



พฤติกรรมในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลของผู้ป่วยวัยทำงาน  
ในเขตกรุงเทพมหานคร

วัฒนา เวชพันธ์



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2548

ISBN 974-9746-71-6

**A Behavior of Working-Age Patients in Using Services of  
Hospitals in Bangkok**

**Wallapa Wetchanun**

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Business Administration  
Department of Business Administration  
Graduate School, Dhurakij Pundit University**

**2005**

**ISBN 974-9746-71-6**

|                      |                                      |
|----------------------|--------------------------------------|
| เลขทะเบียน.....      | 0183139                              |
| วันลงทะเบียน.....    | 27 ส.ค. 2549                         |
| เลขเรียกหนังสือ..... | วท.<br>658.234<br>ว442ว1<br>[ 9548 ] |

๗๖

|                      |  |
|----------------------|--|
| วิทยานิพนธ์เรื่อง    | พฤติกรรมในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลของผู้ป่วยวัยทำงาน<br>ในเขตกรุงเทพมหานคร |
| ชื่อนักศึกษา         | วัลภา เวชนันท์   |
| อาจารย์ที่ปรึกษา     | รองศาสตราจารย์ยุทธนา ธรรมเจริญ   |
| อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม | ศาสตราจารย์ ดร. ประชุม สุวดี   |
| สาขาวิชา             | บริหารธุรกิจ (การจัดการการตลาด)  |
| ปีการศึกษา           | 2548   |

### บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลของผู้ป่วยวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ป่วยในวัยทำงานในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาล โดยศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคลและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาล เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ทำการสุ่มตัวอย่างจากผู้ป่วยวัยทำงาน จำนวน 400 ชุด ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างสองขั้นตอน โดยขั้นตอนแรกสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ ขั้นตอนที่สองสุ่มแบบง่าย การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยค่าไค - สแควร์ ( $\chi^2$ ) ผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 20 - 29 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วงระหว่าง 10,000 - 20,000 บาท และใช้สวัสดิการค่ารักษาพยาบาลด้วยประกันสังคม / ประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ส่วนพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลนั้น ผู้ป่วยคาดหวังด้านคุณภาพของยา และเครื่องมือแพทย์มากที่สุด มีเหตุผลในการเลือกสถานพยาบาลคือสะดวกเพราะอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน โดยคนในครอบครัวเป็นบุคคลที่มีอิทธิพลมากที่สุด นิยมไปพบแพทย์ช่วงเวลา 8.00 - 17.00 น. และ 17.00 - 19.00 น. ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน มีการรักษาพยาบาลเบื้องต้นด้วยวิธีหรือคู่อการสัักพักแล้วไปพบแพทย์ ติดตามข่าวสารทางการแพทย์แบบนานๆ ครั้ง ตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลโดยการไปพบแพทย์ประจำที่โรงพยาบาล / คลินิกที่เคยรับการรักษามากที่สุด และเมื่อพบแพทย์แล้วอาการไม่ดีขึ้นจะเปลี่ยนสถานพยาบาลและเปลี่ยนแพทย์รักษาในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน ระดับการให้ความสำคัญต่อส่วนประสมทางการตลาดของผู้ป่วยในภาพรวมเกือบทุกด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านการส่งเสริมการตลาดที่อยู่ในระดับปานกลาง

ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะของผู้ป่วยที่ต่างกันส่งผลต่อการเลือกสถานพยาบาลแตกต่างกันในทุก ๆ ด้าน ในขณะที่การให้ความสำคัญต่อส่วนประสมการตลาดในระดับที่ต่างกันส่งผลต่อการเลือกสถานพยาบาลแตกต่างกันใน 5 ด้านดังนี้ สิ่งที่คาดหวังจากสถานพยาบาลที่เข้ารับการรักษา บุคคลที่

มีอิทธิพลต่อการเลือกสถานพยาบาล ช่วงเวลาที่ใช้พบแพทย์ วิธีการดูแลรักษาการเจ็บป่วยเบื้องต้น และ  
ปฏิกิริยาเมื่อพบแพทย์แล้วอาการไม่ดีขึ้น

D  
P  
U

**Thesis Title** : A Behavior of Working-Aged Patients in Choosing Private Hospitals in Bangkok  
**Name** : Wallapa Wetchanun  
**Thesis Advisor** : Associate Professor Yutthana Thamcharoen  
**Co-Thesis Advisor** : Professor Dr. Prachoom Suwatte  
**Department** : Business Administration (Marketing)  
**Academic Year** : 2005

### ABSTRACT

The purposes of the research on “A Behavior of Working-Aged Patients in Choosing Private Hospitals in Bangkok” were to study personal factors of working-aged patients and marketing mix that affected their behavior in selecting hospitals. The survey was conducted from 400 patients using stratified and simple random sampling. Data was analyzed by using descriptive statistics including frequency, percentage, mean, standard deviation and chi-square hypothesis test. Most of the questionnaire answerers were female, age ranged from 20 to 29, with bachelor degree, working as company’s employee with salary ranged from Bht10,000-20,000, and with social health insurance/Medicaid health care coverage.

In regards to Patients’ behavior in choosing hospital, the research found that they expected high quality medicine and medical equipments. They chose hospital because it was near to their office or close to their house. Member of their family played the most influential role in suggesting them hospitals. They preferred to see doctor during 8.00 – 17.00 hour and 17.00-19.00 hour. Most of the patients opted to see how the symptom developed before seeing doctor. They preferred to see the same doctor who used to treat him. They would change to new hospital or new doctor if their doctor could not cure their illness. Patients gave high level on all elements of marketing mix except promotion which showed moderate level.

The result of the study revealed that the different characteristics of the patients affected their behavior in choosing hospitals in all aspects while different evaluations of all elements in marketing mix affected their behavior in 5 aspects, i.e., patients’ expectation of hospitals, person who has influence on their decision, the most convenient time to see doctor, the way they treated the initial illness, and their reaction if their illness cannot be healed.

## กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงต่อรองศาสตราจารย์ยุทธนา ชรรณเจริญ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และศาสตราจารย์ ดร. ประชุม สุวัตติ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วมที่ได้สละเวลาอันมีค่าคอยให้คำปรึกษา แนะนำตลอดจนตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนการศึกษาวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

การวิจัยครั้งนี้ ได้รับความกรุณาจากอาจารย์ ดร. อติลล้า พงศ์ยี่หล้า ผู้อำนวยการบัณฑิตศึกษา สาขาบริหารธุรกิจ รองศาสตราจารย์ ดร. วิรัช สงวนวงศ์วาน กรรมการ และรองศาสตราจารย์ ศิริชัย พงษ์วิชัย กรรมการที่ได้สละเวลาอันมีค่าช่วยตรวจสอบแนะนำให้คำปรึกษา และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิชาบริหารธุรกิจบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต อาจารย์ปรีชา จินาโต คุณนันทวัน รามเคชะ และเพื่อน ๆ ตลอดจนเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการจัดทำวิทยานิพนธ์นี้

หากวิทยานิพนธ์นี้มีส่วนที่ดีและมีประโยชน์ต่อผู้อื่น ผู้วิจัยขอมอบคุณความดีให้กับคุณพ่อคุณแม่ น้อง ๆ และผู้บังคับบัญชาที่ให้การสนับสนุนช่วยเหลือและเป็นกำลังใจด้วยดีมาตลอด หากพบข้อบกพร่องประการใด ผู้วิจัยต้องขอภัยและขอน้อมรับผิดแต่เพียงผู้เดียว



ใบรับรองวิทยานิพนธ์  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์  
ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ชื่อวิทยานิพนธ์ พฤติกรรมในการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลของผู้ป่วยวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร


เสนอโดย น.ส.วัลภา เวชนันท์

สาขาวิชา บริหารธุรกิจ (การจัดการการตลาด)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ รศ.บุษณา ธรรมเจริญ

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ศ.ดร.ประชุม สุวัคถิ

ได้พิจารณาเห็นชอบโดยคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์แล้ว

..... ประธานกรรมการ

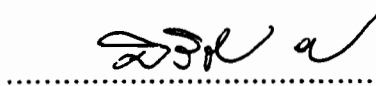
(อาจารย์ ดร.อศิลลา พงศ์ขี้เหล็ก)

..... กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

(รศ.บุษณา ธรรมเจริญ)

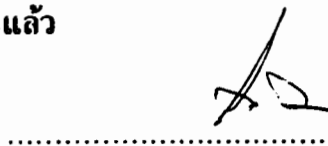
..... กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

(ศ.ดร.ประชุม สุวัคถิ)

..... กรรมการ

(รศ.ศิริชัย พงษ์วิชัย)

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร.ถวัลย์รัฐ วรเทพพิพัฒน์)

วันที่ 30 เดือน ๖ พ.ศ. ๕8

**สารบัญ**

|  | หน้า |
|--|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย.....                             | ๗    |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....                          | ๘    |
| กิตติกรรมประกาศ.....                             | ๑๑   |
| สารบัญตาราง.....                                 | ๑๒   |
| สารบัญภาพ.....                                   | ๑๓   |
| <b>บทที่</b>                                     |      |
| 1. บทนำ.....                                     | 1    |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....              | 1    |
| วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....                     | 7    |
| สมมุติฐานของการวิจัย.....                        | 7    |
| ขอบเขตของการวิจัย.....                           | 7    |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....                   | 7    |
| นิยามศัพท์เฉพาะ.....                             | 8    |
| 2. แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง       |      |
| แนวคิดด้านพฤติกรรมผู้บริโภค.....                 | 9    |
| แนวคิดด้านกลยุทธ์การตลาด.....                    | 13   |
| การวิเคราะห์สถานการณ์ทางการตลาดของโรงพยาบาล..... | 16   |
| ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....                     | 19   |
| 3. ระเบียบวิธีวิจัย                              |      |
| ตัวแปรที่ศึกษา.....                              | 22   |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย.....           | 23   |
| กรอบแนวคิดในการวิจัย.....                        | 24   |
| เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....                  | 25   |
| การทดสอบคุณภาพของแบบสอบถาม.....                  | 26   |
| เกณฑ์การแปลความค่าเฉลี่ย.....                    | 27   |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล.....                         | 27   |
| การวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูล.....                 | 27   |



## สารบัญ (ต่อ)

|   | หน้า |
|---|------|
| 4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....  | 29   |
| ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....                          | 29   |
| ส่วนที่ 2 พฤติกรรมในการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลของผู้ป่วยวัยทำงาน.....    | 31   |
| ส่วนที่ 3 การให้ความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดต่อการเลือก โรงพยาบาล..... | 33   |
| 5. สรุปผลวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....                               | 85   |
| สรุปผลวิจัย.....  | 85   |
| การอภิปรายผล.....   | 88   |
| ข้อเสนอแนะการวิจัย.....   | 89   |
| ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป.....                                    | 91   |
| บรรณานุกรม.....   | 92   |

สารบัญตาราง

| ตารางที่ |  | หน้า |
|----------|--|------|
| 1        | จำนวนผู้รับสวัสดิการการรักษาพยาบาลที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานครจำแนกตามสิทธิประกันสุขภาพ ณ วันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2547.....    | 2    |
| 2        | เครื่องชี้ที่สำคัญของอุตสาหกรรมสถานพยาบาลระหว่างปี 2543 – 2547.....  | 2    |
| 3        | รายชื่อโรงพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานครซึ่งให้บริการรักษาพยาบาลแก่ผู้ใช้สิทธิประกันสังคมและผู้ใช้สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า..... | 5    |
| 4        | รายชื่อโรงพยาบาลที่ไม่ได้เข้าร่วมโครงการประกันสังคมและโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า.....                                     | 6    |
| 5        | จำนวนและร้อยละของผู้ป่วยที่คอบแบบสอบถามจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล.....   | 29   |
| 6        | ร้อยละของบุคคลวัยทำงานจำแนกตามพฤติกรรมในการเลือกสถานพยาบาล.....  | 31   |
| 7        | ร้อยละของบุคคลวัยทำงานจำแนกตามระดับความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดของตลาดบริการ.....                                       | 34   |
| 8        | ค่าความน่าจะเป็นที่ใช้ทดสอบคุณลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมในการเลือกสถานพยาบาลแตกต่างกัน.....              | 39   |
| 9        | ร้อยละของผู้ป่วยแต่ละเพศจำแนกตามพฤติกรรมในการเลือกสถานพยาบาล.....  | 41   |
| 10       | ร้อยละของผู้ป่วยในแต่ละช่วงอายุจำแนกตามพฤติกรรมในการเลือกสถานพยาบาล..  | 43   |
| 11       | ร้อยละของผู้ป่วยในแต่ละระดับการศึกษาจำแนกตามพฤติกรรมในการเลือกสถานพยาบาล.....  | 46   |
| 12       | ร้อยละของผู้ป่วยในแต่ละอาชีพจำแนกตามพฤติกรรมในการเลือกสถานพยาบาล....   | 51   |
| 13       | ร้อยละของผู้ป่วยในแต่ละระดับรายได้จำแนกตามพฤติกรรมในการเลือกสถานพยาบาล.....  | 53   |
| 14       | ร้อยละของผู้ป่วยในแต่ละสวัสดิการการรักษาพยาบาลจำแนกตามพฤติกรรมในการเลือกสถานพยาบาล.....                                    | 57   |
| 15       | ค่าความน่าจะเป็นที่ใช้ทดสอบปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมในการเลือกสถานพยาบาลต่างกัน.....          | 61   |

**สารบัญตาราง (ต่อ)**

|    |  | หน้า |
|----|--|------|
| 16 | ร้อยละของผู้ป่วยในแต่ละระดับการให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตาม<br>พฤติกรรมกรรมการเลือกสถานพยาบาล.....              | 63   |
| 17 | ร้อยละของผู้ป่วยในแต่ละระดับการให้ความสำคัญด้านราคาจำแนกตาม<br>พฤติกรรมกรรมการเลือกสถานพยาบาล.....                   | 66   |
| 18 | ร้อยละของผู้ป่วยในแต่ละระดับการให้ความสำคัญด้านการจัดจำหน่าย<br>จำแนกตามพฤติกรรมกรรมการเลือกสถานพยาบาล.....          | 69   |
| 19 | ร้อยละของผู้ป่วยในแต่ละระดับการให้ความสำคัญด้านการส่งเสริมการตลาด<br>จำแนกตามพฤติกรรมกรรมการเลือกสถานพยาบาล.....     | 72   |
| 20 | ร้อยละของผู้ป่วยในแต่ละระดับการให้ความสำคัญด้านบุคลากรจำแนกตาม<br>พฤติกรรมกรรมการเลือกสถานพยาบาล.....                | 75   |
| 21 | ร้อยละของผู้ป่วยในแต่ละระดับการให้ความสำคัญด้านสภาพแวดล้อมในการ<br>บริการจำแนกตามพฤติกรรมกรรมการเลือกสถานพยาบาล..... | 78   |
| 22 | ร้อยละของผู้ป่วยในแต่ละระดับการให้ความสำคัญด้านกระบวนการในการ<br>บริการจำแนกตามพฤติกรรมกรรมการเลือกสถานพยาบาล.....   | 81   |

**สารบัญภาพ**

หน้า

| ภาพที่ |                              |    |
|--------|------------------------------|----|
| 1      | Model of Buyer Behavior..... | 13 |
| 2      | กรอบแนวคิดในการวิจัย.....    | 23 |

DU  
PU

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การเจ็บไข้ได้ป่วยเป็นสิ่งที่มนุษย์ทุกคนหลีกเลี่ยงไม่ได้ และเมื่อเจ็บป่วยขึ้นมาก็ต้องเสียเวลายา รักษาไปตามอาการและกำลังทรัพย์ของแต่ละคน ในยุคก่อนที่จะมีการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 พระราชบัญญัติประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545 พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 และ พระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. 2541 การดูแลรักษาสุขภาพของคนไทยซึ่งเป็นลูกจ้างหรือข้าราชการจะขึ้นอยู่กับสวัสดิการที่นายจ้างจัดให้ ส่วนผู้มีอาชีพอิสระหรือผู้ประกอบการส่วนตัวรวมทั้งผู้ที่ไม่มีงานทำ เช่น นักศึกษา นักเรียน ผู้ที่ตกงาน การดูแลรักษาสุขภาพของตนเองจะขึ้นอยู่กับสถานะเศรษฐกิจและกำลังซื้อของแต่ละคน จากการสำรวจของศูนย์วิจัยกสิกรไทย ระหว่างวันที่ 1- 8 เมษายน 2541<sup>1</sup> พบว่า ผู้ป่วยในเขตกรุงเทพมหานครมีพฤติกรรมการรักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วยแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท คือ

- |                            |        |
|----------------------------|--------|
| 1) ประเภทที่ซื้อยากินเอง   | 49.6 % |
| 2) ประเภทที่ไปหาหมอ        | 44.3 % |
| 3) ประเภทที่ปล่อยให้หายเอง | 6.1 %  |

ภายหลังจากที่ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติต่าง ๆ ที่กล่าวไว้เบื้องต้น คนไทยเริ่มมีหลักประกันในการเข้าถึงการรักษาพยาบาลผ่านกองทุนที่ภาครัฐจัดขึ้นตามที่ระบุไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 มาตรา 25 ที่ว่า “บุคคลย่อมมีสิทธิเสมอกันในการรับบริการสาธารณสุขที่ได้มาตรฐาน และผู้ยากไร้มีสิทธิได้รับการรักษาพยาบาลจากสถานบริการสาธารณสุขของรัฐ โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ...” ผู้ที่เจ็บไข้ได้ป่วยซึ่งได้รับการคุ้มครองจากพระราชบัญญัติต่าง ๆ เหล่านี้จึงเริ่มเปลี่ยนพฤติกรรมในการรักษาพยาบาล คนไข้ซึ่งเคยซื้อยากินเองเมื่อเกิดเจ็บป่วยหันไปรับการรักษาจากแพทย์มากขึ้น แม้กระทั่งการไปหาแพทย์ก็เปลี่ยนพฤติกรรมจากการ ไปรักษาตามคลินิกเป็นการรักษาที่โรงพยาบาลแทน ส่วนผู้ที่มีกำลังซื้อยังสนใจและนิยมใช้บริการรักษาพยาบาลจากสถานพยาบาลเอกชน

<sup>1</sup> “การรักษาพยาบาลยามเจ็บป่วย : ซื้อยากินเองหรือไปหาหมอ.” สุขพรรณ. เมษายน 2541, หน้า 2.

จากสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี ประชากรทั่วประเทศที่ได้รับสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลในปี 2542 มีจำนวน 36,779.7 (ล้าน) คนต่อประชากรทั้งหมด 61,704.6 (ล้าน) คน หรือเท่ากับอัตราร้อยละ 59.6 จำนวนของประชากรทั่วประเทศ จำนวนประชากรที่ได้รับสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลได้เพิ่มเป็นอัตราร้อยละ 70.9 ในปี 2544 โดยเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร ได้เพิ่มเป็นอัตราร้อยละ 96.20 ณ สิ้นเดือนสิงหาคม 2547 ตามรายละเอียดที่แสดงในตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนผู้รับสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานครจำแนกตามสิทธิประกันสุขภาพ ณ วันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2547<sup>1</sup>

| จำนวนประชากร | ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ | ประกันสังคม | ประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาท) | รวม       | อัตรา |
|--------------|-----------------------|-------------|-------------------------------|-----------|-------|
| 5,724,175    | 727,009               | 1,143,001   | 3,636,152                     | 5,506,152 | 96.20 |

#### มูลค่าการตลาด

จากการสำรวจกิจการ โรงพยาบาลและสถานพยาบาลเอกชนเมื่อปี 2544 ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี พบว่า ในปี พ.ศ. 2544 โรงพยาบาลและสถานพยาบาลเอกชนทั่วประเทศ มีรายรับจากการรักษาพยาบาลเป็นเงินทั้งสิ้น 44,157.0 (ล้าน) บาท เฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร โรงพยาบาลและสถานพยาบาลเอกชนมีรายรับ 28,693.7 (ล้าน) บาท หรือประมาณอัตราร้อยละ 65 ของรายรับจากการรักษาพยาบาลทั่วประเทศ ในขณะที่เดียวกัน กองการประกอบโรคศิลปะ กระทรวงสาธารณสุขได้แสดงมูลค่าการตลาดของโรงพยาบาลเอกชนตั้งแต่ปี 2543 ถึงปี 2546 ตามตารางที่ 2 ดังนี้

ตารางที่ 2 เครื่องชี้ที่สำคัญของอุตสาหกรรมสถานพยาบาลระหว่างปี 2543 – 2547

| เครื่องชี้ที่สำคัญ         | 2543 | 2544 | 2545 | 2546  | 2547* |
|----------------------------|------|------|------|-------|-------|
| จำนวนโรงพยาบาลเอกชน (แห่ง) | 481  | 436  | 401  | 350   | 340   |
| อัตราการเปลี่ยนแปลง (%)    | 2.1  | -9.4 | -8.0 | -12.7 | -2.9  |
| มูลค่าตลาด (พันล้าน)       | 34   | 36   | 39   | 45    | 52    |
| อัตราการเปลี่ยนแปลง (%)    | n.a. | 5.9  | 8.3  | 15.4  | 15.5  |

ที่มา : กองการประกอบโรคศิลปะ กระทรวงสาธารณสุข

\* ประมาณการ โดยสำนักงานวิจัยธุรกิจ บมจ. ธนาคารกรุงไทย

<sup>1</sup> สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ กระทรวงสาธารณสุข

มูลค่าการตลาดของสวัสดิการการรักษาพยาบาลแต่ละประเภทของผู้ป่วยในเขตกรุงเทพมหานคร

1. จากการแถลงของนายแพทย์สมเกียรติ ฉายะศรีวงศ์ ที่ปรึกษาด้านประกันสังคม สำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน ต่อที่ประชุมคณะกรรมการแรงงานและสวัสดิการสังคม วุฒิสภา ครั้งที่ 20 เมื่อวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2547<sup>1</sup> อัตราเหมาจ่ายที่รัฐบาลจ่ายให้แก่สถานพยาบาลเมื่อปี 2543 จนถึงปี 2547 โดยเฉลี่ยเท่ากับ 1,321 บาทต่อคนต่อปี ผู้ที่จดทะเบียนใช้สิทธิประกันสังคมในเขต กรุงเทพมหานครสิ้นสุดเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2547 มีจำนวน 1,143,001 คน เพราะฉะนั้น ผู้ป่วยที่ใช้สิทธิประกันสังคมจะมีมูลค่าการตลาดปีละประมาณ 1,500 ล้านบาท

2. สำหรับโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (โครงการ 30 บาท) กระทรวงสาธารณสุข จ่ายงบประมาณขั้นต่ำเท่ากับ 1,202.40 บาทต่อคนต่อปี<sup>2</sup> เพราะฉะนั้นมูลค่าการตลาดของผู้ป่วยกลุ่มนี้คิดปีละประมาณ 4,400 ล้านบาท

3. สำหรับผู้ป่วยกลุ่มที่เหลือ ได้แก่ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจซึ่งเบี่ยงจากหน่วยงานต้นสังกัด ผู้ป่วยซึ่งเบิกการรักษาพยาบาลจากบริษัทประกันสุขภาพ และผู้ป่วยที่ชำระค่ารักษาพยาบาลด้วยตนเอง ถ้าหากเราใช้ตัวเลขของสำนักงานสถิติแห่งชาติ และจากการประมาณของการธนาคารกรุงไทย ผู้ป่วยกลุ่มนี้จะมีมูลค่าการตลาดปีละประมาณ 27,900 ล้านบาท

#### การแบ่งส่วนตลาด (Market Segmentation)

การแบ่งส่วนตลาด โดยทั่วไปมักนิยมแบ่งส่วนตลาดใน 4 ลักษณะ คือ

- ภูมิศาสตร์
- ประชากรศาสตร์
- จิตวิทยา
- พฤติกรรมผู้บริโภค

โรงพยาบาลส่วนมากจะแบ่งส่วนตลาดของกลุ่มผู้ป่วยออกเป็น 2 ส่วนใหญ่ ๆ คือ

1. กลุ่มผู้ป่วยซึ่งชำระค่ารักษาพยาบาลด้วยตนเอง กลุ่มผู้ป่วยนี้จะประกอบด้วย 3 กลุ่มย่อย ดังนี้

1.1 ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ กลุ่มผู้ป่วยกลุ่มนี้จะทรงจ่ายค่ารักษาพยาบาลและไปเบิกกับหน่วยงานต้นสังกัดในภายหลัง ลูกค้ำกลุ่มนี้มีมูลค่าการตลาดปีละกว่า 2,000 ล้านบาท<sup>3</sup>

1.2 กลุ่มประกันสุขภาพ เช่นเดียวกับกลุ่ม 1.1 กลุ่มผู้ป่วยกลุ่มนี้สามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลกับบริษัทประกันสุขภาพในภายหลัง

<sup>1</sup> “บันทึกการประชุมคณะกรรมการแรงงานและสวัสดิการสังคมวุฒิสภา” 25 กุมภาพันธ์ 2547

<sup>2</sup> “แนวทางการดำเนินงานสร้างสุขภาพถ้วนหน้าในระยะเปลี่ยนผ่าน” โรงพยาบาลพุทธชินราช

<sup>3</sup> “โรงพยาบาลเอกชน ยังไม่ฟื้นภาวะวิกฤต” บทวิจัย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา 18 กุมภาพันธ์ 2546

ผู้ป่วยทั้งกลุ่ม 1.1 และ 1.2 จะเบิกค่ารักษาพยาบาลได้เท่าที่รัฐบาลหรือบริษัท ประกันชีวิตกำหนดเท่านั้น ผู้ป่วยจะต้องรับผิดชอบค่ายาหรือ ค่าห้องพักคนไข้ และค่าพยาบาลที่เกิน กำหนดด้วยตนเอง

1.3 กลุ่มผู้ป่วยซึ่งชำระค่ารักษาพยาบาลด้วยตนเอง กลุ่มผู้ป่วยกลุ่มนี้ มักจะเป็น กลุ่มผู้ที่มีรายได้หรือฐานะดี ต้องการเลือกสถานพยาบาลและแพทย์ที่รักษาโดยเฉพาะ ไม่มีปัญหาในด้าน ค่าใช้จ่าย

2. กลุ่มผู้ป่วยซึ่งใช้สิทธิประกันสังคมหรือสิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า กรณีใช้สิทธิ ประกันสังคม ผู้ป่วยไม่ต้องชำระค่ารักษาพยาบาลใด ๆ ทั้งสิ้น ส่วนผู้ใช้สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า ชำระค่ารักษาพยาบาล 30 บาท

จากรายงานการสำรวจ โรงพยาบาลและสถานพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานครในปี 2547 มี สถานพยาบาลรวมทั้งสิ้น 125 แห่ง<sup>1</sup> ในจำนวนนี้มี 57 แห่ง (ตารางที่ 3) ที่เป็นผู้สัญญา กับสำนักงาน ประกันสังคม และสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ และอีก 68 แห่ง (ตารางที่ 4) ไม่ได้เข้าร่วมใน กองทุนประกันสังคมและโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า เพราะฉะนั้น กลยุทธ์ในการตลาดของ โรงพยาบาลแต่ละแห่งไม่ว่าจะเป็น การแบ่งส่วนตลาด (Segmentation) การกำหนดลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย (Targeting) หรือการสร้างภาพพจน์ในใจของลูกค้า (Positioning) แม้กระทั่งการใช้ส่วนประสมของ การตลาด 6 P ซึ่งถือเสมือนเป็นแผนปฏิบัติการ (Action Plan) ไม่ว่าจะเป็น Product, Price, Place, Promotion, People, Physical evidence, และ Process จึงไม่จำเป็นต้องเหมือนกัน เป็นการสร้างทางเลือก เพื่อให้เข้ากับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการแต่ละราย วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มุ่งศึกษาพฤติกรรมในการเลือกใช้ บริการโรงพยาบาลของผู้ป่วยวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีอายุระหว่าง 20-59 ปี เหตุผลที่เลือก ศึกษาผู้ป่วยในวัยนี้เพราะผู้ป่วยวัยนี้มีจำนวนถึง 3,416,391 คนหรือคิดเป็นอัตราร้อยละ 62.78 ของ ประชากรทั้งหมดในเขตกรุงเทพมหานคร<sup>2</sup> การศึกษาครั้งนี้มุ่งหาคำตอบจากปัญหาเหล่านี้ ได้แก่

1. ผู้ป่วยวัยทำงานมีพฤติกรรมในการเลือกบริการ โรงพยาบาลอย่างไร
2. คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ป่วยวัยทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการ หรือไม่
3. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ต่างกันของผู้ป่วยวัยทำงานส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้ บริการหรือไม่

เพื่อจะได้ศึกษาปัญหา ข้อบกพร่อง และเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขเพื่อเป็น ประโยชน์ในการดำเนินการวิจัยต่อไป

<sup>1</sup> ฐานข้อมูลของโรงพยาบาลในประเทศไทย ราชวิทยาลัยศัลยแพทย์แห่งประเทศไทย

<sup>2</sup> “จำนวนประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2546 จำแนกตามอายุและรายนามเขต” สำนักบริหารการ ทะเบียน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย



ตารางที่ 3 รายชื่อโรงพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานครซึ่งให้บริการรักษาพยาบาลแก่ผู้ใช้สิทธิประกัน  
สังคมและผู้ใช้สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า

|                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| 1. โรงพยาบาลกลาง                      | 2. โรงพยาบาลกรุงธน 1                         |
| 3. โรงพยาบาลกรุงธน 2                  | 4. โรงพยาบาลกรรมาพิทักษ์*                    |
| 5. โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ประชาชื่น      | 6. โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สุขาภิบาล 3           |
| 7. โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ บางแค          | 8. โรงพยาบาลกล้วยน้ำไท                       |
| 9. โรงพยาบาลคามิเลียน*                | 10. โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์                      |
| 11. โรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์      | 12. โรงพยาบาลเคหา*                           |
| 13. โรงพยาบาลตากสิน                   | 14. โรงพยาบาลตำรวจ                           |
| 15. โรงพยาบาลนครชน*                   | 16. โรงพยาบาลนพรัตน์ราชธานี                  |
| 17. โรงพยาบาลนวมินทร์                 | 18. โรงพยาบาลนวมินทร์ 2                      |
| 19. โรงพยาบาลบางนา 1                  | 20. โรงพยาบาลบางมด                           |
| 21. โรงพยาบาลบางไผ่                   | 22. โรงพยาบาลบี. แคร่ เมดิคอลเซ็นเตอร์*      |
| 23. โรงพยาบาลเปาโลโมเรียม*            | 24. โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า                   |
| 25. โรงพยาบาลพระราม 2                 | 26. โรงพยาบาลพญาไท 3                         |
| 27. โรงพยาบาลเพชรเวช                  | 28. โรงพยาบาลแพทย์ปัญญา                      |
| 29. โรงพยาบาลพร้อมมิตร*               | 30. โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช                  |
| 31. โรงพยาบาลมหะศักดิ์                | 32. โรงพยาบาลมิชชั่น*                        |
| 33. โรงพยาบาลยันฮี*                   | 34. โรงพยาบาลราชวิถี                         |
| 35. โรงพยาบาลรามาริบัติ               | 36. โรงพยาบาลราษฎร์บูรณะ                     |
| 37. โรงพยาบาลลาดพร้าว*                | 38. โรงพยาบาลเลิศสิน                         |
| 39. โรงพยาบาลเวชธานี*                 | 40. วิทยาลัยแพทยศาสตร์และเวชพยาบาล           |
| 41. โรงพยาบาลวิภาวดี*                 | 42. โรงพยาบาลศรีวิชัย                        |
| 43. โรงพยาบาลสยาม*                    | 44. โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า              |
| 45. โรงพยาบาลศิริรินทร์*              | 46. โรงพยาบาลศิริราช                         |
| 47. โรงพยาบาลหัวเฉียว*                | 48. โรงพยาบาลหลวงพ่อกวีศักดิ์ ชูตินธ โรอุทิศ |
| 49. โรงพยาบาลเพชรเกษม บางแค**         | 50. โรงพยาบาลราชพิพัฒน์**                    |
| 51. โรงพยาบาลบางบอน**                 | 52. โรงพยาบาลบางมด**                         |
| 53. โรงพยาบาลศรีวิชัย 2**             | 54. โรงพยาบาลอนันตพัฒนา**                    |
| 55. โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร** | 56. โรงพยาบาลหนองจอก**                       |
| 57. โรงพยาบาลศิริธร**                 |  |

\* บริการเฉพาะผู้ใช้สิทธิประกันสังคม \*\* บริการเฉพาะผู้ใช้สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า (โครงการ 30 บาท)

ที่มา: สำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน, สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ  
กระทรวงสาธารณสุข

ตารางที่ 4 รายชื่อโรงพยาบาลที่ไม่ได้เข้าร่วมโครงการประกันสังคมและโครงการประกันสุขภาพ  
ถ้วนหน้า

|  |                                      |
|--|--------------------------------------|
| 1. โรงพยาบาลสินแพทย์ 2                     | 2. โรงพยาบาลเมโย                     |
| 3. โรงพยาบาลมงกุฎวัฒนะ                     | 4. โรงพยาบาลเซวาร์กัม                |
| 5. โรงพยาบาลเจ้าพระยา                      | 6. โรงพยาบาลธนบุรี                   |
| 7. โรงพยาบาลรามคำแหง                       | 8. สถานพยาบาลนครีเนอสซิ่งโฮม         |
| 9. สถานพยาบาลบางปะกอก 5                    | 10. สถานพยาบาลศุขเวชเนอสซิ่งโฮม      |
| 11. สถานพยาบาลปัญญาพิศภการแพทย์แผนไทย      | 12. สถานพยาบาล โชคชัย 4 เนอสซิ่งโฮม  |
| 13. โรงพยาบาลเซ็นทรัลเอนเนอรัล             | 14. ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลเทพารินทร์ |
| 15. สถานพยาบาลกัศรพิบาลเนอสซิ่งโฮม         | 16. สถานพยาบาลธีรพร                  |
| 17. สถานพยาบาลเคอะซีเนียร์                 | 18. สถานพยาบาลนันทา                  |
| 19. สถานพยาบาลสุขสวัสดิ์                   | 20. สถานพยาบาลสหแพทย์รัชดา           |
| 21. สถานพยาบาลบางขุนเทียน                  | 22. สถานพยาบาลรวมแพทย์               |
| 23. สถานพยาบาลรัชดา – ท่าพระ               | 24. สถานพยาบาลวังทองหลาง             |
| 25. โรงพยาบาลบางโพ                         | 26. สถานพยาบาลคณาแพทย์               |
| 27. โรงพยาบาลกล้วยน้ำไทสุขุมวิท 68         | 28. โรงพยาบาลไทยนครินทร์             |
| 29. สถานพยาบาลบางปะกอก 2 บางบอน            | 30. โรงพยาบาลตา หู คอ จมูก           |
| 31. สถานพยาบาลบางปะกอกเวชกิจ               | 32. โรงพยาบาล บี เอ็น เอช            |
| 33. โรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน              | 34. สถานพยาบาลเจตนิน                 |
| 35. โรงพยาบาลศรีสยาม                       | 36. โรงพยาบาลก้องสิวมูลนิธิ          |
| 37. โรงพยาบาลจงจินต์มูลนิธิ                | 38. สถานพยาบาลยศเส                   |
| 39. สถานพยาบาลผิวหนังและภูมิแพ้            | 40. โรงพยาบาลศูนย์มะเร็งกรุงเทพ      |
| 41. พัฒนแพทย์                              | 42. โรงพยาบาลวิชัยยุทธ               |
| 43. บ้านใหม่โพธิ์คลินิก                    | 44. โรงพยาบาลพญาไท 2                 |
| 45. โรงพยาบาลพญาไท 1                       | 46. โรงพยาบาลวิชัยยุทธ (เหนือ)       |
| 47. โรงพยาบาลบางปะกอก 1                    | 48. โรงพยาบาลสมิติเวช                |
| 49. สถานพยาบาลนวมินทร์ 3                   | 50. สถานพยาบาลพิน                    |
| 51. สถานพยาบาลบ้านสันติสุข 2               | 52. โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์             |
| 53. โรงพยาบาลวิภาวดี 2                     | 54. สถานพยาบาลจักษุรัตนิน            |
| 55. โรงพยาบาลเทียนฟ้ามูลนิธิการแพทย์แผนไทย | 56. โรงพยาบาลสุขุมวิท                |
| 57. โรงพยาบาลเทียนฟ้ามูลนิธิ               | 58. โรงพยาบาลสมิติเวช ศรีนครินทร์    |
| 59. โรงพยาบาลเซ็นทรัลหทัย                  | 60. สถานพยาบาลชินเขตงามวงศ์วาน       |
| 61. โรงพยาบาลคลองตัน                       | 62. โรงพยาบาลพระราม 9                |
| 63. โรงพยาบาลกรุงเทพ                       | 64. โรงพยาบาลสุทธิสาร                |
| 65. โรงพยาบาลโกลด์เค้นเฮียร์               | 66. โรงพยาบาลปิยะเวท                 |
| 67. โรงพยาบาลเซนต์คาธอส                    | 68. โรงพยาบาลเด็กสินแพทย์            |

ที่มา : ฐานข้อมูล โรงพยาบาลในประเทศไทย ราชวิทยาลัยศัลยแพทย์แห่งประเทศไทย

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ป่วยในวัยทำงานในการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาล
2. เพื่อศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ป่วยในวัยทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาล
3. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลของผู้ป่วยในวัยทำงาน

### สมมติฐานของการวิจัย

1. คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ป่วยในวัยทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลแตกต่างกัน
2. การให้ความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดในระดับที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลของผู้ป่วยในวัยทำงานแตกต่างกัน

### ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมในการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลของผู้ป่วยวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร” มีขอบเขตในการวิจัยดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากร เป็นการศึกษาวิจัยเฉพาะผู้ป่วยทั้งเพศชายและเพศหญิงซึ่งมีอายุระหว่าง 20-59 ปี มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น การวิจัยนี้ไม่รวมผู้ให้บริการ โรงพยาบาลเพื่อทำกิจกรรมคกแต่งทุกชนิดหรือการตรวจสุขภาพทั่วไป
2. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลของผู้ป่วยวัยทำงาน ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ป่วย และกลยุทธ์ทางด้านส่วนประสมทางการตลาด (7 P's) ของโรงพยาบาลเพื่อนำมาวิเคราะห์ว่ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเลือกโรงพยาบาลของผู้ป่วยหรือไม่เพียงใด

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. โรงพยาบาลสามารถนำผลการวิจัยไปวางแผน พัฒนา และปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการแก่ผู้ป่วย
2. โรงพยาบาลสามารถนำผลวิจัยไปปรับปรุงกลยุทธ์ทางการตลาดให้เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และยังเป็นแนวทางแก่ผู้ลงทุนรายใหม่ที่จะเข้ามาในธุรกิจนี้

