บริการด้านเอกซเรย์ ตรวจเลือด ปัสสาวะ และวิเคราะห์ผล					
5. ความครบถ้วนของยา และเวชภัณฑ์ทางการแพทย์					
6. ความครบถ้วนของเครื่องมือแพทย์และอุปกรณ์ทางการแพทย์					
7. มีการติดตามผลการรักษาหลังการรักษา					
8. ความสุภาพและมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่และแพทย์					
9. เวลาที่ใช้ตรวจและรอคอยการตรวจ					
10. การให้คำแนะนำและข้อปฏิบัติตนจากเจ้าหน้าที่และแพทย์					
11. การผ่านการรับรองมาตรฐาน โรงพยาบาลโดยมีป้ายแสดงให้ เห็นชัดเจน					
<b>ด้านราคา(Price)</b>					
1. ค่าบริการตรวจรักษาคุ้มค่า					
2. ค่ายาหรือเวชภัณฑ์ทางการแพทย์					
3. ค่าตรวจพิเศษ เช่น ตรวจเลือด ปัสสาวะ เอกซเรย์					
4. ค่าธรรมเนียมใบรับรองแพทย์หรือใบเคลมประกัน					
5. ความครบถ้วนของยา และเวชภัณฑ์ทางการแพทย์					

ปัจจัยส่วนประสมด้านการตลาด	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ท่าอากาศยานที่สะดวกต่อการเดินทาง					
2. ที่จอดรถเพียงพอ					
3. อาคารสถานที่สะอาด					
4. มีความปลอดภัย					
5. การตกแต่งสถานที่สวยงาม					
6. มีระบบการถ่ายเทอากาศภายในอาคารที่ดี					
7. มีสถานที่นั่งพัก และนั่งรอตรวจอย่างเพียงพอ					
8. ห้องน้ำสะอาดและเพียงพอ					
9. มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆเช่น ร้านขายของ อินเตอร์เน็ต นวดแผนไทย ร้านอาหาร					
<b>ด้านส่งเสริมการจัดจำหน่ายบริการ(Promotion)</b>					
1. การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ในสื่อต่างๆ เช่น ป้าย ใบปลิว แผ่นพับ โบรชัวร์ บอร์ด วิทยุ หนังสือพิมพ์ เสียงตามสาย					
2. การให้ส่วนลดแก่สมาชิกของโรงพยาบาล					
3. การตรวจสอบสุขภาพราคาพิเศษ					
4. โรงพยาบาลมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม เช่น การออก หน่วยปฐมพยาบาลเคลื่อนที่ การจัดอบรมให้ความรู้ทาง วิชาการ การจัดกิจกรรมต่างๆ					
<b>ด้านบุคลากรที่ให้บริการ(People)</b>					
1. แพทย์มีความรู้ความชำนาญในการตรวจรักษา					
2. มีแพทย์พยาบาลและเจ้าหน้าที่คอยบริการตลอดเวลา					
3. ความกระตือรือร้นการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่และแพทย์					
4. ความสุภาพและมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่และแพทย์					
5. เวลาที่ใช้ตรวจและรอคอยการตรวจ					
6. การให้คำแนะนำและข้อปฏิบัติตนจากเจ้าหน้าที่และแพทย์					
7. การให้คำแนะนำด้านยาจากเภสัชกร					

ปัจจัยส่วนประสมด้านการตลาด	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. มีแผนผัง และสัญลักษณ์แสดงทางเดินและสถานที่ต่างๆ ในโรงพยาบาล					
2. ความสะอาดของอาคารสถานที่					
3. เครื่องมือทางการแพทย์ทันสมัยเพียงพอ					
4. ความสะอาดของเครื่องมือ					
<b>ด้านกระบวนการให้บริการ(Process)</b>					
1. เวลาที่ใช้ในการรอรับการตรวจ					
2. ขั้นตอนในการตรวจ					
3. เวลาที่ใช้ในการผลตรวจเลือด ปัสสาวะ เอกซเรย์					
4. เวลาที่ใช้ในการรอรับยา					
5. เวลาที่ใช้ในการรอชำระเงิน					
6. การได้รับข้อมูลโรคจากแพทย์หรือเจ้าหน้าที่					
7. การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา					
8. การซักประวัติและการตรวจร่างกาย					
9. การประสานงานระหว่างหน่วยงานในโรงพยาบาล					