3. เป็นประโยชน์ต่อภาครัฐในการหาทางช่วยเหลือผู้เข้าร่วมกองทุนประกันสังคมและโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า (โครงการ 30 บาท) ได้ตรงตามความต้องการและวัตถุประสงค์มากยิ่งขึ้น

#### **นิยามศัพท์เฉพาะ**

เพื่อให้การวิจัยครั้งนี้มีความเข้าใจที่ตรงกัน ผู้วิจัยจึงนิยามคำศัพท์ที่ใช้สำหรับการวิจัยครั้งนี้ได้แก่

1. ผู้ป่วย หมายถึง ผู้ที่เจ็บไข้ได้ป่วยจากโรคต่าง ๆ ทั้งเพศชายและเพศหญิงซึ่งอยู่ในวัยทำงาน อายุระหว่าง 20 – 60 ปี ที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านในเขตกรุงเทพมหานคร
2. การใช้บริการ หมายถึง การเข้าไปรับการรักษาพยาบาลโรคภัยไข้เจ็บต่าง ๆ ในฐานะคนไข้ใน หรือ คนไข้นอก ไม่รวมผู้ที่เข้าไปใช้บริการโรงพยาบาลเพื่อทำศัลยกรรมตกแต่ง หรือตรวจสุขภาพร่างกายทั่วไป
3. โรงพยาบาล หมายถึง สถานประกอบการรักษาพยาบาลคนเจ็บป่วยทั้งคนไข้ในและคนไข้นอก โดยมีรัฐบาลหรือเอกชนเป็นเจ้าของ และจดทะเบียนกับกระทรวงสาธารณสุขเพื่อประกอบกิจการในเขตกรุงเทพมหานคร

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลของผู้ป่วยวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาโดยนำแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการศึกษาตามลำดับดังต่อไปนี้

1. แนวคิดด้านพฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior)
2. แนวคิดด้านกลยุทธ์การตลาด
3. การวิเคราะห์สถานการณ์ทางการตลาดของโรงพยาบาล (Marketing Situation Analysis)
4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดด้านพฤติกรรมผู้บริโภค

นักวิชาการตลาดได้ให้ความหมายของคำว่า “พฤติกรรมผู้บริโภค” ไว้หลายความหมาย ดังนี้ James F. Engel และคณะได้ให้ความหมายว่า “พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง ปฏิกริยาของบุคคลที่เกี่ยวข้อง โดยตรงกับการได้รับและใช้สินค้าหรือบริการทางเศรษฐกิจรวมถึงกระบวนการต่าง ๆ ของการตัดสินใจซึ่งเกิดก่อนและเป็นตัวกำหนดปฏิกิริยาต่าง ๆ เหล่านั้น”<sup>1</sup>

Shiffman and Kanuk ได้ให้ความหมายว่า “พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง พฤติกรรมที่ผู้บริโภคแสดงออกในการแสวงหาสำหรับ การซื้อ การใช้ การประเมินและการ \_จับจ่ายใช้สอย ซึ่งสินค้าที่เขาคาดหวังว่าจะทำให้ความต้องการของเขาได้รับความพอใจ”<sup>2</sup>

Engle, Blackwell and Minard ได้ให้ความหมายว่า “พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง การกระทำต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดหาให้ได้มาซึ่งการบริโภค การจับจ่ายใช้สอยซึ่งสินค้าหรือบริการ รวมทั้งกระบวนการตัดสินใจที่เกิดขึ้นทั้งก่อนและหลังการกระทำดังกล่าวด้วย”<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> อุดลย์ จาตุรงค์กุล. พฤติกรรมผู้บริโภค. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2543, หน้า 5.

<sup>2</sup> ศุกร เสรีรัตน์. พฤติกรรมผู้บริโภค. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2543, หน้า 5.

<sup>3</sup> ศุกร เสรีรัตน์. พฤติกรรมผู้บริโภค. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: บริษัทค่านสุทธาการพิมพ์ จำกัด, 2544, หน้า 6.

Loudon and Bitta ได้ให้ความหมายว่า “พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึงกระบวนการตัดสินใจ และกิจกรรมทางกายภาพที่บุคคลเข้าไปเกี่ยวข้องเมื่อมีการประเมินการได้มา การใช้หรือการจับจ่ายใช้สอยซึ่งสินค้าและบริการ”<sup>1</sup>

Walters ได้ให้ความหมายว่า “พฤติกรรมผู้บริโภคเป็นการตัดสินใจทั้งหลายและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจของบุคคลที่เกี่ยวข้องเฉพาะกับการซื้อและการใช้สินค้าเศรษฐกิจและบริการ (ผลิตภัณฑ์)”<sup>2</sup>

จากความหมายทั้งหมดพอจะสรุปได้ว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึงพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการซื้อ หรือการใช้สินค้าและบริการ โดยผ่านกระบวนการแลกเปลี่ยนที่บุคคลต้องตัดสินใจ ทั้งก่อนและหลังการกระทำดังกล่าว พฤติกรรมของผู้บริโภคมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาเพราะผู้บริโภคสามารถรับข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างกว้างขวาง ประชาชนมีความเข้าใจในเรื่องการดูแลสุขภาพเพิ่มขึ้น ประกอบกับการเปลี่ยนนโยบายรัฐบาลของนายทักษิณ ชินวัตร ในแผนพัฒนาสุขภาพฉบับที่ 9 ซึ่งมุ่งเน้นเรื่องการส่งเสริมสุขภาพ ทำให้ประชาชนให้ความสนใจในเรื่องการส่งเสริมสุขภาพเพิ่มขึ้นจากอดีต ตลอดจนการตระหนักถึงพฤติกรรมบริโภคอาหารที่เหมาะสมกับวัย และถูกสุขลักษณะ ดังนั้นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมสุขภาพ และพฤติกรรมบริโภคของประชาชนเป็นปัจจัยหนึ่งที่ผู้บริหารองค์กรสุขภาพต้องคำนึงถึงแนวโน้ม หรือทิศทางของการเปลี่ยนแปลงเพื่อปรับกลยุทธ์ให้เหมาะสมกับสภาพ

โมเดลพฤติกรรมผู้บริโภคของฟิลิป คอทเลอร์ (Philip Kotler)<sup>3</sup> เป็นการศึกษาถึงเหตุจูงใจที่ทำให้เกิดการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์หรือเลือกใช้บริการ โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

#### 1. สิ่งกระตุ้นทางการตลาด (Marketing Stimuli)

ประกอบด้วยส่วนประสมการตลาด (7 P's) อันได้แก่ ผลิตภัณฑ์/บริการ (Product), ราคา/ค่าบริการ (Price), ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place), การส่งเสริมการตลาด (Promotion), บุคลากร (People), สิ่งแวดล้อมที่ใช้ในการให้บริการ (Physical Evidence), และวิธีหรือกระบวนการในการให้บริการ (Process)

<sup>1</sup> David Loudon and Albert J. Deller Bitta. **Consumer Behavior: Concepts and Application**. 3<sup>rd</sup> Edition. New York. McGraw Hill, Inc., 1988, p. 4.

<sup>2</sup> ศุกร เสรีรัตน์. **พฤติกรรมผู้บริโภค**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2543, หน้า 7.

<sup>3</sup> Kotler, Philip. **Marketing Management**. 11<sup>th</sup> Edition. New Jersey. Pearson Education, Inc., 2003, p. 184.

## 2. สิ่งกระตุ้นอื่น ๆ (Other Stimuli)

นอกจากสิ่งกระตุ้นทางการตลาดแล้ว ยังมีปัจจัยอื่น ๆ ภายนอกองค์กรหรือโรงพยาบาล ซึ่งกระตุ้นความต้องการของผู้บริโภค เช่น

สิ่งกระตุ้นทางเศรษฐกิจ (Economic) ประกอบด้วย ปัญหาหนี้สินของประเทศอันก่อให้เกิดผลกระทบต่อเศรษฐกิจมหภาค เช่น อัตราเงินเฟ้อ อัตราแลกเปลี่ยนเงิน อัตราดอกเบี้ย เป็นต้น

สิ่งกระตุ้นทางเทคโนโลยี (Technological) ประกอบด้วย นวัตกรรมของเทคโนโลยีที่ใช้ในด้านการรักษาพยาบาล เช่น ความสำคัญของการใช้เทคโนโลยีและประโยชน์ที่จะได้รับ วิวัฒนาการของเทคโนโลยีแต่ละช่วงเวลา และองค์กรมีความเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีอย่างไรหรือองค์กรอื่นมีการเปลี่ยนแปลงหรือไม่อย่างไร แนวโน้มของวิวัฒนาการเทคโนโลยีในอนาคต การลงทุนในเรื่องนี้ขององค์กรในแต่ละช่วงเวลา การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีของธุรกิจองค์กร เป็นต้น ประการสุดท้ายก็คือ การใช้เทคโนโลยีและความรับผิดชอบของผู้รับบริการ ซึ่งทุกองค์กรที่ให้บริการสุขภาพจะต้องระวังในเรื่องการใช้เทคโนโลยีมากเกินไปจนความจำเป็นในการรักษาพยาบาลผู้ป่วย โดยผู้ป่วยไม่มีโอกาสทราบถึงเหตุผลของการใช้เทคโนโลยี เป็นต้น

สิ่งกระตุ้นทางการเมือง (Political) ประกอบด้วย นโยบายรัฐบาลที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในระบบบริการสุขภาพอนามัย เช่น พระราชบัญญัติสุขภาพ เป็นต้น การเปลี่ยนแปลงนโยบายการเงินและการคลังของรัฐบาล ขนาดของงบประมาณที่รัฐบาลใช้ทางด้านสุขภาพอนามัยของประชาชน ระดับการให้เงินอุดหนุนของรัฐบาลด้านการจัดบริการสุขภาพและการรักษาพยาบาล กฎหมายสภาพแวดล้อม นโยบายรัฐบาลในการปรับเปลี่ยนการให้ประชาชนมีส่วนในการดูแลสุขภาพของตนเอง เป็นต้น

สิ่งกระตุ้นทางวัฒนธรรม (Cultural) การเปลี่ยนแปลงและแนวโน้มของสังคมและวัฒนธรรมส่งผลกระทบต่อกลยุทธ์ขององค์กรบริการสุขภาพ เนื่องจากมีผลต่อการดำรงชีวิต การทำงาน ขนบธรรมเนียมประเพณี บรรทัดฐาน ค่านิยม ทักษะสติ สิ่งจูงใจ ตลอดจนจนถึงความต้องการทางด้านบริการสุขภาพที่แตกต่างกัน สิ่งเหล่านี้จะนำไปสู่การกำหนดกลยุทธ์ที่แตกต่างกันของแต่ละโรงพยาบาล

## 3. คุณลักษณะของผู้ใช้บริการ (Buyer's Characteristics)

ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยทางวัฒนธรรม (Cultural), ปัจจัยด้านสังคม (Social), ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal), และปัจจัยทางจิตวิทยา (Psychological)

ปัจจัยทางวัฒนธรรมเป็นปัจจัยขั้นพื้นฐานที่สุดในการกำหนดความต้องการและพฤติกรรมของมนุษย์ ประกอบด้วย การศึกษา ความเชื่อ รวมถึงพฤติกรรมส่วนในผู้ที่ได้รับการยอมรับภายในสังคมใดสังคมหนึ่งโดยเฉพาะ

ปัจจัยทางสังคมเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องในชีวิตประจำวันและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การซื้อซึ่งประกอบด้วยกลุ่มที่มีความเกี่ยวข้องหรือความสัมพันธ์ระหว่างกัน เช่น ครอบครัว หรือเพื่อนสนิท เพื่อนร่วมงาน นอกจากนี้แล้ว บทบาทและสถานะของผู้ซื้อก็เป็นส่วนหนึ่งของปัจจัยทางสังคม

ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย อายุ อาชีพ สถานการณ์ทางเศรษฐกิจ การศึกษา รูปแบบการดำเนินชีวิต และวัฏจักรชีวิตครอบครัว ส่วนมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การซื้อ

ปัจจัยทางจิตวิทยา การเลือกใช้บริการของบุคคลได้รับอิทธิพลจากปัจจัยทางจิตวิทยาซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การซื้อและใช้สินค้าหรือบริการ ปัจจัยทางจิตวิทยาประกอบด้วย การจูงใจ (Motivations) ความเชื่อและเจตคติ (Beliefs and Attitude) บุคลิกภาพ (Personalities) และแนวความคิดหรือมุมมองของตนเอง (Perspectives)

#### 4. กระบวนการตัดสินใจของผู้ใช้บริการ (Buyer's Decision Process)

การรับรู้ปัญหา (Problem Recognition) หมายถึงการที่ผู้ใช้บริการตระหนักถึงปัญหาสุขภาพที่ตนกำลังเผชิญอยู่ จนเกิดความต้องการที่จะหาสิ่งใดสิ่งหนึ่งมาแก้ปัญหา

การแสวงหาข้อมูล (Information Search) หมายถึงการที่ผู้บริโภคเสาะหาและคัดเลือกข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัญหาที่ตนกำลังเผชิญอยู่เพื่อใช้กำหนดทางเลือกและประกอบการตัดสินใจในการแก้ปัญหา

การประเมินทางเลือก (Evaluation of Alternatives) หมายถึง ประเด็นที่ผู้บริโภคใช้เพื่อพิจารณาเปรียบเทียบข้อดีข้อเสียของบริการแต่ละโรงพยาบาล เช่น แพทย์ สถานที่ อุปกรณ์ ยา ค่ารักษา ค่าห้องพัก ฯลฯ

การตัดสินใจเลือกใช้บริการ (Purchase Decision) หลังจากที่ใช้บริการได้พิจารณาทางเลือกต่าง ๆ และได้ทางเลือกที่ดีที่สุด ผู้ใช้บริการก็จะเลือกใช้บริการของโรงพยาบาลที่ตนเห็นว่าดีและเหมาะสมที่สุดสำหรับตน

พฤติกรรมหลังการให้บริการ (Post Purchase Behavior) การให้บริการที่มีคุณภาพทั้งในด้านเทคนิค วิชาชีพ และคุณภาพในมุมมองของผู้รับบริการซึ่งเกิดจากการรับรู้บริการของผู้รับบริการมีความสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวัง โดยผู้รับบริการจะสร้างมโนภาพของคุณภาพบริการขึ้นเป็นคุณภาพบริการตามความคาดหวัง เมื่อมาใช้บริการก็จะเปรียบเทียบการบริการที่ตนได้รับจริงกับบริการที่คาดหวังไว้ ถ้าพบว่าบริการที่ได้รับจริงน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ ผู้รับบริการก็จะไม่พึงพอใจ แต่ถ้าบริการที่ได้รับจริงเท่ากับหรือมากกว่าที่คาดหวังไว้ ผู้รับบริการก็จะเกิดความพึงพอใจ ประทับใจ และถือว่าบริการนั้นมีคุณภาพ ดังนั้น การค้นหาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการแล้วนำไปเป็นแนวทางในการกำหนดมาตรฐานเพื่อใช้ควบคุมคุณภาพบริการจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างมาก

#### 5. การตัดสินใจของผู้ใช้บริการ (Buyer's Decision)

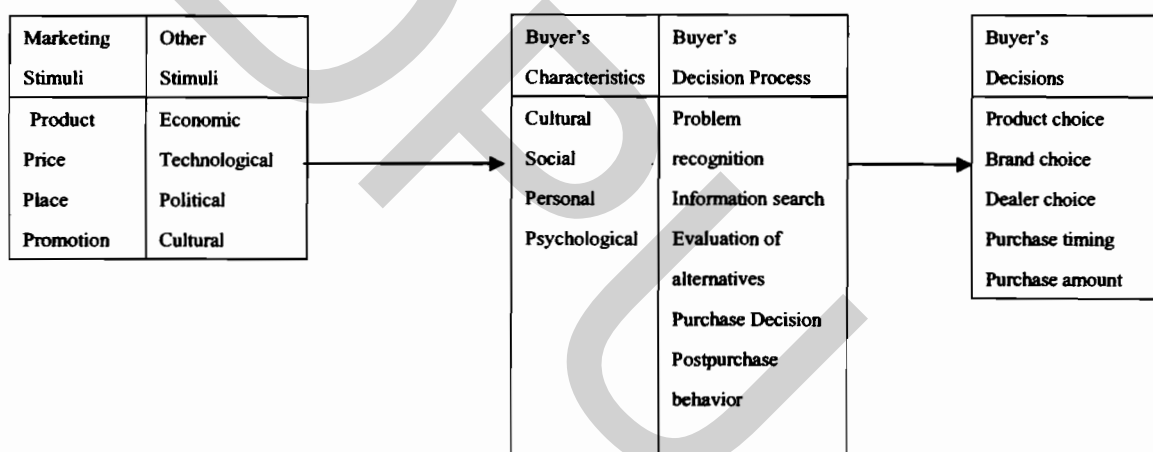
หลังจากผ่านกระบวนการตัดสินใจตามข้อ 4 แล้ว ผู้ใช้บริการจะตัดสินใจใช้บริการ การตัดสินใจของผู้ใช้บริการบางครั้งก็อาจจะสามารถเลือกบริการ (Product Choice) ที่ตนพิจารณาว่าดีที่สุด



เช่น การเลือกใช้คอนแทกเลนส์แทนแว่นสายตา หรือการเลือกรักษาตาด้วยวิธีผ่าตัดแบบเลสิกแทนการ วดสายตาประกอบแว่น การสลายนิ่วด้วยเครื่องอัลตราซาวแทนการผ่าตัด เป็นต้น ผู้ใช้บริการมักจะเลือก โรงพยาบาล (Brand Choice) ที่คนเห็นว่าสามารถให้บริการแก่คนดีที่สุด แต่บางครั้งผู้ให้บริการก็ อาจจะไม่สามารถเลือกวิธีการรักษาด้วยตนเองได้ แพทย์จะเป็นผู้ตัดสินใจ เช่น การให้เลือด การปั๊มหัวใจ เป็นต้น

นอกจากนี้แล้ว ผู้ใช้บริการสุขภาพอาจจะสามารถกำหนดเวลาที่เข้ารับบริการรับบริการการ รักษา ขึ้นอยู่กับความรุนแรงของโรคหรือพฤติกรรมส่วนตัวของผู้ป่วย แต่ผู้บริโภคไม่สามารถกำหนด จำนวนที่ต้องการบริโภค (Purchase Amount) ผู้ผลิตบริการ หรือแพทย์ จะเป็นผู้กำหนดจำนวนที่ ผู้บริโภคจะต้องบริโภค

ภาพที่ 1 Model of Buyer Behavior



ที่มา : Kotler, Philip. **Marketing Management**. 11<sup>th</sup> Edition. New Jersey. Pearson Education, Inc., 2003, หน้า 184.

## 2. แนวคิดด้านกลยุทธ์การตลาด

กลยุทธ์การตลาดคือการใช้เครื่องมือการตลาดหรือส่วนประสมการตลาดเพื่อสนองความพึงพอใจของผู้บริโภค ส่วนประสมการตลาดหรือ Marketing Mix หมายถึงการมีสินค้าหรือบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายได้ ในราคาหรือค่าบริการที่ผู้บริโภคยอมรับและยินดีจ่ายเพราะเห็นว่าคุ้ม รวมถึงการจัดจำหน่าย กระจายสินค้าหรือบริการผ่านช่องทางการตลาดต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมหรือการเลือกใช้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า ด้วยความพยายามตั้งใจให้ผู้บริโภคเกิดความชอบในสินค้าหรือบริการ

ส่วนประสมการตลาดของบริการ คือส่วนเกี่ยวข้องของเครื่องมือ 7 อย่างที่เรียกกันว่า 7 P ได้แก่ Product ซึ่งเป็น P ตัวแรก หมายถึงผลิตภัณฑ์หรือบริการ P ตัวที่สองคือ Price Structure หรือ โครงสร้างของราคาหรือค่าบริการ P ตัวที่สามคือ Place หรือการจัดจำหน่าย P ตัวที่ 4 คือ Promotion Activities หรือกิจกรรมส่งเสริมการตลาด P ตัวที่ 5 ได้แก่ People หรือบุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการ ให้บริการแก่ลูกค้า P ตัวที่ 6 คือ Physical Evidence หมายถึงสภาพแวดล้อมอัน ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์ หรือเครื่องมือเครื่องมือที่ใช้ในการบริการลูกค้า และ P ตัวสุดท้ายได้แก่ Process หรือ วิธีการในการ บริการลูกค้า

โรงพยาบาลซึ่งต้องการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้บริโภคต้องใช้เครื่องมือ 7 อย่างนี้อย่าง กลมกลืนกัน การเลือกใช้เครื่องมือตัวใดตัวหนึ่ง หรือเครื่องมือทุกตัวตลอดจนถึงน้ำหนักในการใช้ เครื่องมือแต่ละตัว ขึ้นอยู่กับสถานะการณ์ของโรงพยาบาลแต่ละแห่ง หรือความจำเป็นในการเลือกใช้กล ยุทธการตลาดแต่ละองค์ประกอบ ดังนี้

#### 1. กลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ (Product Strategy)

1.1 การสร้างคุณภาพ (Quality) ได้แก่การบริการ โดยให้ความสำคัญต่อประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพในการรักษาพยาบาลรวมทั้งงานบริการด้านอื่น ๆ เช่น ประชาสัมพันธ์ เวชระเบียน การจ่าย ยา การเงิน การบัญชี โภชนาการ พนักงานขับรถ ฯลฯ นอกจากนี้แล้ว โรงพยาบาลยังต้องให้ความสำคัญ พิถีพิถันในการเลือกซื้อยาที่มีคุณภาพ ไม่จ่ายยาที่หมดอายุ

1.2 การสร้างจุดเด่น (Feature) ให้แก่การบริการ เช่น การให้บริการตั้งแต่ผู้ป่วยมาถึง โรงพยาบาล จนกระทั่งได้รับการตรวจจากแพทย์ การตรงต่อเวลานัดของแพทย์

1.3 การสร้างชื่อ (Brand Name) ให้เป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย โดยการสร้างภาพพจน์ ในใจของลูกค้า (Positioning) เช่น โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์สร้างภาพพจน์จนเป็นที่รู้จักกันว่าเป็น โรงพยาบาลชั้นนำของประเทศที่คนป่วยซึ่งมีฐานะค่อนข้างดีขึ้นไปเลือกใช้เพื่อเสริมฐานะทางสังคม (Social Status) ของตน

1.4 การสร้างนวัตกรรมใหม่ (Service Innovation) อยู่เสมอ เช่น การนำเข้าเครื่องมือ ทางการแพทย์ที่ทันสมัยจากต่างประเทศเพื่อให้บริการที่ดีกับผู้รับบริการ การจัดให้มีศูนย์เฉพาะ โรค เช่น ศูนย์โรคหัวใจฮาวาร์ด ศูนย์ความงามครบวงจร โรงพยาบาลอันธิ เพื่อเจาะกลุ่มลูกค้าเฉพาะ โรคมากขึ้น

2. กลยุทธ์ด้านราคา/ค่ารักษาพยาบาล (Price) โรงพยาบาลหลายแห่งได้ใช้กลยุทธ์ในเรื่องค่า รักษาเป็นหัวใจใจให้ผู้ป่วยเลือกใช้โรงพยาบาลของตน วิธีที่โรงพยาบาลเอกชนที่รักษาโรคทั่วไป นำมาใช้มากที่สุด ได้แก่

2.1 การให้ส่วนลดค่ายาแก่คนไข้ นอกซึ่งเป็นคนไข้ประจำของโรงพยาบาล

2.2 การลดราคาค่าห้องพักเมื่อใช้บริการรักษาพยาบาลแบบผู้ป่วยใน

2.3 การตรวจรักษาแบบเหมาจ่ายในราคาพิเศษ (Package) เช่น แพคเกจคลอดบุตรแบบ คลอดปกติหรือแบบผ่าตัดในราคาพิเศษ โปรแกรมตรวจสุขภาพ เป็นต้น

3. กลยุทธ์ด้านการจัดจำหน่าย (Place) การจัดจำหน่ายของโรงพยาบาล หมายถึง การนำการรักษาโรคและการให้บริการทั่วไปที่มีอยู่ของโรงพยาบาลออกสู่ตลาดกลุ่มเป้าหมาย (Target Group) ด้วยกิจกรรมต่าง ๆ กันดังนี้

3.1 ร่วมกับบริษัทจัดโปรแกรมทัวร์สุขภาพ เช่น โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ร่วมกับบริษัทไทยสิน เอ็กซ์เพรส จัด โปรแกรมสุขภาพพิเศษสำหรับนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทยภายใต้โปรแกรม Amazing Health Care

3.2 ร่วมมือกับบริษัทต่างประเทศโดยมีตัวแทน (Representative) ของบริษัทมาประจำที่โรงพยาบาล เช่น โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ มีตัวแทนจากบริษัท Asia Emergency Assistance (AEA) และ SOS International Assistance มาประจำอยู่ที่โรงพยาบาล

3.3 เข้าสู่ระบบกองทุนประกันสังคม ภายใต้พระราชบัญญัติประกันสังคม มีคนในวัยทำงานเป็นสมาชิกจำนวนมากและหัน ไปใช้บริการของ โรงพยาบาลที่เป็นคู่สัญญา กับกองทุนประกันสังคม

3.4 ตั้งสถานประกอบการอยู่ในทำเลที่เหมาะสมและสะดวกต่อการสัญจร มีการกระจายยังภูมิภาคต่าง ๆ ของประเทศ เช่น การกระจายตัวของ โรงพยาบาลพญาไทที่ภูเก็ต ศรีราชา อุตรธานี และ พิจิตร เป็นต้น

3.5 เป็นคู่สัญญากับบริษัทประกันชีวิตทั้งในและต่างประเทศ เช่น บริษัท Blue Cross ประกันสุขภาพ จำกัด บริษัท เอเพ็กซ์ประกันสุขภาพ จำกัด เป็นต้น

3.6 ขยายการบริการพิเศษซึ่งแตกต่างจากคู่แข่ง เช่น โรงพยาบาลวิภาวดี จัดบริการ “วิภาวดีโฮมแคร์” เพื่อบริการดูแลรักษาพยาบาลผู้สูงอายุ หรือผู้ป่วยที่เคลื่อนไหวช้าลำบาก ณ บ้านของผู้ป่วยโดยทีมงานซึ่งประกอบด้วยแพทย์ พยาบาล ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง บริการดังกล่าวเปรียบเสมือนเป็นแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลที่เคลื่อนไปหาผู้ป่วย และหากมีความจำเป็น ก็สามารถเป็นผู้ป่วยใน โดยรับผู้ป่วยจากบ้านเข้ารักษาได้ทันทีโดยไม่คิดค่าบริการรถพยาบาล รวมทั้งบริการขนย้ายผู้ป่วยระหว่างประเทศ โดย AEA และ SOS ซึ่งประจำอยู่ที่โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์

4. กลยุทธ์ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) เนื่องจากมีกฎหมายควบคุมการโฆษณาที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาล การส่งเสริมการตลาดของโรงพยาบาลจึงทำได้ภายใต้กรอบที่รัดกุม เช่น

4.1 การโฆษณาสัญลักษณ์หรือภาพพจน์ การประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อหนังสือพิมพ์ นิตยสาร โทรทัศน์

4.2 การให้บริการตอบคำถามที่เกี่ยวกับการรักษาพยาบาลทางโทรทัศน์ วิทยุ หรือผ่านสื่อสิ่งพิมพ์

4.3 การส่งจดหมายถึงกลุ่มผู้ป่วยเก่า และกลุ่มเป้าหมายใหม่ ๆ

4.4 การออกบูธหรือเดินตรวจสุขภาพ ในศูนย์การค้า สวนสาธารณะต่าง ๆ ซึ่งมีผู้คนไปวิ่งออกกำลังกาย

4.5 ชุมชนสัมพันธ์ เช่น จัดแพทย์เคลื่อนที่ให้บริการชุมชน การให้ทุนการศึกษากับโรงเรียนที่อยู่ใกล้เคียงกับโรงพยาบาล หรือโรงเรียนในถิ่นทุรกันดาร

5. กลยุทธ์ด้านบุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการ (People) คุณภาพของบริการจะดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับบุคคลซึ่งให้บริการ เพราะฉะนั้น การคัดเลือกบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการจึงมีความสำคัญต่อโรงพยาบาลมาก แพทย์ พยาบาล พนักงานต้อนรับ พนักงานจำหน่าย ฯลฯ ซึ่งมีความรู้ในงานที่ตนทำย่อมมีผลต่อคุณภาพของบริการ ถ้าโรงพยาบาลไม่มีการฝึกอบรมหรือควบคุมการทำงานของลูกจ้างให้อยู่ในกรอบระเบียบที่วางไว้ การทำงานของบุคคลต่าง ๆ ในสถานที่หรือแผนกเดียวกันก็จะแตกต่างกัน ไม่มีมาตรฐาน ในแวดวงธุรกิจ โรงพยาบาลที่ต่างแข่งขันกันในเรื่องการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้บริโภคถือเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพ ความเป็นผู้ “รู้งาน-รู้คน” (Andragogy) ของพนักงานมีความสำคัญต่ออนาคตและความอยู่รอดของโรงพยาบาล การฝึกอบรมเป็นกลยุทธ์อย่างหนึ่งในการพัฒนาความเป็นผู้ “รู้งาน-รู้คน” ให้กับบุคลากร โดยตรงและเป็นตัวเสริมสร้างเชื้อเพลิงให้กับหน่วยงานโดยอ้อม

นอกจากความรู้แล้ว ประสบการณ์ของพนักงานก็เป็นสิ่งสำคัญซึ่งมีผลต่อการให้บริการแก่ลูกค้า แพทย์ซึ่งมีความชำนาญในการรักษา หรือแพทย์เฉพาะทางมักจะสามารดึงลูกค้าให้เข้ามาใช้บริการของโรงพยาบาลได้

6. กลยุทธ์ด้านสภาพแวดล้อมที่ใช้ในการบริการลูกค้า (Physical Evidence) สภาพแวดล้อมในที่นี้หมายถึงสถานที่ อุปกรณ์ และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ใช้ในการให้บริการลูกค้า การออกแบบภายในของโรงพยาบาลให้ดูสวยงามเป็นระเบียบ พยาบาลและพนักงานแต่งเครื่องแบบที่สะอาดหมดจด ผ้าปูเตียงขาวสะอาดปราศจากคราบเลือดหรือสิ่งสกปรก

เครื่องมือแพทย์ที่ครบครันและทันสมัย อุปกรณ์ที่ใช้กับระบบสำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation) ล้วนเป็นเครื่องช่วยในการทำให้การบริการมีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงขึ้น

7. กลยุทธ์ด้านวิธีหรือกระบวนการที่ใช้ในการให้บริการลูกค้า (Process) การให้บริการและการรับบริการมักจะเกิดขึ้นพร้อมกัน เพราะฉะนั้น วิธีหรือกระบวนการที่ใช้ในการให้บริการลูกค้าจึงมีผลต่อคุณภาพและประสิทธิภาพของบริการ และมีผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของผู้ป่วย

การผ่าตัดต่อกระดูกโดยวิธีใช้แสงเลเซอร์แทนการผ่าตัดแบบเดิม หรือการสลายนิ้วด้วยวิธีทัน โดยใช้เครื่องอันทันสมัยแทนการผ่าตัดแบบเดิมจะช่วยลดเวลาในการผ่าตัดและพักฟื้น นอกจากนี้แล้ว ยังลดความเจ็บปวดให้กับผู้ป่วยด้วย

### 3. การวิเคราะห์สถานการณ์ทางการตลาดของโรงพยาบาล (Marketing Situation Analysis)

โรงพยาบาลเป็นอีกธุรกิจหนึ่งที่ได้รับผลกระทบอย่างรุนแรงจากการหดตัวของเศรษฐกิจตั้งแต่ปี 2540 เนื่องจากกำลังซื้อของลูกค้าลดลงเมื่อเทียบกับกำลังการให้บริการ (Service Capacity) ที่เพิ่มขึ้นเพราะมีการขยายการลงทุนของโรงพยาบาลเอกชนเป็นจำนวนมาก จึงเป็นผลทำให้อัตราใช้บริการ (Capacity Utilization) ต่ำ ภาวะวิกฤตเศรษฐกิจตั้งแต่ปี 2540 ทำให้การบริโภคและการลงทุนทั้ง

ภาครัฐและเอกชนหดตัวอย่างรุนแรง ส่งผลกระทบต่ออย่างหนักหน่วงต่อ โรงพยาบาลทันที ตั้งแต่ช่วงวิกฤตเศรษฐกิจจนถึงปี 2543 โรงพยาบาลต่าง ๆ ได้ประสบกับปัญหาหลายอย่าง ดังนี้

ปัญหาประการแรกที่โรงพยาบาลต้องเผชิญคือ ลูกค้ายิ่งใหญ่ได้แก่ ผู้ป่วยวัยทำงาน โดยเฉพาะคนชั้นกลางหดหายไปมาก เนื่องจากผลกระทบวิกฤตทางเศรษฐกิจทำให้กำลังซื้อลดลง ลูกค้ายิ่งใหญ่ส่วนใหญ่เลิกใช้บริการโรงพยาบาลรัฐ คลินิก และซื้อยาจากร้านขายยาแทน<sup>1</sup>

ปัญหาประการที่สองคือภาระเงินกู้ยืมของโรงพยาบาลมีสัดส่วนสูงเนื่องจากเร่งรัดขยายการลงทุนช่วงที่ผ่านมา ผนวกกับการลงทุนก่อตั้งโรงพยาบาลต้องใช้เงินลงทุนสูงมาก จึงต้องอาศัยเงินกู้ยืมจากสถาบันการเงินทั้งในและต่างประเทศ ในช่วงวิกฤตเศรษฐกิจ โรงพยาบาลเอกชนส่วนใหญ่เพิ่งเริ่มเข้าสู่ธุรกิจ จึงยังไม่ถึงจุดคุ้มทุน ทำให้ได้รับผลกระทบรุนแรงมากเมื่อต้องประสบกับปัญหารายได้หดตัว

ปัญหาต่อมา คือการทรุดตัวของเศรษฐกิจทั้งระบบ ทำให้องค์กรธุรกิจจำนวนมากต้องพยายามปรับตัวเพื่อการอยู่รอดด้วยการลดต้นทุนให้ต่ำสุด บริษัทต่าง ๆ ยกเลิกให้สวัสดิการรักษายาพยาบาลพนักงานโดยปรับเปลี่ยนให้ใช้สวัสดิการจากโครงการสังคมแทน

ปัญหาอีกประการหนึ่งได้แก่ นโยบายของภาครัฐที่ให้ลดค่าใช้จ่ายจำกัดสิทธิเบิกจ่ายค่ารักษายาพยาบาลข้าราชการที่ใช้บริการรักษายาพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชน ทำให้โรงพยาบาลเอกชนต้องสูญเสียรายได้จากลูกค้ากลุ่มนี้ จากเดิมใช้จ่ายสูงถึงปีละกว่า 2,000 บาท

ปัญหาสุดท้ายได้แก่ความรุนแรงของการแข่งขันในอุตสาหกรรมเดียวกัน หลังจากกระทรวงสาธารณสุขได้ออกพระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. 2541<sup>2</sup> เพื่อใช้ในการดูแลกำกับสถานพยาบาลโดยมุ่งหวังให้เกิดประโยชน์สูงสุดและคุ้มครองผู้บริโภค โรงพยาบาลรัฐได้ปรับปรุงคุณภาพบริการดีขึ้นมากเนื่องจากภาครัฐให้ความสำคัญพัฒนาคุณภาพสถานบริการสาธารณสุขมากขึ้น โดยกำหนดคุณภาพมาตรฐานสถานบริการสาธารณสุขแต่ละระดับ เพื่อให้มาตรฐานเทียบเท่าสากล และพยายามผลักดันโรงพยาบาลรัฐออกนอกระบบ เป็นธุรกิจแสวงหากำไรและอยู่ด้วยตนเองได้ เป็นปัจจัยให้โรงพยาบาลรัฐแต่ละแห่งปรับปรุงให้บริการมากขึ้น และเปิดคลินิกพิเศษ เพื่อให้บริการลูกค้ากลุ่มที่ไม่สามารถใช้บริการช่วงกลางวัน ความสะดวกและคุณภาพบริการที่ดีขึ้นภายใต้ค่าบริการที่ยังต่ำกว่า จึงส่งผลช่วงชิงลูกค้าจากโรงพยาบาลเอกชนได้มาก

ปัจจัยลบดังกล่าวที่เป็นมาอย่างต่อเนื่อง ในขณะที่แนวโน้มการฟื้นตัวของกำลังซื้อของผู้บริโภคเป็นไปอย่างเชื่องช้า ทำให้พฤติกรรมของประชาชนในการใช้บริการโรงพยาบาลเปลี่ยนไป โรงพยาบาลในกรุงเทพมหานครหลายแห่ง ได้เปลี่ยนโครงสร้างของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายเดิมซึ่งเป็นลูกค้า

<sup>1</sup> “โรงพยาบาลเอกชน ยังไม่ฟื้นภาวะวิกฤต” ฝ่ายวิจัย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา 18 กุมภาพันธ์ 2546

<sup>2</sup> “ระบบการรักษายาพยาบาลของเอกชน” สมาคมโรงพยาบาลเอกชน

กลุ่มที่สามารถจ่ายค่าบริการด้วยตนเอง หรือมีสวัสดิการการรักษาพยาบาลจากบริษัท มาเป็นลูกค้าในกลุ่มเป้าหมายใหม่ซึ่งเป็นกลุ่มที่ใช้สิทธิในโครงการประกันสังคม และโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าแทน

ในปี 2546 ตลาดขยายตัวประมาณร้อยละ 15.4 โรงพยาบาลขนาดใหญ่มีผลประกอบการดีขึ้นเนื่องจากภาวะเศรษฐกิจเติบโตต่อเนื่อง โดยผู้บริโภคมีกำลังซื้อมากขึ้น และส่วนหนึ่งเป็นลูกค้าจากต่างประเทศ นอกจากนี้โรงพยาบาลได้มีการพัฒนาปรับปรุงโครงสร้างของระบบบริหารจัดการ ระบบข้อมูล พร้อมทั้งมุ่งเน้นคุณภาพการรักษาให้มีมาตรฐานเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วด้วยการเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขัน ดังนี้<sup>1</sup>