**ตอนที่ 3** ด้านคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล ผู้วิจัยปรับมาจากรายละเอียดการปฏิบัติตามมาตรฐาน HA

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าทางเลือกใช้บริการศูนย์สุขภาพดีที่ท่านให้ความสำคัญกับปัจจัยต่าง ๆ ต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด โดยแบ่งระดับความสำคัญออกเป็น 5 ระดับ

รายการประเมิน	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>หมวดที่ 1 ความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล</b>					
1.1 ความกระตือรือร้นและตั้งใจ ของบุคลากรในคุณภาพการบริการ					
1.2 คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลมีการสอดคล้องกันทุกฝ่าย					
<b>หมวดที่ 2 ทรัพยากรและการจัดการ</b>					
2.1 ปริมาณของบุคลากรที่ให้บริการแก่ท่านในระดับใด					
2.2 เครื่องมือ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อบริการแก่ท่านในระดับใด					
2.3 การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยภายในโรงพยาบาล					
2.4 คุณภาพของบุคลากรที่ให้บริการแก่ท่านระดับใด					
<b>หมวดที่ 3 กระบวนการคุณภาพ</b>					
3.1 การปฏิบัติงานเป็นทีมการรักษา					
3.2 แนวทางปฏิบัติต่างๆเพื่อการบำบัดรักษา					
3.3 การให้ความสำคัญต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้บริการ เพียงใด					
3.4 กระบวนการบำบัดรักษาต่อเนื่องเพียงใด					
3.5 การบริหารจัดการด้านความเสี่ยงต่างๆที่อาจเกิดขึ้นในโรงพยาบาลเพียงใด					



รายการประเมิน	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.6 วิธีการรักษาพยาบาลที่อยู่บนมาตรฐานวิชาชีพและวิชาการ เพียงใด					
3.7 วิธีการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อของโรงพยาบาล					
<b>หมวดที่ 4 การรักษามาตรฐานและจรรยาบรรณวิชาชีพ</b>					
4.1 การรักษาของแพทย์เป็นไปตามจรรยาบรรณวิชาชีพ เพียงใด					
4.2 การดูแลเอาใจใส่ของพยาบาลมีจรรยาบรรณวิชาชีพเพียงใด					
<b>หมวดที่ 5 ด้านสิทธิผู้ป่วยและจรรยาบรรณองค์กร</b>					
5.1 โรงพยาบาลมีการแจ้งให้ท่านทราบถึงสิทธิผู้ป่วยเพียงใด					
5.2 การปฏิบัติของบุคลากรคำนึงถึงสิทธิผู้ป่วยเพียงใด					
<b>หมวดที่ 6 การดูแลรักษาผู้ป่วย</b>					
6.1 ทีมสหวิชาชีพที่รักษา					
6.2 การชี้แจงและการปฏิบัติเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนการรักษา					
6.3 การชี้แจงของบุคลากร และเตรียมความพร้อมด้านการปฏิบัติตัว เมื่อท่านจะกลับไปรักษาต่อที่บ้าน					

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข

หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์



## บันทึกข้อความ

สวนราชการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร โทร. 0 3425 9031

ที่ / 2553

วันที่ 18 พฤษภาคม 2553

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์

ด้วย นายศิริชัย บุตดีลี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะวิทยาการจัดการ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ กำลังทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง "ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร" มีความประสงค์จะขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัย เพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระ ในกรณีนี้ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าวด้วย ทั้งนี้ หากมีรายละเอียดเพิ่มเติม คณะฯ ใคร่ขออนุญาตให้ นายศิริชัย บุตดีลี หมายเลขโทรศัพท์ 084 - 0002406 หรือ 085 - 4814311 เป็นผู้ประสานงานต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประสิทธิ์ พสุนนท์)

รองคณบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดีคณะวิทยาการจัดการ



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร โทร. 0 3425 9031

ที่ / 2553

วันที่ 18 พฤษภาคม 2553

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์ ดร.วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์

ด้วย นายศิริชัย บุณดีลี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะวิทยาการจัดการ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ กำลังทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง "ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการเลือกให้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร" มีความประสงค์จะขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัย เพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระ ในการนี้ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าวด้วย ทั้งนี้ หากมีรายละเอียดเพิ่มเติม คณะฯ ใคร่ขออนุญาตให้ นายศิริชัย บุณดีลี หมายเลขโทรศัพท์ 084 - 0002406 หรือ 085 - 4814311 เป็นผู้ประสานงานต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประสพชัย พูลนันท)

รองคณบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดีคณะวิทยาการจัดการ



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร โทร. 0 3425 9031

ที่ / 2553

วันที่ 8 พฤษภาคม 2553

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร

ด้วย นายศิริชัย บุคดีสี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะวิทยาการจัดการ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ กำลังทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง "ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพดีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร" มีความประสงค์จะขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัย เพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระ ในกรณีนี้ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าวด้วย ทั้งนี้ หากมีรายละเอียดเพิ่มเติม คณะฯ ใคร่ขออนุญาตให้ นายศิริชัย บุคดีสี หมายเลขโทรศัพท์ 084 - 0002406 หรือ 086 - 4814311 เป็นผู้ประสานงานต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประสพชัย พสุนนท์)

รองคณบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดีคณะวิทยาการจัดการ

ภาคผนวก ค

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

## ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.969	69

## Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
<b>ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (Product)</b>				
1. คุณภาพการรักษา (การตรวจรักษาโรค)	250.5333	521.706	-0.107	0.969
2. บริการตรวจรักษาโดยแพทย์เฉพาะ ทางหรือจากแพทย์ที่ตนพึงพอใจ	249.5333	518.051	0.050	0.968
3. บริการด้านการพยาบาล	249.6000	514.731	0.176	0.968
4. บริการด้านเอกซเรย์ ตรวจเลือด ปัสสาวะ และวิเคราะห์ผล	249.4000	507.972	0.395	0.967
5. ความครบถ้วนของยา และเวชภัณฑ์ ทางการแพทย์	249.7000	509.321	0.296	0.968
6. ความครบถ้วนของเครื่องมือแพทย์ และอุปกรณ์ทางการแพทย์	249.9000	506.783	0.479	0.967
7. มีการติดตามผลการรักษาหลังการ รักษา	249.6333	502.654	0.551	0.967
8. ความสุภาพและมนุษยสัมพันธ์ของ เจ้าหน้าที่และแพทย์	249.7000	510.838	0.299	0.968
9. เวลาที่ใช้ตรวจและรอคอยการตรวจ	249.5333	505.154	0.483	0.967

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
10.การให้คำแนะนำและข้อปฏิบัติตนจาก เจ้าหน้าที่และแพทย์	249.5333	505.982	0.452	0.967
11.การผ่านการรับรองมาตรฐาน โรงพยาบาลโดยมีป้ายแสดงให้เห็น ชัดเจน	249.7333	501.375	0.589	0.967
<b>ด้านราคา (Price)</b>				
1. ค่าบริการตรวจรักษาคุ้มค่า	249.7667	507.357	0.452	0.967
2. ค่ายาหรือเวชภัณฑ์ทางการแพทย์	249.8667	506.602	0.498	0.967
3. ค่าตรวจพิเศษ เช่น ตรวจเลือด ปัสสาวะ เอกซเรย์	249.8667	502.878	0.585	0.967
4. ค่าธรรมเนียมไปรับรองแพทย์หรือ ไปเคลมประกัน	249.9000	506.507	0.490	0.967
5. ความครบถ้วนของยา และเวชภัณฑ์ ทางการแพทย์	249.8333	503.316	0.581	0.967
<b>ด้านสถานที่หรือช่องทางให้บริการ (Place)</b>				
1. ท่าเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง	249.7000	508.562	0.350	0.967
2. ที่จอดรถเพียงพอ	250.2333	518.323	0.001	0.969
3. อาคารสถานที่สะอาด	249.7667	500.185	0.614	0.967
4. มีความปลอดภัย	249.8000	502.924	0.554	0.967
5. การตกแต่งสถานที่สวยงาม	249.7667	495.357	0.723	0.966
6. มีระบบการถ่ายเทอากาศภายใน อาคารที่ดี	249.8667	495.913	0.777	0.966
7. มีสถานที่นั่งพัก และนั่งรถตรวจอย่าง เพียงพอ	249.8000	494.855	0.780	0.966
8. ห้องน้ำสะอาดและเพียงพอ	249.8333	497.040	0.693	0.967