1. ลดค่าใช้จ่ายดำเนินงานทุก ๆ ด้าน ทั้งปรับองค์กรให้หน่วยงานน้อยลง
2. ปรับเปลี่ยนลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย โดยพยายามเน้นขยายฐานลูกค้ากลุ่มประกันสุขภาพ ทั้งประกันบุคคล และประกันกลุ่ม เพราะสามารถสร้างรายได้ให้ผู้ประกอบการ ได้ระดับสูง โดยมุ่งเน้นให้บริการประทับใจเพื่อดึงดูดลูกค้าให้เลือกใช้บริการครั้งต่อไป
3. จากสถิติของกระทรวงสาธารณสุขปี 2543 อัตราส่วนประชากรต่อแพทย์ 1 คน = 3,427 คน จึงทำให้จำนวนแพทย์ไม่เพียงพอที่จะบริการคนป่วย เพื่อลดความเสี่ยงขาดแคลนบุคลากรการแพทย์ โรงพยาบาลอาจจะแก้ปัญหาด้วยการให้แพทย์ที่มีความชำนาญ หรือเชี่ยวชาญโรคเฉพาะทางเข้าร่วมเป็นผู้ถือหุ้นของโรงพยาบาล หรือตั้งค่าตอบแทนสูง
4. รวมกลุ่มเป็นพันธมิตรด้วยการตั้งศูนย์ช็อกกลาง ช่วยเพิ่มอำนาจต่อรองในการซื้อขายเวชภัณฑ์ และวัสดุอุปกรณ์สิ้นเปลืองทั้งหลาย รวมทั้งลดหน่วยงานซ้ำซ้อนด้วยการตั้งศูนย์รพพยาบาล และศูนย์ห้องปฏิบัติการ นอกจากนี้แล้ว ยังสามารถเชื่อมโครงข่ายระบบสารสนเทศระหว่างโรงพยาบาล ซึ่งเป็นสัมพันธมิตร เพื่อให้ลูกค้ารับการรักษาได้ทุกโรงพยาบาลในเครือ เพราะดูแลประวัติรักษาได้ และทำให้งานบริการลูกค้า และระบบบริหารภายในเป็นมาตรฐานเดียวกันทุกแห่ง
5. เข้ามาตรฐาน ISO 9002 และ HACCP เพื่อสร้างประสิทธิภาพให้บริการ ทั้งด้านรักษาพยาบาลและการบริการด้านอื่น ๆ
6. เน้นบริการเฉพาะทางมากขึ้น โดยหาแพทย์ที่ชำนาญเฉพาะด้านมาประจำที่โรงพยาบาล เพื่อเปิดให้บริการรักษาโรคเฉพาะด้าน เพิ่มเติมจากรักษาโรคทั่วไป เช่น การตั้งศูนย์โรคหัวใจ ศูนย์ไตเทียม ศูนย์โรคเบาหวาน เป็นต้น ช่วยให้โรงพยาบาลได้กลุ่มลูกค้าประจำมากขึ้น เพราะลูกค้ากลุ่มนี้จะซื้อตัวยาคือแพทย์ที่รักษา ทั้งยังต้องพบแพทย์เป็นประจำ ต่อเนื่องจากการสำรวจของสำนักงานวิจัยธุรกิจธนาคารกรุงไทย<sup>2</sup> พบว่า ในช่วงครึ่งปีแรกของปี 2547 โรงพยาบาลส่วนมากยังใช้กลยุทธ์หลัก คือ เพิ่ม-

<sup>1</sup> ฝ่ายวิจัย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา 18 กุมภาพันธ์ 2546

<sup>2</sup> “โรงพยาบาลเอกชน” บทวิจัย ของสำนักงานวิจัยธุรกิจ ธนาคารกรุงไทย 30 กรกฎาคม 2547

ความแข็งแกร่งในการให้บริการ ลดต้นทุนในการดำเนินงาน เพิ่มศักยภาพของบุคลากรทางการแพทย์ พร้อมไปกับการพัฒนาเทคโนโลยีทางการแพทย์ที่ทันสมัย คาดว่าตลอดปี 2547 ตลาดจะขยายตัวจาก 45,000 ล้านบาทในปี 2546 เป็น 52,000 ล้านบาท หรือร้อยละ 15.5 ในปี 2547 ขณะที่จำนวนโรงพยาบาลเอกชนจะลดลงจากการควบรวมกิจการ อาทิ โรงพยาบาลกรุงเทพควบรวมกับโรงพยาบาลในเครือและโรงพยาบาลสมิติเวช

#### 4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บังอร คนกลาง, วิทัศน์ จันทร์โพธิ์ศรี, วงศา เลหาศิริวงศ์, และสุทิน ชนะบุญ ได้ทำวิจัยเรื่อง “คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการปฐมภูมิในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของโรงพยาบาลโรคติดต่อภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดขอนแก่น” ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้านซึ่งประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือวางใจ การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ การให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และการเข้าใจ รู้จัก รับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากกว่าการรับรู้ จึงสรุปได้ว่า การบริการยังไม่สามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการในระดับพึงพอใจและประทับใจได้ ผู้บริหารโรงพยาบาลและผู้เกี่ยวข้องควรรหาแนวทาง กลวิธีในการพัฒนาการบริการให้สอดคล้องและตรงตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ได้แก่ บริการจะต้องสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ได้รับบริการที่ดีมีคุณภาพ ความสุภาพอ่อนโยน เป็นกันเองจากแพทย์และเจ้าหน้าที่อื่น ๆ เป็นบริการที่มีความเสมอภาค มีความเอื้อเพื่อช่วยเหลือ เต็มใจให้บริการ รับฟังความต้องการและความคิดเห็นตลอดจนเห็นอกเห็นใจในปัญหาของผู้รับบริการเพื่อให้การบริการได้มาตรฐานคุณภาพเชิงการรับรู้ของผู้รับบริการ และทำให้เกิดความประทับใจในบริการ

พิรุณ รัตนวนิช และสุวดี ชูสุวรรณ ได้ทำวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการของโรงพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดศรีสะเกษ” ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพเป็นผู้ป่วยร้อยละ 60.05 ญาติ ร้อยละ 39.95 เป็นเพศหญิงร้อยละ 60.67 เพศชายร้อยละ 39.33 อายุอยู่ในช่วง 16 – 35 ปี ร้อยละ 51.59 การศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่าร้อยละ 52.98 ส่วนใหญ่มีที่พักอาศัยอยู่ในจังหวัดศรีสะเกษ ร้อยละ 92.20 สำหรับผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย พบว่า ร้อยละ 84.50 มีบัตรสงเคราะห์และสวัสดิการต่าง ๆ ส่วนผู้ที่ต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายเองมีเพียงร้อยละ 15.5 การมารับบริการในโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุขครั้งนี้ เหตุผลที่มาใช้บริการมากที่สุด คือ เดินทางสะดวก 8 โรงพยาบาล (14 กลุ่ม) มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ 2 โรงพยาบาล (2 กลุ่ม) เคยเป็นผู้ป่วยมาก่อน 2 โรงพยาบาล (2 กลุ่ม) เหตุผลที่เลือกน้อยที่สุด คือ การมีเครื่องมือทันสมัย ความคิดเห็นของผู้ป่วยนอกต่อการรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็น และวิธีปฏิบัติตัว คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยาพบมากที่สุด คือ ได้รับและเข้าใจดี 8 โรงพยาบาล ได้รับแต่ไม่ค่อยเข้าใจ 1 โรงพยาบาล ระยะเวลาในการรอคอยตั้งแต่มาโรงพยาบาลจนพบแพทย์ เวลารอรับยา รอการตรวจเลือก เอกซเรย์ พบมากที่สุด คือ รอคอยปานกลาง 8 โรงพยาบาล รวดเร็ว 1 โรงพยาบาล ความคิดเห็นเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลครั้งนี้พบว่าเหมาะสมมากที่สุด สรุปความ

คิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการบริการของโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดครึ่งทั้ง 9 แห่ง อยู่ในระดับดี รองลงมา ระดับปานกลาง และดีที่สุคอยู่ในอันดับที่สาม และยังพบว่าผู้มีที่แสดงความ คิดเห็นในด้านไม่ดี ไม่พอใจ และไม่ได้รับบริการอยู่อีกส่วนหนึ่ง ซึ่งสมควรศึกษาหาแนวทางดำเนิน ต่อไป และควรนำผลวิจัยไปเป็นข้อมูลเปรียบเทียบความก้าวหน้าของคุณภาพบริการทุก ๆ ปี และทำให้ คุณภาพบริการดีขึ้น (Continuous Quality Improvement)

บรรเทา อ้อกุล ได้เขียนงานวิจัย เรื่อง “สมการต้นทุนโรงพยาบาลจังหวัดในประเทศไทย” งานวิจัยนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลจากรายงานการเงินและปริมาณงานของโรงพยาบาล และศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไปจำนวน 89 แห่ง ระหว่างปี 2531-2533 เพื่อหาต้นทุนต่อหน่วย บริการของแต่ละ โรงพยาบาล วิเคราะห์ปัจจัย ลักษณะของผู้ป่วย การใช้บริการ ปัจจัยนำเข้าด้านเจ้าหน้าที่และปัจจัยอื่น ๆ นำปัจจัยดังกล่าวมาสร้างความสัมพันธ์กับต้นทุนด้วยวิธี Multiple Regression ผลการศึกษาพบว่าดัชนีซึ่ง วัดความรุนแรงของการเจ็บป่วยทางอ้อม อันได้แก่อันตรายในโรงพยาบาล วันนอนในโรงพยาบาลโดย เฉลี่ย อัตราการส่งตรวจเพื่อการวินิจฉัย และอัตราการผ่าตัด มีความสัมพันธ์กับขนาดของโรงพยาบาล และมีผลต่อต้นทุนผู้ป่วยต่อรายอย่างมาก นอกเหนือ ไปจากอัตราเงินเดือนและค่าจ้างเฉลี่ย การแทนค่า ปัจจัยต่าง ๆ ในสมการทำให้สามารถระบุโรงพยาบาลที่มีต้นทุนสูงเกินกว่าที่ควรจะเป็น ผู้วิจัยได้ นำเสนอแนวทางในการควบคุมต้นทุนและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพไว้ด้วย (ที่มา : [http://members.tripod.com/SRS-Library/hosp\\_html/hb2.html](http://members.tripod.com/SRS-Library/hosp_html/hb2.html))

วิโรจน์ ตั้งเจริญเสถียร, สุกัลยา คงสวัสดิ์, พินทุสร เหมพิสุทธิ, นवलอนันต์ ดันติเกตุ, งาม จิตต์ จันทรสาธิต, และวงเดือน จินดาวิวัฒนะ ได้ร่วมกันทำงานวิจัย เรื่อง “การใช้เครื่องสลายนิ่วใน ประเทศ ประสิทธิภาพและความเสมอภาค” เพื่อคำนวณต้นทุนการให้บริการ พฤติกรรมของต้นทุน อัตราการคืนทุน ปริมาณบริการจริง (ผลิตภาพ) และปริมาณบริการ ณ จุดคุ้มทุน รวมทั้งลักษณะการ จัดบริการ ค่าบริการที่เรียกเก็บจากผู้ป่วย ลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ป่วยที่ใช้บริการ และสถานะการ จ่ายเงิน เพื่อนำมาประมวลและวิเคราะห์หาคำตอบว่า หน่วยสลายนิ่วต่าง ๆ สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ ทางสังคมสำคัญ 2 ประการ คือ ประสิทธิภาพและความเสมอภาคในการเข้าถึงบริการ ได้อย่างไร หรือไม่ ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมแล้ว หน่วยสลายนิ่วให้บริการผู้ป่วยที่สามารถจ่ายเงินเองได้ค่อนข้างสูง (38% ของตัวอย่างทั้งหมด) รองลงมาเป็นผู้ป่วยที่เป็นข้าราชการและบุคคลในครอบครัว (35%) การ ให้บริการฟรีแก่ผู้ถือบัตรสงเคราะห์ ผู้มีรายได้น้อยมีเพียง 18% ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นโรงพยาบาลของ กระทรวงสาธารณสุขภาคอีสาน สรุปได้ว่าคนจนและผู้มีบัตรสงเคราะห์ไม่สามารถเข้าถึงและใช้บริการ เครื่องสลายนิ่วได้ เมื่อเทียบกับผู้ป่วยที่จ่ายเงินเอง และผู้ป่วยที่เป็นข้าราชการและบุคคลในครอบครัว เป็นปัญหาเชิงความเสมอภาคของการจัดการบริการสลายนิ่ว ข้อค้นพบที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ พระ ราชกฤษฎีกาว่าด้วยสวัสดิการรักษาพยาบาลของข้าราชการและบุคคลในครอบครัวของกระทรวงการนั้น เป็นตัวกำหนดและกระตุ้นให้ภาคเอกชนแสวงหาความร่วมมือกับภาครัฐ โดยการให้โรงพยาบาลรัฐเช่น



เครื่องสลายนิ้ว ทั้งนี้ เพื่อขยายส่วนแบ่งการตลาดของผู้ป่วยที่เป็นข้าราชการและบุคคลในครอบครัวที่สามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลได้เต็มเม็ดเต็มหน่วย

DPU

### บทที่ 3 ระเบียบวิจัย

การศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลของผู้ป่วยวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงกรอบแนวคิด สมมติฐานในการวิจัย และระเบียบวิธีการวิจัยจากแนวความคิด ทฤษฎีต่างๆ ที่ได้กล่าวมาแล้วทั้งหมด ตลอดจนผลงานที่เกี่ยวข้อง ทำให้ผู้วิจัยสามารถสรุปแนวความคิดที่เหมาะสมโดยมีกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย ดังนี้

#### ตัวแปรที่ศึกษา

จากแนวคิด ทฤษฎีที่ได้ศึกษาสามารถนำมาสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยมีตัวแปรตามกรอบแนวคิด ดังนี้

##### 1. ตัวแปรต้น (Independent Variable) ได้แก่

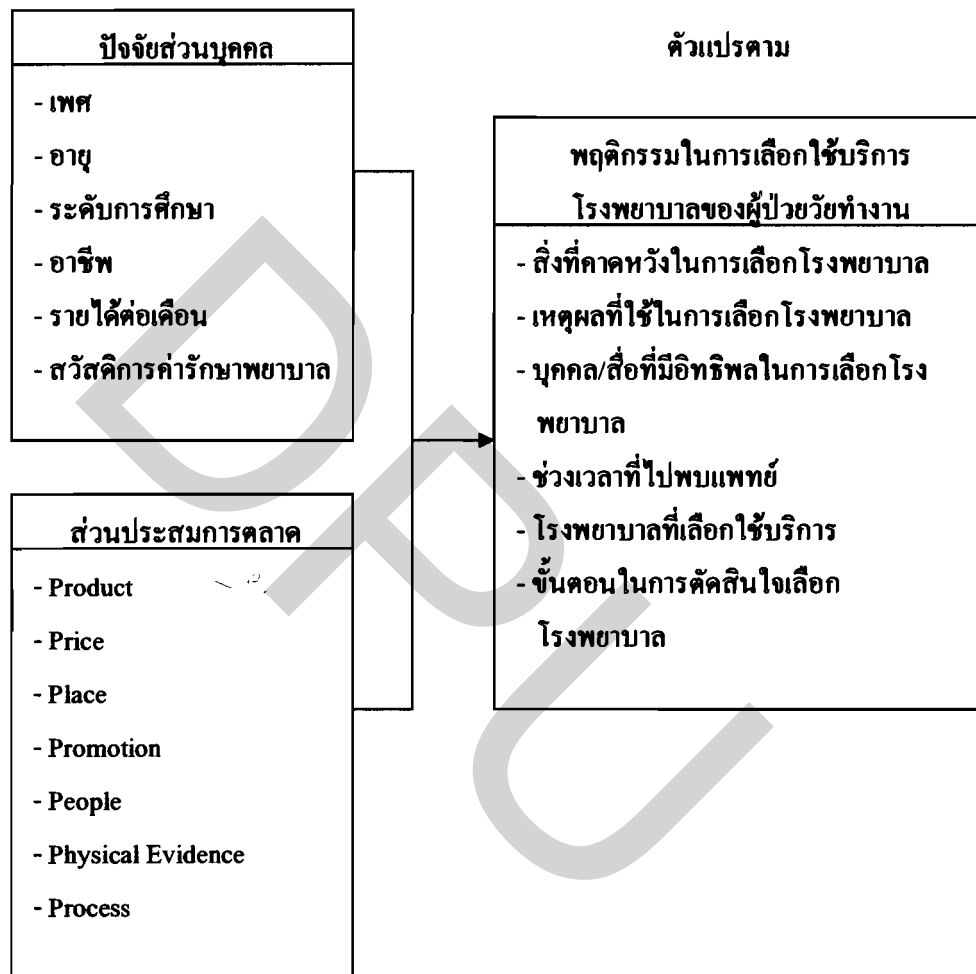
- คุณลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล

- ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์/บริการ ราคา/ค่าบริการ การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร สิ่งแวดล้อมที่ใช้ในการให้บริการ และวิธีหรือกระบวนการการให้บริการ

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ พฤติกรรมในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลของผู้ป่วยวัยทำงาน

## ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### ตัวแปรอิสระ



### ประชากรและขนาดตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัย คือผู้ป่วยวัยทำงานที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร

ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คัดเลือกจากประชากรทั้งเพศชายและเพศหญิงในวัยทำงานซึ่งมีอายุระหว่าง 20 – 59 ปีที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 1627670 คน (ที่มา : สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ข้อมูล ณ เดือนธันวาคม 2546) ซึ่งใช้บริการการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาล 125 แห่งในเขตกรุงเทพมหานครตามตารางที่ 3 และ 4

การหาขนาดตัวอย่างใช้ตารางสำเร็จรูปของ TARO YAMANE ซึ่งขนาดของประชากรที่มีจำนวนมากกว่า 100000 คน จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 400 ตัวอย่าง โดยให้มีความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 ระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ .95

$$\text{สูตร } n = N(1 + Nd^2) = 1627670 [1 + 1627670(.05)^2] \text{ ประมาณ } 400$$

ในการสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) โดยแบ่งสถานที่ที่จะใช้สำรวจ ออกเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มแรกคือกลุ่มโรงพยาบาลที่เข้าร่วมในโครงการประกันสังคมและประกันสุขภาพถ้วนหน้าตามตารางที่ 3 จำนวนทั้งสิ้น 57 แห่ง กลุ่มที่สองคือกลุ่มโรงพยาบาลซึ่งไม่เข้าร่วมในโครงการประกันสังคมและประกันสุขภาพถ้วนหน้าตามตารางที่ 4 จำนวน 68 แห่ง เนื่องจากสถานที่ที่จะใช้สำรวจมีจำนวนมาก ผู้วิจัยจึงสุ่มตัวอย่างที่จะศึกษาวิจัยจำนวน 20 แห่งจากทั้งหมด 125 แห่ง จะได้สัดส่วนของโรงพยาบาลในแต่ละกลุ่มจากการคำนวณ ดังนี้

$$\text{กลุ่มแรก จะ ได้เท่ากับ } 57/125 \times 20 = 9 \text{ แห่ง}$$

$$\text{กลุ่มที่สองจะ ได้เท่ากับ } 68/125 \times 20 = 11 \text{ แห่ง}$$

หลังจากนั้น ผู้วิจัยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยวิธีจับฉลากเพื่อเลือกตัวแทนในแต่ละกลุ่ม ได้ผลการจับฉลากดังนี้

กลุ่มแรก ได้ โรงพยาบาลกรุณาพิทักษ์ โรงพยาบาลคามิลเลียน โรงพยาบาลมิชชัน โรงพยาบาลศิริรินทร์ โรงพยาบาลยันฮี โรงพยาบาลมหศักดิ์ โรงพยาบาลหัวเฉียว โรงพยาบาลนวมินทร์ โรงพยาบาลพร้อมมิตร และ

กลุ่มที่สอง ได้ โรงพยาบาลสินแพทย์ โรงพยาบาลเมโย โรงพยาบาลรามคำแหง โรงพยาบาลบี เอ็น เอช โรงพยาบาลกล้วยน้ำไทสุขุมวิท 68 โรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน โรงพยาบาลพญาไท 2 โรงพยาบาลสมิติเวชศรีนครินทร์ โรงพยาบาลกรุงเทพ โรงพยาบาลเทียนฟ้ามูลนิธิ และ โรงพยาบาลพระราม 9