	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
9. มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆเช่น ร้านขายของ อินเทอร์เน็ต นวดแผน ไทย ร้านอาหาร <b>ด้านส่งเสริมการจัดจำหน่ายบริการ (Promotion)</b>	249.7000	500.493	0.639	0.967
1. การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ในสื่อ ต่างๆ เช่น ป้าย โบปลิว แผ่นพับ โบรม ชัวร์ บอร์ด วิทยู หนังสือพิมพ์ เสี่ยง ตามสาย	249.9000	505.266	0.542	0.967
2. การให้ส่วนลดแก่สมาชิกของ โรงพยาบาล	250.0333	509.344	0.322	0.968
3. การตรวจสอบสภาพราคาพิเศษ	249.8333	502.557	0.555	0.967
4. โรงพยาบาลมีส่วนร่วมในกิจกรรม ทางสังคม เช่น การออกหน่วยปฐม พยาบาลเคลื่อนที่ การจัดอบรมให้ ความรู้ทางวิชาการ การจัดกิจกรรม ต่างๆ	249.8333	502.282	0.564	0.967
<b>ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (People)</b>				
1. แพทย์มีความรู้ความชำนาญในการ ตรวจรักษา	249.7667	498.185	0.746	0.966
2. มีแพทย์พยาบาลและเจ้าหน้าที่คอย บริการตลอดเวลา	249.8333	497.937	0.719	0.966
3. ความกระตือรือร้นการเอาใจใส่ของ เจ้าหน้าที่และแพทย์	249.7333	493.651	0.796	0.966
4. ความสุภาพและมนุษยสัมพันธ์ของ เจ้าหน้าที่และแพทย์	249.7000	493.941	0.752	0.966
5. เวลาที่ใช้ตรวจและรอคอยการตรวจ	249.7667	492.047	0.830	0.966

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
6. การให้คำแนะนำและข้อปฏิบัติตน จากเจ้าหน้าที่และแพทย์	249.8333	496.764	0.761	0.966
7. การให้คำแนะนำด้านยาจากเภสัชกร ด้านคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับจาก บริการทางกายภาพ (Physical Evidence)	249.9000	511.679	0.249	0.968
1. มีแผนผัง และสัญลักษณ์แสดง ทางเดินและสถานที่ต่างๆ ใน โรงพยาบาล	249.7333	503.306	0.642	0.967
2. ความสะอาดของอาคารสถานที่	249.6333	503.895	0.629	0.967
3. เครื่องมือทางการแพทย์ทันสมัย เพียงพอ	249.5667	502.806	0.670	0.967
4. ความสะอาดของเครื่องมือ ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)	249.7000	500.010	0.726	0.967
1. เวลาที่ใช้ในการรอรับการตรวจ	249.9000	503.955	0.488	0.967
2. ขั้นตอนในการตรวจ	249.7667	505.151	0.542	0.967
3. เวลาที่ใช้ในการผลตรวจเลือด ปัสสาวะ เอกซเรย์	249.8333	505.109	0.465	0.967
4. เวลาที่ใช้ในการรอรับยา	249.9333	508.754	0.351	0.967
5. เวลาที่ใช้ในการรอชำระเงิน	249.8333	508.764	0.371	0.967
6. การได้รับข้อมูลโรคจากแพทย์หรือ เจ้าหน้าที่	249.7667	502.461	0.586	0.967
7. การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา	249.8000	504.234	0.561	0.967
8. การซักประวัติและการตรวจร่างกาย	249.8667	497.223	0.731	0.966
9. การประสานงานระหว่างหน่วยงาน ในโรงพยาบาล	249.8000	501.683	0.663	0.967