ขั้นสุดท้าย สุ่มกลุ่มตัวอย่าง 400 คน ให้ได้ผู้ป่วยตามสัดส่วนจำนวนเพียงของแต่ละโรงพยาบาลของทั้งสองกลุ่ม จะได้จำนวนตัวอย่างของแต่ละโรงพยาบาล ดังนี้

| โรงพยาบาล                          | จำนวนเตียง | จำนวนตัวอย่าง |
|------------------------------------|------------|---------------|
| 1. โรงพยาบาลกรมพิกษ                | 100        | 8             |
| 2. โรงพยาบาลมิชชั่น                | 200        | 17            |
| 3. โรงพยาบาลศิริรินทร์             | 180        | 15            |
| 4. โรงพยาบาลยันฮี                  | 400        | 34            |
| 5. โรงพยาบาลมหะศักดิ์              | 200        | 17            |
| 6. โรงพยาบาลหัวเฉียว               | 450        | 38            |
| 7. โรงพยาบาลนวมินทร์               | 180        | 15            |
| 8. โรงพยาบาลคามิลเลียน             | 150        | 13            |
| 9. โรงพยาบาลพร้อมมิตร              | 100        | 8             |
| 10. โรงพยาบาลสินแพทย์              | 100        | 8             |
| 11. โรงพยาบาลเมโย                  | 200        | 17            |
| 12. โรงพยาบาลรามคำแหง              | 315        | 26            |
| 13. โรงพยาบาลกล้วยน้ำไทสุขุมวิท 68 | 100        | 9             |
| 14. โรงพยาบาลบี เอ็น เอช           | 86         | 7             |
| 15. โรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน      | 400        | 34            |
| 16. โรงพยาบาลพญาไท 2               | 550        | 46            |
| 17. โรงพยาบาลสมิติเวชศรีนครินทร์   | 400        | 33            |
| 18. โรงพยาบาลเทียนฟ้ามูลนิธิ       | 100        | 8             |
| 19. โรงพยาบาลกรุงเทพ               | 403        | 34            |
| 20. โรงพยาบาลพระราม 9              | 160        | 13            |
| รวม                                | 4774       | 400           |

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ ซึ่งออกแบบสอบถามจากการศึกษา ค้นคว้าข้อมูลทางเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ โดยมีลักษณะคำถามแบบปลายปิด

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการเลือกใช้โรงพยาบาลของคนป่วย โดยมีลักษณะคำถามแบบปลายเปิด

ส่วนที่ 3 ข้อมูลส่วนประสมการตลาดของกิจการ โรงพยาบาลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของคนป่วย โดยมีลักษณะคำถามแบบปลายปิด โดยกำหนดการให้คะแนน ดังนี้

การให้คะแนนความสำคัญของส่วนประสมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลของคนป่วย

|                          |   |       |
|--------------------------|---|-------|
| ระดับความสำคัญมากที่สุด  | 5 | คะแนน |
| ระดับความสำคัญมาก        | 4 | คะแนน |
| ระดับความสำคัญปานกลาง    | 3 | คะแนน |
| ระดับความสำคัญน้อย       | 2 | คะแนน |
| ระดับความสำคัญน้อยที่สุด | 1 | คะแนน |

#### การทดสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

การวิจัยครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือสำคัญในการเก็บข้อมูล ซึ่งมีขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามดังนี้

- ศึกษาเอกสาร ค้นคว้าเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลของผู้ป่วยวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร รวมถึงงานวิจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
- ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถาม จากเอกสารและงานวิจัยต่างๆ และสร้างแบบสอบถามโดยตั้งคำถามตามกรอบแนวความคิด เพื่อให้ได้คำตอบตามวัตถุประสงค์
- นำแบบสอบถามที่ได้ในข้อ 2 ไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 2 ท่านตรวจแก้ไขความตรงทางด้านเนื้อหา (Content Validity) เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่มีความเที่ยงตรง ถูกต้อง และครบถ้วน
- นำแบบสอบถามที่ได้ให้อาจารย์ที่ปรึกษา และผู้เชี่ยวชาญตรวจแก้ไข แล้วนำมาปรับปรุงให้เป็นแบบสอบถาม เพื่อสำหรับนำไปทดลอง
- นำแบบสอบถามที่ได้ไปทำการทดลอง (Try Out) เก็บข้อมูลกับกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อทดสอบความเข้าใจในคำถาม
- หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยคำนวณค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นแบบแอลฟา ( $\alpha$ -Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นดังต่อไปนี้

|                                       |                           |        |
|---------------------------------------|---------------------------|--------|
| - ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ                | มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ | 0.7325 |
| - ด้านราคา/ค่าบริการ                  | มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ | 0.8959 |
| - ด้านการจัดจำหน่าย                   | มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ | 0.7571 |
| - ด้านการส่งเสริมการตลาด              | มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ | 0.8772 |
| - ด้านบุคลากร                         | มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ | 0.6278 |
| - ด้านสิ่งแวดล้อมที่ใช้ในการให้บริการ | มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ | 0.7205 |
| - ด้านวิธีหรือกระบวนการให้บริการ      | มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ | 0.8202 |

7. ปรับปรุงแก้ไขตามที่ทำการทดลอง เพื่อให้เป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์สำหรับนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจริง

### เกณฑ์การแปลความของค่าเฉลี่ย

การใช้หลักเกณฑ์ในการประเมินค่านั้นใช้ตามแบบของ Likert เกณฑ์การประเมินค่าระดับความสำคัญพิจารณาจากคะแนน ดังนี้

| คะแนน       | ระดับการให้ความสำคัญ |
|-------------|----------------------|
| 4.50 – 5.00 | มากที่สุด            |
| 3.50 – 4.49 | มาก                  |
| 2.50 – 3.49 | ปานกลาง              |
| 1.50 – 2.49 | น้อย                 |
| 1.00 – 1.49 | น้อยที่สุด           |

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การทำวิจัยครั้งนี้ แบ่งการเก็บรวบรวมข้อมูลออกเป็น 2 ส่วนคือ

#### 1. ข้อมูลปฐมภูมิ Primary Data

เป็นการศึกษากลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถามเพื่อสัมภาษณ์ผู้ป่วยวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร

#### 2. ข้อมูลทุติยภูมิ Secondary Data

เป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมโดยการค้นคว้าจากหนังสือเอกสาร (Documentary Study) บทความ นิตยสาร วิทยานิพนธ์ อินเทอร์เน็ต ตลอดจนสิ่งตีพิมพ์เผยแพร่ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการศึกษา

### การวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูล

หลังจากที่ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ครบตามที่กำหนดแล้ว ผู้วิจัยจะนำข้อมูลจากแบบสอบถามมาลงรหัส (Coding) แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูล SPSS for Window โดยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์ ดังนี้

#### 1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ และพฤติกรรมในการเลือกใช้โรงพยาบาลของคนป่วยในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้ค่าสถิติในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) การหาค่าร้อยละ (Percentage) การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และการหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

## 2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic)

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์ หรือมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการเลือกใช้โรงพยาบาลของคนป่วย โดยวิเคราะห์และทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ ด้วยการใช้ค่าสถิติแบบไค สแควร์ (Chi-Square) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

DPU



## บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยเรื่องพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลของผู้ป่วยวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้ขนาดตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง จากการสัมภาษณ์ผู้ป่วยวัยทำงานที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครด้วยแบบสอบถาม และทำการประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS ผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลจะนำเสนอใน 3 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 พฤติกรรมในการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลของผู้ป่วยวัยทำงาน
- ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของตลาดบริการ

### ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ส่วนตัวต่อเดือน และสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล ซึ่งได้ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

| คุณลักษณะส่วนบุคคล   | จำนวน      | ร้อยละ        |
|----------------------|------------|---------------|
| <b>เพศ</b>           | <b>400</b> | <b>100.00</b> |
| ชาย                  | 156        | 39.00         |
| หญิง                 | 244        | 61.00         |
| <b>อายุ</b>          | <b>400</b> | <b>100.00</b> |
| 20 – 29 ปี           | 155        | 38.75         |
| 30 – 39 ปี           | 141        | 35.25         |
| 40 – 49 ปี           | 80         | 20.00         |
| 50 – 59 ปี           | 24         | 6.00          |
| <b>ระดับการศึกษา</b> | <b>400</b> | <b>100.00</b> |
| ต่ำกว่าปริญญาตรี     | 109        | 27.25         |
| ปริญญาตรี            | 229        | 57.25         |
| สูงกว่าปริญญาตรี     | 62         | 15.50         |

## ตารางที่ 5 (ต่อ)

|                                    |            |               |
|------------------------------------|------------|---------------|
| <b>อาชีพ</b>                       | <b>400</b> | <b>100.00</b> |
| พนักงานบริษัท                      | 231        | 57.75         |
| รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ            | 77         | 19.25         |
| รับจ้างทั่วไป (อาชีพอิสระ)         | 42         | 10.50         |
| อื่นๆ                              | 26         | 6.50          |
| เจ้าของกิจการ                      | 24         | 6.00          |
| <b>รายได้ส่วนตัวต่อเดือน</b>       | <b>400</b> | <b>100.00</b> |
| ต่ำกว่า 10,000 บาท                 | 118        | 29.50         |
| 10,000 – 20,000 บาท                | 144        | 36.00         |
| 20,001 – 30,000 บาท                | 74         | 18.50         |
| มากกว่า 30,000 บาท                 | 64         | 16.00         |
| <b>สวัสดิการค่ารักษาพยาบาล</b>     | <b>400</b> | <b>100.00</b> |
| ประกันสังคม / ประกันสุขภาพถ้วนหน้า | 177        | 44.25         |
| เบิกจากนายจ้าง / ดันสังกัด         | 105        | 26.25         |
| จ่ายเอง                            | 60         | 15.00         |
| เบิกจากบริษัทประกันสุขภาพ          | 58         | 14.50         |

ผู้ปวยที่ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 400 ราย มีคุณลักษณะส่วนบุคคลดังนี้

ผู้ปวยที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 61.00 และ 39.00 ตามลำดับ

ช่วงอายุของผู้ปวยจะอยู่ในช่วงอายุ 20 – 29 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.75 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 30-39 ปี และช่วงอายุ 40 - 49 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.25 และ 20.00 ตามลำดับ ส่วนช่วงอายุ 50-59 ปีมีน้อยที่สุดคือมีเพียงร้อยละ 6.00

ระดับการศึกษาของผู้ปวยเป็นผู้ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.25 รองลงมาคือจบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 27.25 โดยผู้ปวยที่จบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีสัดส่วนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 15.50

อาชีพของผู้ปวยเป็นผู้มีอาชีพพนักงานบริษัทมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.75 รองลงมาคือมีอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ และรับจ้างทั่วไป (อาชีพอิสระ) คิดเป็นร้อยละ 19.25 และ 10.50 ตามลำดับ ส่วนอาชีพนอกเหนือจากที่กล่าวมา ไม่มีถึงร้อยละ 7

รายได้ส่วนตัวต่อเดือนของผู้ปวยเป็นผู้ที่มีรายได้อยู่ในช่วง 10,000 – 20,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.00 รองลงมาคือผู้ปวยที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 29.50 ส่วนผู้ปวยที่มีรายได้อยู่ในช่วง 20,001 – 30,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป มีน้อยที่สุดในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน คิดเป็นร้อยละ 18.50 และ 16.00 ตามลำดับ

สวัสดิการค่ารักษาพยาบาลของผู้ป่วยจะใช้ประกันสังคม/ประกันสุขภาพถ้วนหน้า มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.25 รองลงมาคือเบิกจากนายจ้าง / ต้นสังกัด คิดเป็นร้อยละ 26.25 ส่วนการจ่ายเอง และเบิกจากบริษัทประกันสุขภาพ มีสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน คิดเป็นร้อยละ 15.00 และ 14.50 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2 พฤติกรรมในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลของผู้ป่วยวัยทำงาน

### เกณฑ์การเลือกสถานพยาบาล

การวิเคราะห์พฤติกรรมในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลของผู้ป่วยวัยทำงานประกอบด้วย สิ่งที่คาดหวัง เหตุผลในการเลือกสถานพยาบาล บุคคล / สื่อที่มีอิทธิพล ช่วงเวลาที่ใช้ไปพบแพทย์ การรับการรักษาพยาบาล การติดตามข่าวสารทางการแพทย์จากสื่อ วิธีการในการตัดสินใจ และพบแพทย์แล้วอาการไม่ดีขึ้น ซึ่งผลการวิเคราะห์พฤติกรรมในการเลือกสถานพยาบาลที่กล่าวมาแล้วข้างต้นมีดังต่อไปนี้

### ตารางที่ 6 ร้อยละของผู้ป่วยวัยทำงานจำแนกตามพฤติกรรมในการเลือกสถานพยาบาล

| พฤติกรรมในการเลือกสถานพยาบาล             | ร้อยละ        | จำนวน      |
|--|---------------|------------|
| <b>สิ่งที่คาดหวัง</b>                    | <b>100.00</b> | <b>400</b> |
| คุณภาพของยา และเครื่องมือแพทย์           | 59.50         | 238        |
| คุณภาพของพยาบาล                          | 13.75         | 55         |
| มาตรฐานของพนักงานบริการต่างๆ ไป          | 13.75         | 55         |
| อื่นๆ                                    | 5.50          | 22         |
| ห้องตรวจรักษา / ห้องคนไข้                | 4.00          | 16         |
| การตรงต่อเวลาตามการนัดหมาย               | 3.50          | 14         |
| <b>เหตุผลในการเลือก</b>                  | <b>100.00</b> | <b>400</b> |
| สะดวกอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน            | 38.75         | 155        |
| การรักษาดีเยี่ยม                         | 29.25         | 117        |
| เครื่องมือ / อุปกรณ์ในการรักษาดีเยี่ยม   | 15.75         | 63         |
| การต้อนรับและบริการดี                    | 9.75          | 39         |
| อื่นๆ                                    | 6.50          | 26         |
| <b>บุคคล / สื่อที่มีอิทธิพล</b>          | <b>100.00</b> | <b>400</b> |
| คนในครอบครัว                             | 38.00         | 152        |
| คนในที่ทำงานเดียวกัน / เพื่อน            | 32.00         | 128        |
| สำนักงานประกันสังคม / บริษัทประกันสุขภาพ | 14.75         | 59         |
| สื่อโฆษณา                                | 8.50          | 34         |
| อื่นๆ                                    | 6.75          | 27         |

## ตารางที่ 6 (ต่อ)

|   |               |            |
|---|---------------|------------|
| <b>ช่วงเวลา</b>   | <b>100.00</b> | <b>400</b> |
| เวลาทำงาน 08.00 – 17.00 น.  | 45.25         | 181        |
| หลังเวลางาน 17.00 – 19.00 น.  | 44.25         | 177        |
| ตอนค่ำ หลัง 19.00 น.  | 10.50         | 42         |
| <b>การรับการรักษาพยาบาล</b>   | <b>100.00</b> | <b>400</b> |
| รอดูอาการสักพัก แล้วไปพบแพทย์ถ้ายังไม่หาย                             | 41.25         | 165        |
| ซื้อยากินทันที แล้วไปพบแพทย์ถ้ายังไม่หาย                              | 24.75         | 99         |
| รอดูอาการสักพัก แล้วซื้อยากินถ้ายังไม่หาย                             | 14.75         | 59         |
| พบแพทย์ทันที  | 10.50         | 42         |
| ปล่อยให้หายเอง  | 8.75          | 35         |
| <b>การติดตามข่าวสารทางการแพทย์จากสื่อ</b>                             | <b>100.00</b> | <b>400</b> |
| นานๆ ครั้ง  | 50.50         | 202        |
| เป็นประจำ   | 33.25         | 133        |
| เมื่อเจ็บป่วย   | 9.25          | 37         |
| ไม่สนใจเลย  | 7.00          | 28         |
| <b>วิธีการในการตัดสินใจ</b>   | <b>100.00</b> | <b>400</b> |
| ไปพบแพทย์ประจำที่โรงพยาบาล / คลินิกที่เคยรับการรักษา                  | 44.00         | 176        |
| ไปรับการรักษาที่โรงพยาบาล / คลินิกแห่งใดก็ได้ที่สะดวก                 | 28.50         | 114        |
| ไปพบแพทย์เวรหรือแพทย์คนไหนก็ได้ที่โรงพยาบาล / คลินิกที่เคยรับการรักษา | 27.50         | 110        |
| <b>พบแพทย์แล้วอาการไม่ดีขึ้น</b>                                      | <b>100.00</b> | <b>400</b> |
| เปลี่ยนสถานพยาบาล   | 42.00         | 168        |
| เปลี่ยนแพทย์รักษา   | 39.50         | 158        |
| ไปพบแพทย์คนเดิม และให้รักษาจนกว่าจะหาย                                | 18.50         | 74         |

ผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 400 ราย มีพฤติกรรมในการเลือกสถานพยาบาล ดังนี้

สิ่งที่ผู้ป่วยคาดหวังในการเลือกสถานพยาบาลคือ ด้านคุณภาพของยา และ เครื่องมือแพทย์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 59.50 รองลงมาคือ คุณภาพของพยาบาล และมาตรฐานของพนักงานบริการต่างๆ ไปมีสัดส่วนเท่าๆ กัน คิดเป็นร้อยละ 13.75 ส่วนด้านอื่นๆ นอกเหนือจากที่กล่าวมา มีไม่ถึงร้อยละ 6.00

เหตุผลของผู้ป่วยในการเลือกสถานพยาบาลคือ มีความสะดวกเพราะอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.75 รองลงมาคือ การรักษาดีเยี่ยม เครื่องมือ / อุปกรณ์ในการรักษาดีเยี่ยม และการต้อนรับและบริการดี คิดเป็นร้อยละ 29.25 15.75 และ 9.75 ตามลำดับ ส่วนเหตุผลอื่นๆ มีเพียงร้อยละ 6.50

ผู้ป่วยมีบุคคล / สื่อที่มีอิทธิพลในการเลือกสถานพยาบาลคือ คนในครอบครัว มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.00 รองลงมาคือ คนในที่ทำงานเดียวกัน / เพื่อน และสำนักงานประกันสังคม / บริษัทประกันสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 32.00 และ 14.75 ตามลำดับ ส่วนสื่อโฆษณาและอื่นๆ มีน้อยที่สุดในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกันคิดเป็นร้อยละ 8.50 และ 6.75 ตามลำดับ

ช่วงเวลาที่ผู้ป่วยไปพบแพทย์ จะอยู่ในช่วงเวลา 8.00 – 17.00 น. และ 17.00 – 19.00 น. มากที่สุดในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน คิดเป็นร้อยละ 45.25 และ 44.25 ตามลำดับ รองลงมาคือ ตอนค่ำหลัง 19.00 น. คิดเป็นร้อยละ 10.50

ผู้ป่วยรับการรักษาพยาบาลเบื้องต้นด้วยวิธีรอคูอาการสักพัก แล้วไปพบแพทย์ถ้ายังไม่หายมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.25 รองลงมาคือ ซ้ำยากินทันที แล้วไปพบแพทย์ถ้ายังไม่หาย และรอคูอาการสักพัก แล้วซ้ำยากินถ้ายังไม่หาย คิดเป็นร้อยละ 24.75 และ 14.75 ตามลำดับ ส่วนการพบแพทย์ทันที และปล่อยให้หายเอง มีน้อยที่สุดในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน คิดเป็นร้อยละ 10.50 และ 8.75 ตามลำดับ