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
<b>หมวดที่ 1 ความมุ่งมั่นในการพัฒนา คุณภาพโรงพยาบาล</b>				
1.1 ความกระตือรือร้นและตั้งใจ ของ บุคลากรในคุณภาพการบริการ	249.6333	501.275	0.661	0.967
1.2 คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลมี การสอดคล้องกันทุกฝ่าย	249.8000	496.510	0.724	0.966
<b>หมวดที่ 2 ทรัพยากรและการจัดการ</b>				
2.1 ปริมาณของบุคลากรที่ให้บริการแก่ ท่านในระดับใด	249.8333	503.799	0.563	0.967
2.2 เครื่องมือ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวกเพื่อบริการแก่ท่านใน ระดับใด	249.7000	498.562	0.783	0.966
2.3 การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม และความปลอดภัยภายใน โรงพยาบาล	249.8667	498.740	0.678	0.967
2.4 คุณภาพของบุคลากรที่ให้บริการแก่ ท่านระดับใด	249.7000	500.769	0.695	0.967
<b>หมวดที่ 3 กระบวนการคุณภาพ</b>				
3.1 การปฏิบัติงานเป็นทีมการรักษา	249.7667	504.047	0.528	0.967
3.2 แนวทางปฏิบัติต่างๆเพื่อการ บำบัดรักษา	249.7667	502.116	0.667	0.967
3.3 การให้ความสำคัญต่อความต้องการ และความคาดหวังของผู้บริการ เพียงใด	249.8333	496.626	0.766	0.966
3.4 กระบวนการบำบัดรักษาต่อเนื่อง เพียงใด	249.8667	498.464	0.754	0.966

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
3.5 การบริหารจัดการด้านความเสี่ยง ต่างๆที่อาจเกิดขึ้นในโรงพยาบาล เพียงใด	250.0000	507.241	0.399	0.967
3.6 วิธีการรักษาพยาบาลที่อยู่บน มาตรฐานวิชาชีพและวิชาการ เพียงใด	249.6000	513.076	0.300	0.967
3.7 วิธีการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อ ของโรงพยาบาล	249.6333	507.757	0.462	0.967
<b>หมวดที่ 4 การรักษามาตรฐานและ จรรยาบรรณวิชาชีพ</b>				
4.1 การรักษาของแพทย์เป็นไปตาม จรรยาบรรณวิชาชีพเพียงใด	249.6333	509.275	0.463	0.967
4.2 การดูแลเอาใจใส่ของพยาบาลมีจรรยา บรรณวิชาชีพเพียงใด	249.6667	500.989	0.717	0.967
<b>หมวดที่ 5 ด้านสิทธิผู้ป่วยและจรรยา บรรณองค์กร</b>				
5.1 โรงพยาบาลมีการแจ้งให้ท่านทราบ ถึงสิทธิผู้ป่วยเพียงใด	249.7000	504.079	0.564	0.967
5.2 การปฏิบัติของบุคลากรคำนึงถึงสิทธิ ผู้ป่วยเพียงใด	249.8000	504.028	0.645	0.967
<b>หมวดที่ 6 การดูแลรักษาผู้ป่วย</b>				
6.1 ทีมสหวิชาชีพที่รักษา	257.6667	533.540	0.621	0.968
6.2 การชี้แจงและการปฏิบัติเพื่อเตรียม ความพร้อมก่อนการรักษา	257.4333	537.978	0.614	0.968
6.3 การชี้แจงของบุคลากร และเตรียม ความพร้อมด้านการปฏิบัติตัว เมื่อ ท่านจะกลับไปรักษาต่อที่บ้าน	257.4667	537.430	0.598	0.968

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล	นายศิริชัย บุคคีลี
ที่อยู่	198 ม.1 ตำบลบ้านแพ้ว อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร 74120
ที่ทำงาน	โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) 198 ม.1 ตำบลบ้านแพ้ว อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร 74120
<b>ประวัติการศึกษา</b>	
พ.ศ. 2547	สำเร็จการศึกษาปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาเทคนิคการแพทย์ จากมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
พ.ศ. 2552	ศึกษาต่อระดับปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการประกอบการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
<b>ประวัติการทำงาน</b>	
พ.ศ. 2547 - ปัจจุบัน	โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

ตำแหน่ง นักเทคนิคการแพทย์

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล	นายศิริชัย บุคคีลี
ที่อยู่	198 ม.1 ตำบลบ้านแพ้ว อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร 74120
ที่ทำงาน	โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) 198 ม.1 ตำบลบ้านแพ้ว อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร 74120
<b>ประวัติการศึกษา</b>	
พ.ศ. 2547	สำเร็จการศึกษาปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาเทคนิคการแพทย์ จากมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
พ.ศ. 2552	ศึกษาต่อระดับปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการประกอบการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
<b>ประวัติการทำงาน</b>	
พ.ศ. 2547 - ปัจจุบัน	โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

ตำแหน่ง นักเทคนิคการแพทย์

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์