การติดตามข่าวสารทางการแพทย์ของผู้ป่วยจะติดตามแบบนานๆ ครั้ง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.50 รองลงมาคือ ติดตามข่าวสารเป็นประจำ คิดเป็นร้อยละ 33.25 ส่วนการติดตามข่าวสารเมื่อเจ็บป่วย และไม่สนใจติดตามข่าวสาร มีน้อยที่สุดในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน คิดเป็นร้อยละ 9.25 และ 7.00 ตามลำดับ

ผู้ป่วยมีวิธีในการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลโดยการไปพบแพทย์ประจำที่โรงพยาบาล / คลินิกที่เคยรับการรักษา มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.00 รองลงมาคือ ไปรับการรักษาที่โรงพยาบาล / คลินิกแห่งใดก็ได้ที่สะดวก และไปพบแพทย์เวรหรือแพทย์คนไหนก็ได้ที่โรงพยาบาล / คลินิกที่เคยรับการรักษา ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน คิดเป็นร้อยละ 28.50 และ 27.50 ตามลำดับ

ผู้ป่วยมีการตัดสินใจหลังพบแพทย์แล้วอาการไม่ดีขึ้นคือ การเปลี่ยนสถานพยาบาล และเปลี่ยนแพทย์รักษา มากที่สุดในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน คิดเป็นร้อยละ 42.00 และ 39.50 ตามลำดับ ส่วนการไปพบแพทย์คนเดิม และให้รักษานานกว่าจะหาย มีสัดส่วนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 18.50

### ส่วนที่ 3 การให้ความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดต่อการเลือกสถานพยาบาล

การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของตลาดบริการ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ด้วยค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยจะนำเสนอจำแนกตามองค์ประกอบของ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของตลาดบริการ อันประกอบไปด้วยผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร สภาพแวดล้อมที่ใช้ในการบริการ และกระบวนการในการบริการ ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 7 ร้อยละของผู้ป่วยวัยทำงานจำแนกตามระดับความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดของตลาดบริการ

| ส่วนประสมทางการตลาด   | ระดับความสำคัญ |              |              |             |             |             | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน |
|---|----------------|--------------|--------------|-------------|-------------|-------------|----------------------|
|   | มากที่สุด      | มาก          | ปานกลาง      | น้อย        | น้อยที่สุด  | ค่าเฉลี่ย   |                      |
| <b>ด้านผลิตภัณฑ์</b>  | <b>35.33</b>   | <b>44.62</b> | <b>16.62</b> | <b>3.08</b> | <b>0.66</b> | <b>4.11</b> | <b>0.49</b>          |
| มาตรฐานของการรักษาพยาบาล  | 58.00          | 33.75        | 7.25         | 1.00        | -           | 4.49        | 0.68                 |
| คุณภาพของยา   | 59.50          | 31.00        | 7.75         | 1.75        | -           | 4.48        | 0.71                 |
| ภาพพจน์ของโรงพยาบาล   | 31.00          | 51.25        | 16.50        | 0.75        | 0.50        | 4.12        | 0.73                 |
| คุณภาพของการบริการทั่วไป  | 24.00          | 56.75        | 16.25        | 3.00        | -           | 4.02        | 0.72                 |
| การตรงต่อเวลานัดหมายของแพทย์  | 26.75          | 48.75        | 20.50        | 3.00        | 1.00        | 3.97        | 0.83                 |
| สาธารณสุขปลอดภัยขั้นพื้นฐาน เช่น ที่จอดรถ ห้องอาหาร สวนสาธารณะ ห้องเล่นสำหรับเด็ก เป็นต้น | 12.75          | 46.25        | 31.50        | 9.00        | 0.50        | 3.62        | 0.84                 |
| <b>ด้านราคา</b>   | <b>27.25</b>   | <b>38.16</b> | <b>30.08</b> | <b>4.16</b> | <b>0.33</b> | <b>3.87</b> | <b>0.79</b>          |
| ค่ายา ค่าตรวจ ค่าใช้อุปกรณ์แพทย์ ค่าห้องแล็บ  | 30.25          | 36.25        | 29.00        | 4.00        | 0.50        | 3.92        | 0.89                 |
| ค่าบริการของแพทย์   | 25.50          | 40.50        | 30.25        | 3.50        | 0.25        | 3.88        | 0.84                 |
| ค่าห้องพัก และค่าใช้จ่ายอื่นๆ   | 26.00          | 37.75        | 31.00        | 5.00        | 0.25        | 3.84        | 0.88                 |
| <b>ด้านการจัดจำหน่าย</b>  | <b>18.50</b>   | <b>40.87</b> | <b>30.37</b> | <b>7.58</b> | <b>3.20</b> | <b>3.64</b> | <b>0.59</b>          |
| ความสะดวกในการเดินทางไปโรงพยาบาล  | 30.25          | 48.50        | 19.00        | 2.25        | -           | 4.07        | 0.76                 |
| ทำเลสถานที่ตั้ง   | 20.25          | 52.75        | 24.50        | 1.75        | 0.75        | 3.90        | 0.76                 |
| การร่วมมือกับบริษัทประกันสุขภาพ   | 22.25          | 41.25        | 28.25        | 6.75        | 1.50        | 3.76        | 0.92                 |

## ตารางที่ 7 (ต่อ)

|   |              |              |              |              |             |             |             |
|---|--------------|--------------|--------------|--------------|-------------|-------------|-------------|
| การให้บริการดูแลรักษานอก<br>สถานที่สำหรับผู้ป่วยที่เคลื่อน<br>ย้ายลำบาก                         | 16.00        | 43.25        | 31.00        | 7.50         | 2.25        | 3.63        | 0.92        |
| มีสาขา / กลุ่ม โรงพยาบาล<br>พันธมิตรทั่วประเทศสำหรับ<br>ผู้ป่วยในการเข้ารับบริการ<br>ได้ทุกแห่ง | 14.25        | 39.50        | 35.50        | 9.75         | 1.00        | 3.56        | 0.89        |
| มีตัวแทนในต่างประเทศเพื่อตั้ง<br>ชาวต่างประเทศมาใช้บริการ                                       | 8.00         | 20.00        | 44.00        | 17.50        | 10.50       | 2.98        | 1.06        |
| <b>ด้านการส่งเสริมการตลาด</b>   | <b>12.72</b> | <b>30.40</b> | <b>38.34</b> | <b>13.93</b> | <b>4.59</b> | <b>3.32</b> | <b>0.71</b> |
| การให้ส่วนลดค่ายา และห้องพัก<br>แก่คนไข้ประจำ   | 24.75        | 39.75        | 25.75        | 7.25         | 2.50        | 3.77        | 0.98        |
| การเตือนคนไข้ก่อนวันนัดหมาย   | 17.25        | 37.50        | 34.75        | 8.00         | 2.50        | 3.59        | 0.95        |
| การตรวจรักษาแบบเหมาจ่าย<br>เช่น แพศยกอคลอดบุตร<br>แพศยกการตรวจร่างกาย                           | 15.00        | 37.00        | 37.00        | 7.25         | 3.75        | 3.52        | 0.96        |
| การตอบปัญหาสุขภาพตามสื่อ<br>สิ่งพิมพ์ วิทยุ หรือโทรทัศน์  | 10.75        | 31.50        | 42.50        | 12.25        | 3.00        | 3.35        | 0.93        |
| การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น<br>สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อวิทยุ สื่อ<br>โทรทัศน์                          | 10.75        | 28.75        | 42.00        | 14.50        | 4.00        | 3.28        | 0.97        |
| การออกนุสรตรวจสุขภาพในศูนย์<br>การค้าหรือที่ชุมชน   | 9.75         | 26.50        | 39.75        | 19.25        | 4.75        | 3.17        | 1.01        |
| การออกนุสรในงานสัมมนาทาง<br>การแพทย์ระดับชาติ   | 8.75         | 23.50        | 39.50        | 22.50        | 5.75        | 3.07        | 1.02        |
| การจัดส่งบัตรอวยพรให้ผู้รับ<br>บริการเนื่องในวันเทศกาลหรือ<br>วันเกิด                           | 4.75         | 18.75        | 45.50        | 20.50        | 10.50       | 2.87        | 0.99        |
| <b>ด้านบุคลากร</b>  | <b>36.83</b> | <b>38.58</b> | <b>18.75</b> | <b>4.66</b>  | <b>1.75</b> | <b>4.05</b> | <b>0.62</b> |
| แพทย์   | 60.50        | 32.50        | 5.50         | 1.50         | -           | 4.52        | 0.67        |
| เจ้าหน้าที่บริการ   | 34.25        | 47.25        | 14.75        | 3.50         | 0.25        | 4.12        | 0.80        |
| กรรมการ / เจ้าหน้าที่ระดับ<br>บริหาร  | 15.75        | 36.00        | 36.00        | 9.00         | 3.25        | 3.52        | 0.97        |
| <b>ด้านสภาพแวดล้อมที่ใช้ในการ<br/>บริการ</b>  | <b>40.62</b> | <b>36.12</b> | <b>19.25</b> | <b>3.43</b>  | <b>0.75</b> | <b>4.12</b> | <b>0.58</b> |

## ตารางที่ 7 (ต่อ)

|   |              |              |              |             |             |             |             |
|---|--------------|--------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| ความพร้อม และความทันสมัย<br>ของอุปกรณ์ตรวจโรค                                 | 56.75        | 33.25        | 8.75         | 1.25        | -           | 4.45        | 0.71        |
| ความสะอาด เรียบร้อยของห้อง<br>ตรวจโรค ห้องคนไข้ และส่วน<br>อื่นๆ ของโรงพยาบาล | 54.25        | 36.25        | 7.50         | 1.75        | 0.25        | 4.42        | 0.73        |
| ความพร้อม และความทันสมัย<br>ของอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน                      | 12.75        | 37.75        | 41.75        | 6.00        | 1.75        | 4.10        | 0.88        |
| เครื่องแบบของพยาบาล และ<br>เจ้าหน้าที่บริการ                                  | 38.75        | 37.25        | 19.00        | 4.75        | 0.25        | 3.54        | 0.85        |
| <b>ด้านกระบวนการในการบริการ</b>   | <b>40.75</b> | <b>40.25</b> | <b>14.75</b> | <b>3.66</b> | <b>0.58</b> | <b>4.16</b> | <b>0.72</b> |
| มีวิธีการรักษาที่ทันสมัย เช่น การ<br>สลายนิ่วโดยเครื่อง Ultra Sound           | 47.00        | 38.50        | 11.75        | 2.50        | 0.25        | 4.29        | 0.79        |
| การผ่าตัดด้วยแสงเลเซอร์<br>เป็นต้น  |              |              |              |             |             |             |             |
| ใช้ระบบ Office Automation<br>และระบบคอมพิวเตอร์ที่                            |              |              |              |             |             |             |             |
| ทันสมัยสำหรับงานบริการ<br>ทั่วไป  | 40.00        | 39.75        | 16.75        | 2.75        | 0.75        | 4.15        | 0.85        |
| มีระบบสื่อสารภายใน และ<br>ภายนอกที่ทันสมัยเสมอ                                | 35.25        | 42.50        | 15.75        | 5.75        | 0.75        | 4.06        | 0.90        |

ผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 400 ราย ให้ความสำคัญต่อส่วนประสมทางการตลาดของสินค้าบริการในการเลือกสถานพยาบาลดังนี้

**ด้านผลิตภัณฑ์** ผู้ป่วยให้ความสำคัญในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนในรายละเอียดปลีกย่อยของด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ป่วยให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากเช่นกัน และเมื่อจัดอันดับจากการความให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดไปน้อยที่สุดได้ผลดังนี้ มาตรฐานของการรักษาพยาบาล คุณภาพของยา ภาพพจน์ของโรงพยาบาล คุณภาพของการบริการทั่วไป การตรงต่อเวลานัดหมายของแพทย์ และสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน เช่น ที่จอดรถ ห้องอาหาร สวนสาธารณะ ห้องเล่นสำหรับเด็ก เป็นต้น

**ด้านราคา** ผู้ป่วยให้ความสำคัญในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนในรายละเอียดปลีกย่อยของด้านราคา ผู้ป่วยให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากเช่นกัน และเมื่อจัดอันดับการให้ความสำคัญจากให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดไปน้อยที่สุดได้ผลดังนี้ ค่ายา ค่าตรวจ ค่าใช้อุปกรณ์แพทย์ ค่าห้องแล็บ ค่าบริการของแพทย์ และค่าห้องพัก และค่าใช้จ่ายอื่นๆ



ด้านการจัดจำหน่าย ผู้ป่วยให้ความสำคัญในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนในรายละเอียดปลีกย่อยของด้านการจัดจำหน่าย ผู้ป่วยยังคงให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านมีตัวแทนในต่างประเทศเพื่อคิ่งชาวต่างประเทศมาใช้บริการ ที่ผู้ป่วยให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจัดอันดับการให้ความสำคัญจากให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดไปน้อยที่สุดได้ผลดังนี้ ความสะดวกในการเดินทางไปโรงพยาบาล ทำเลสถานที่ตั้ง การร่วมมือกับบริษัทประกันสุขภาพ การให้บริการดูแลรักษานอกสถานที่สำหรับผู้ป่วยที่เคลื่อนไหวลำบาก มีสาขา/กลุ่มโรงพยาบาลพันธมิตรทั่วประเทศสำหรับผู้ป่วยในการเข้ารับบริการได้ทุกแห่ง และมีตัวแทนในต่างประเทศเพื่อคิ่งชาวต่างประเทศมาใช้บริการ

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ป่วยให้ความสำคัญในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนในรายละเอียดปลีกย่อยของด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ป่วยยังคงให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านการให้ส่วนลดค่ายา และห้องพักแก่คนไข้ประจำ การเดือนคนไข้ก่อนวันนัดหมาย และการตรวจรักษาแบบเหมาจ่าย เช่น แพคเกจคลอดบุตร แพคเกจการตรวจร่างกาย ที่ผู้ป่วยให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก และเมื่อจัดอันดับการให้ความสำคัญจากให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดไปน้อยที่สุดได้ผลดังนี้ การให้ส่วนลดค่ายาและห้องพักแก่ คนไข้ประจำ การเดือนคนไข้ก่อนวันนัดหมาย การตรวจรักษาแบบเหมาจ่าย เช่น แพคเกจคลอดบุตร แพคเกจการตรวจร่างกาย การตอบปัญหาสุขภาพตามสื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุ หรือโทรทัศน์ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อวิทยุ สื่อโทรทัศน์ การออกนุ้ตรวจสุขภาพในศูนย์การค้าหรือที่ชุมชน การออกนุ้ในงานสัมมนาทางการแพทย์ระดับชาติ และการจัดส่งบัตรอวยพรให้ผู้รับบริการเนื่องในวันเทศกาลหรือวันเกิด

ด้านบุคลากร ผู้ป่วยให้ความสำคัญในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนในรายละเอียดปลีกย่อยของด้านบุคลากร ผู้ป่วยยังคงให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านแพทย์ ที่ผู้ป่วยให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อจัดอันดับการให้ความสำคัญจากให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดไปน้อยที่สุดได้ผลดังนี้ แพทย์ เจ้าหน้าที่บริการและกรรมการ / เจ้าหน้าที่ระดับบริหาร

ด้านสภาพแวดล้อมที่ใช้ในการบริการ ผู้ป่วยให้ความสำคัญในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนในรายละเอียดปลีกย่อยของด้านสภาพแวดล้อมที่ใช้ในการบริการ ผู้ป่วยให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากเช่นกัน และเมื่อจัดอันดับการให้ความสำคัญจากให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดไปน้อยที่สุดได้ผลดังนี้ ความพร้อม และความทันสมัยของอุปกรณ์ตรวจโรค ความสะอาด เรียบร้อยของห้องตรวจโรค ห้องคนไข้ และส่วนอื่นๆ ของโรงพยาบาล ความพร้อม และความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน และเครื่องแบบของพยาบาล และเจ้าหน้าที่บริการ

ด้านกระบวนการในการบริการ ผู้ป่วยให้ความสำคัญในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนในรายละเอียดปลีกย่อยของด้านกระบวนการในการบริการ ผู้ป่วยให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากเช่นกัน และเมื่อจัดอันดับการให้ความสำคัญจากให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดไปน้อยที่สุดได้ผลดังนี้ มีวิธีการรักษาที่ทันสมัย เช่น การสลายนิ่วโดยเครื่อง Ultra Sound การผ่าตัดด้วยแสงเลเซอร์ เป็นต้น

ใช้ระบบ Office Automation และระบบคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยสำหรับงานบริการทั่วไป และมีระบบสื่อสารภายใน และภายนอกที่ทันสมัยเสมอ

#### การทดสอบสมมติฐาน

เป็นการนำเสนอเพื่อทดสอบสมมติฐานดังนี้

1. คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ป่วยในวัยทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลต่างกัน

การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานดังกล่าวกำหนดเกณฑ์ในการทดสอบไว้ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ได้ผลการทดสอบดังต่อไปนี้

**สมมติฐานที่ 1** คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ป่วยในวัยทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อนี้ประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 องค์ประกอบคือ คุณลักษณะส่วนบุคคล (ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล) และพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาล (ประกอบด้วย สิ่งที่คาดหวัง เหตุผลที่เลือก บุคคล/สื่อที่มีอิทธิพล ช่วงเวลาที่ใช้พบแพทย์ การรับการรักษาพยาบาล การติดตามข่าวสารทางการแพทย์จากสื่อวิธีการในการตัดสินใจ และพบแพทย์แล้วอาการไม่ดีขึ้น) ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานข้อนี้จะจำแนกเป็นสมมติฐานย่อยๆ ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1.1 ผู้ป่วยที่มีเพศแตกต่างกันส่งผลให้มีพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 ผู้ป่วยที่มีอายุแตกต่างกันส่งผลให้มีพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 ผู้ป่วยที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันส่งผลให้มีพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 ผู้ป่วยที่มีอาชีพแตกต่างกันส่งผลให้มีพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 ผู้ป่วยที่มีรายได้แตกต่างกันส่งผลให้มีพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.6 ผู้ป่วยที่มีสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลแตกต่างกันส่งผลให้มีพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลแตกต่างกัน

ตารางที่ 8 ค่าความน่าจะเป็นที่ใช้ทดสอบคุณลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรม การเลือกสถานพยาบาลต่างกัน

| พฤติกรรมเลือก<br>สถานพยาบาล            | เพศ    | อายุ   | ระดับการ<br>ศึกษา | อาชีพ  | รายได้ | สวัสดิการ<br>ค่ารักษา<br>พยาบาล |
|--|--------|--------|-------------------|--------|--------|---------------------------------|
| สิ่งที่คาดหวัง                         | 0.523  | 0.148  | 0.011*            | 0.088  | 0.230  | 0.294                           |
| เหตุผลที่เลือก                         | 0.389  | 0.781  | 0.000*            | 0.386  | 0.002* | 0.000*                          |
| บุคคล / สื่อที่มีอิทธิพล               | 0.634  | 0.808  | 0.009*            | 0.615  | 0.139  | 0.000*                          |
| ช่วงเวลา                               | 0.015* | 0.121  | 0.000*            | 0.040* | 0.002* | 0.026*                          |
| การรับการรักษาพยาบาล                   | 0.001* | 0.243  | 0.048*            | 0.006* | 0.418  | 0.317                           |
| การติดตามข่าวสารทาง<br>การแพทย์จากสื่อ | 0.567  | 0.500  | 0.005*            | 0.001* | 0.047* | 0.289                           |
| วิธีการในการตัดสินใจ                   | 0.140  | 0.000* | 0.017*            | 0.183  | 0.000* | 0.016*                          |
| พบแพทย์แล้วอาการไม่ดีขึ้น              | 0.051  | 0.062  | 0.007*            | 0.806  | 0.264  | 0.438                           |

\* หมายถึงปฏิเสธสมมติฐานทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากการทดสอบด้วยค่าสถิติไค - สแควร์ ( $\chi^2$ ) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคล อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลที่แตกต่างกันของผู้ป่วยส่งผลต่อพฤติกรรมเลือกสถานพยาบาลแตกต่างกันในด้านต่างๆ ดังนี้ สิ่งที่คาดหวัง เหตุผลที่เลือก บุคคล/สื่อที่มีอิทธิพล ช่วงเวลาที่ใช้ไปพบแพทย์ การรับการรักษาพยาบาล การติดตามข่าวสารทางการแพทย์จากสื่อ วิธีการในการตัดสินใจ และพบแพทย์แล้วอาการไม่ดีขึ้น โดยมีรายละเอียดของคุณลักษณะส่วนบุคคลดังนี้

**เพศ** ผู้ป่วยที่มีเพศแตกต่างกัน ส่งผลให้เลือกสถานพยาบาลแตกต่างกันในสองด้านคือ ช่วงเวลาที่ใช้ไปพบแพทย์ และการรับการรักษาพยาบาล

**อายุ** ผู้ป่วยที่มีอายุแตกต่างกัน ส่งผลให้เลือกสถานพยาบาลแตกต่างกันในหนึ่งด้านคือ วิธีการในการตัดสินใจ

**ระดับการศึกษา** ผู้ป่วยที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ส่งผลให้เลือกสถานพยาบาลแตกต่างกันในทุกด้านคือ สิ่งที่คาดหวัง เหตุผลที่เลือก บุคคล / สื่อที่มีอิทธิพล ช่วงเวลาที่ใช้ไปพบแพทย์ การรับการรักษาพยาบาล การติดตามข่าวสาร ทางการแพทย์จากสื่อ วิธีการในการตัดสินใจ และพบแพทย์แล้วอาการไม่ดีขึ้น

**อาชีพ** ผู้ป่วยที่มีอาชีพแตกต่างกันส่งผลให้สถานพยาบาลแตกต่างกันในสามด้านคือ ช่วงเวลาที่ใช้ไปพบแพทย์ การรับการรักษาพยาบาล และการติดตามข่าวสารทางการแพทย์จากสื่อ

รายได้ ผู้ป่วยที่มีรายได้แตกต่างกันส่งผลให้เลือกสถานพยาบาลแตกต่างกันในด้านคือ เหตุผลที่เลือก ช่วงเวลาที่ไปพบแพทย์ การติดตามข่าวสารทางการแพทย์จากสื่อ และวิธีการในการตัดสินใจ

สวัสดิการค่ารักษาพยาบาล ผู้ป่วยที่มีสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลแตกต่างกันส่งผลให้ เลือกสถานพยาบาลแตกต่างกันในด้านคือ เหตุผลที่เลือก บุคคล / สื่อที่มีอิทธิพล ช่วงเวลาที่ไปพบแพทย์ และวิธีการในการตัดสินใจ

สำหรับลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันนอกเหนือจากที่กล่าวมา ไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการเลือกสถานพยาบาลของผู้ป่วยวัยทำงาน

สมมติฐานที่ 1.1 ผู้ป่วยที่มีเพศแตกต่างกันส่งผลให้มีพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลแตกต่างกัน

ตารางที่ 9 ร้อยละของผู้ป่วยแต่ละเพศจำแนกตามพฤติกรรมในการเลือกสถานพยาบาล

| พฤติกรรมในการเลือกสถานพยาบาล             | เพศ   |       |       |
|--|-------|-------|-------|
|  | ชาย   | หญิง  | รวม   |
| <b>สิ่งที่คาดหวัง</b>                    |       |       |       |
| คุณภาพของยา และเครื่องมือแพทย์           | 55.80 | 61.90 | 59.50 |
| คุณภาพของพยาบาล                          | 16.70 | 11.90 | 13.80 |
| มาตรฐานของพนักงานบริการต่างๆ ไป          | 14.10 | 13.50 | 13.80 |
| อื่นๆ                                    | 13.50 | 12.70 | 13.00 |
| ค่าไค - สแควร์ของสัดส่วน                 |       | 2.245 |       |
| ความน่าจะเป็น                            |       | 0.523 |       |
| <b>เหตุผลที่เลือก</b>                    |       |       |       |
| สะดวกอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน            | 38.50 | 38.90 | 38.80 |
| การรักษาดีเยี่ยม                         | 28.20 | 29.90 | 29.30 |
| เครื่องมือ / อุปกรณ์ในการรักษาดีเยี่ยม   | 13.50 | 17.20 | 15.80 |
| อื่นๆ                                    | 19.90 | 13.90 | 16.30 |
| ค่าไค - สแควร์ของสัดส่วน                 |       | 3.016 |       |
| ความน่าจะเป็น                            |       | 0.389 |       |
| <b>บุคคล / สื่อที่มีอิทธิพล</b>          |       |       |       |
| คนในครอบครัว                             | 36.50 | 38.90 | 38.00 |
| คนในที่ทำงานเดียวกัน / เพื่อน            | 30.10 | 33.20 | 32.00 |
| สำนักงานประกันสังคม / บริษัทประกันสุขภาพ | 15.40 | 14.30 | 14.80 |
| อื่นๆ                                    | 17.90 | 13.50 | 15.30 |
| ค่าไค - สแควร์ของสัดส่วน                 |       | 1.715 |       |
| ความน่าจะเป็น                            |       | 0.634 |       |

## ตารางที่ 9 (ต่อ)

## ช่วงเวลา

|                                |       |       |       |
|--------------------------------|-------|-------|-------|
| เวลาทำงาน 08.00 – 17.00 น.     | 43.60 | 46.30 | 45.30 |
| หลังเวลาทำงาน 17.00 – 19.00 น. | 40.40 | 46.70 | 44.30 |
| ตอนค่ำ หลัง 19.00 น.           | 16.00 | 7.00  | 10.50 |

ค่าไค – สแควร์ของสัดส่วน

8.456

ความน่าจะเป็น

0.015\*

## การรับการรักษาพยาบาล

|   |       |       |       |
|---|-------|-------|-------|
| รอดูอาการสักพัก แล้วไปพบแพทย์ถ้ายังไม่หาย | 32.70 | 46.70 | 41.30 |
| ซื้อยากินทันที แล้วไปพบแพทย์ถ้ายังไม่หาย  | 21.80 | 26.60 | 24.80 |
| รอดูอาการสักพัก แล้วซื้อยากินถ้ายังไม่หาย | 19.20 | 11.90 | 14.80 |
| อื่นๆ                                     | 26.30 | 14.80 | 19.30 |

ค่าไค – สแควร์ของสัดส่วน

15.493

ความน่าจะเป็น

0.001\*

## การติดตามข่าวสารทางการแพทย์จากสื่อ

|            |       |       |       |
|------------|-------|-------|-------|
| นานๆ ครั้ง | 50.06 | 50.80 | 50.50 |
| เป็นประจำ  | 31.40 | 34.40 | 33.30 |
| อื่นๆ      | 18.60 | 14.80 | 16.30 |

ค่าไค – สแควร์ของสัดส่วน

1.135

ความน่าจะเป็น

0.567

## วิธีการในการตัดสินใจ

|   |       |       |       |
|---|-------|-------|-------|
| ไปพบแพทย์ประจำที่โรงพยาบาล / คลินิกที่<br>เคยรับการรักษา                  | 43.60 | 44.30 | 44.00 |
| ไปรับการรักษาที่โรงพยาบาล / คลินิกแห่งใด<br>ก็ได้ที่สะดวก                 | 33.30 | 25.40 | 28.50 |
| ไปพบแพทย์เวรหรือแพทย์คนไหนก็ได้ที่<br>โรงพยาบาล / คลินิกที่เคยรับการรักษา | 23.10 | 30.30 | 27.50 |

ค่าไค – สแควร์ของสัดส่วน

3.925

ความน่าจะเป็น

0.140

## พบแพทย์แล้วอาการไม่ดีขึ้น

|   |       |       |       |
|---|-------|-------|-------|
| เปลี่ยนสถานพยาบาล                       | 46.80 | 38.90 | 42.00 |
| เปลี่ยนแพทย์รักษา                       | 32.10 | 44.30 | 39.50 |
| ไปพบแพทย์คนเดิม และให้รักษานานกว่าจะหาย | 21.20 | 16.80 | 18.50 |

ค่าไค – สแควร์ของสัดส่วน

5.966

ความน่าจะเป็น

0.051

\* หมายถึงปฏิเสธสมมติฐานทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมกรรมการเลือกสถานพยาบาลระหว่างเพศชายและหญิงด้วยค่าไค- สแควร์ของสัดส่วน ( $\chi^2$ ) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ป่วยที่มีเพศแตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเลือกสถานพยาบาลแตกต่างกันดังนี้

**ด้านสิ่งที่คาดหวัง** ผู้ป่วยที่มีเพศต่างกันมีสิ่งที่คาดหวังไม่ต่างกัน โดยทั้งเพศชายและหญิงคาดหวังในเรื่องคุณภาพของยาและเครื่องมือแพทย์มากที่สุด

**ด้านเหตุผลที่เลือก** ผู้ป่วยที่มีเพศต่างกันมีเหตุผลในการเลือกสถานพยาบาลไม่ต่างกัน โดยทั้งเพศชายและหญิงเลือกสถานพยาบาลด้วยเหตุผลเพราะสะดวกอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงานมากที่สุด

**ด้านบุคคล / สื่อที่มีอิทธิพล** ผู้ป่วยที่มีเพศต่างกันมีบุคคล / สื่อที่มีอิทธิพลไม่ต่างกัน โดยทั้งเพศชายและหญิงมีคนในครอบครัวเป็นบุคคล / สื่อที่มีอิทธิพลมากที่สุด

**ด้านช่วงเวลา** ผู้ป่วยที่มีเพศต่างกันมีช่วงเวลาที่ไปพบแพทย์ต่างกัน โดยผู้ป่วยที่เป็นเพศชายจะมีช่วงเวลาที่ไปพบแพทย์ตามลำดับดังนี้ เวลาทำงาน 08.00 – 17.00 น. หลังเวลางาน 17.00 – 19.00 น. และตอนค่ำ หลัง 19.00 น. ในขณะที่เพศหญิง จะมีช่วงเวลาที่ไปพบแพทย์ตามลำดับดังนี้ หลังเวลางาน 17.00 – 19.00 น. เวลาทำงาน 08.00 – 17.00 น. และตอนค่ำ หลัง 19.00 น.

**ด้านการรับการรักษาพยาบาล** ผู้ป่วยที่มีเพศต่างกันมีการรับการรักษาพยาบาลต่างกัน โดยผู้ป่วยที่เป็นเพศชาย จะมีวิธีการดูแลรักษาเบื้องต้นตามลำดับดังนี้ รอคิวอาการสัปดาห์แล้วไปพบแพทย์ ถ้ายังไม่หาย อื่นๆ ซ้ำยากินทันที แล้วไปพบแพทย์ถ้ายังไม่หาย และรอคิวอาการสัปดาห์แล้วซ้ำยากินถ้ายังไม่หาย ในขณะที่เพศหญิง จะมีวิธีการดูแลรักษาเบื้องต้นตามลำดับดังนี้ รอคิวอาการสัปดาห์แล้วไปพบแพทย์ถ้ายังไม่หาย ซ้ำยากินทันที แล้วไปพบแพทย์ถ้ายังไม่หาย อื่นๆ และรอคิวอาการสัปดาห์แล้วซ้ำยากินถ้ายังไม่หาย

**ด้านการติดตามข่าวสารทางการแพทย์จากสื่อ** ผู้ป่วยที่มีเพศต่างกันมีการติดตาม ข่าวสารทางการแพทย์จากสื่อไม่ต่างกัน โดยทั้งเพศชายและหญิงมีการติดตามข่าวสารทางการแพทย์จากสื่อแบบนานๆ ครั้งมากที่สุด

**ด้านวิธีการในการตัดสินใจ** ผู้ป่วยที่มีเพศต่างกันมีวิธีการในการตัดสินใจไม่ต่างกัน โดยทั้งเพศชายและหญิงมีวิธีการในการตัดสินใจด้วยการไปพบแพทย์ประจำที่โรงพยาบาล/คลินิกที่เคยรับการรักษามากที่สุด

**ด้านพบแพทย์แล้วอาการไม่ดีขึ้น** ผู้ป่วยที่มีเพศต่างกันมีวิธีการในการตัดสินใจหลังพบแพทย์แล้วอาการไม่ดีขึ้นไม่ต่างกัน โดยเพศชายมีวิธีการในการตัดสินใจหลังพบแพทย์แล้วอาการไม่ดีขึ้นด้วยการเปลี่ยนสถานพยาบาลมากที่สุด ในขณะที่เพศหญิงจะเปลี่ยนแพทย์รักษามากที่สุด

**สมมติฐานที่ 1.2** ผู้ป่วยที่มีอายุแตกต่างกันส่งผลให้มีพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลแตกต่างกัน

ตารางที่ 10 ร้อยละของผู้ป่วยในแต่ละช่วงอายุจำแนกตามพฤติกรรมในการเลือกสถานพยาบาล

| พฤติกรรมการเลือกสถานพยาบาล               | อายุ (ปี) |       |       |       |
|--|-----------|-------|-------|-------|
|  | 20-29     | 30-39 | 40-59 | รวม   |
| <b>สิ่งที่คาดหวัง</b>                    |           |       |       |       |
| คุณภาพของยา และเครื่องมือแพทย์           | 57.40     | 65.20 | 54.80 | 59.50 |
| คุณภาพของพยาบาล                          | 14.20     | 15.60 | 10.60 | 13.80 |
| มาตรฐานของพนักงานบริการต่างๆ ไป          | 16.10     | 7.80  | 18.30 | 13.80 |
| อื่นๆ                                    | 12.30     | 11.30 | 16.30 | 13.00 |
| ค่าไค - สแควร์ของสัดส่วน                 |           |       | 9.485 |       |
| ความน่าจะเป็น                            |           |       | 0.148 |       |
| <b>เหตุผลที่เลือก</b>                    |           |       |       |       |
| สะดวกอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน            | 38.10     | 40.40 | 37.50 | 38.80 |
| การรักษาดีเยี่ยม                         | 27.10     | 29.10 | 32.70 | 29.30 |
| เครื่องมือ / อุปกรณ์ในการรักษาดีเยี่ยม   | 18.10     | 16.30 | 11.50 | 15.80 |
| อื่นๆ                                    | 16.80     | 14.20 | 18.30 | 16.30 |
| ค่าไค - สแควร์ของสัดส่วน                 |           |       | 3.215 |       |
| ความน่าจะเป็น                            |           |       | 0.781 |       |
| <b>บุคคล / สื่อที่มีอิทธิพล</b>          |           |       |       |       |
| คนในครอบครัว                             | 38.70     | 36.90 | 38.50 | 38.00 |
| คนที่ทำงานเดียวกัน / เพื่อน              | 29.70     | 36.20 | 29.80 | 32.00 |
| สำนักงานประกันสังคม / บริษัทประกันสุขภาพ | 16.80     | 11.30 | 16.30 | 14.80 |
| อื่นๆ                                    | 14.80     | 15.60 | 15.40 | 15.30 |
| ค่าไค - สแควร์ของสัดส่วน                 |           |       | 3.004 |       |
| ความน่าจะเป็น                            |           |       | 0.808 |       |
| <b>ช่วงเวลา</b>                          |           |       |       |       |
| เวลาทำงาน 08.00 - 17.00 น.               | 47.10     | 38.30 | 51.90 | 45.30 |
| หลังเวลางาน 17.00 - 19.00 น.             | 42.60     | 52.50 | 35.60 | 44.30 |
| ตอนค่ำ หลัง 19.00 น.                     | 10.30     | 9.20  | 12.50 | 10.50 |
| ค่าไค - สแควร์ของสัดส่วน                 |           |       | 7.292 |       |
| ความน่าจะเป็น                            |           |       | 0.121 |       |

## ตารางที่ 10 (ต่อ)

## การรับการรักษาพยาบาล

|   |       |       |       |       |
|---|-------|-------|-------|-------|
| รอคิวการสักรัก แล้วไปพบแพทย์แล้วยังไม่หาย | 43.90 | 44.70 | 32.70 | 41.30 |
| ซื้อยากินทันที แล้วไปพบแพทย์แล้วยังไม่หาย | 23.90 | 25.50 | 25.00 | 24.80 |
| รอคิวการสักรัก แล้วซื้อยากินแล้วยังไม่หาย | 16.80 | 11.30 | 16.30 | 14.80 |
| อื่นๆ                                     | 15.50 | 18.40 | 26.00 | 19.30 |

ค่าไค - สแควร์ของสัดส่วน

7.933

ความน่าจะเป็น

0.243

## การติดตามข่าวสารทางการแพทย์จากสื่อ

|            |       |       |       |       |
|------------|-------|-------|-------|-------|
| นานๆ ครั้ง | 52.90 | 53.20 | 43.30 | 50.50 |
| เป็นประจำ  | 31.60 | 32.60 | 36.50 | 33.30 |
| อื่นๆ      | 15.50 | 14.20 | 20.20 | 16.30 |

ค่าไค - สแควร์ของสัดส่วน

3.357

ความน่าจะเป็น

0.500

## วิธีการในการตัดสินใจ

|   |       |       |       |       |
|---|-------|-------|-------|-------|
| ไปพบแพทย์ประจำที่โรงพยาบาล / คลินิกที่เคอร์รับ<br>การรักษา                  | 32.30 | 45.40 | 59.60 | 44.00 |
| ไปรับการรักษาที่โรงพยาบาล / คลินิกแห่งใดก็ได้<br>ที่สะดวก                   | 36.80 | 23.40 | 23.10 | 28.50 |
| ไปพบแพทย์เวรหรือแพทย์คนไหนก็ได้ที่<br>โรงพยาบาล / คลินิกที่เคอร์รับการรักษา | 31.00 | 31.20 | 17.30 | 27.50 |

ค่าไค - สแควร์ของสัดส่วน

22.074

ความน่าจะเป็น

0.000\*

## พบแพทย์แล้วอาการไม่ดีขึ้น

|   |       |       |       |       |
|---|-------|-------|-------|-------|
| เปลี่ยนสถานพยาบาล                       | 49.70 | 40.40 | 32.70 | 42.00 |
| เปลี่ยนแพทย์รักษา                       | 36.80 | 38.30 | 45.20 | 39.50 |
| ไปพบแพทย์คนเดิม และให้รักษานานกว่าจะหาย | 13.50 | 21.30 | 22.10 | 18.50 |

ค่าไค - สแควร์ของสัดส่วน

8.977

ความน่าจะเป็น

0.062

\* หมายถึงปฏิเสธสมมติฐานทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการเลือกสถานพยาบาลระหว่างผู้ป่วยที่มีช่วงอายุแตกต่างกันด้วยค่าไค- สแควร์ของสัดส่วน ( $\chi^2$ ) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ป่วยที่มีช่วงอายุแตกต่างกันส่งผลให้มีพฤติกรรมการเลือกสถานพยาบาลแตกต่างกันดังนี้

ด้านสิ่งที่คาดหวัง ผู้ป่วยที่มีอายุต่างกันมีสิ่งที่คาดหวังไม่ต่างกัน โดยผู้ป่วยทุกช่วงอายุคาดหวังในเรื่องคุณภาพของยาและเครื่องมือแพทย์มากที่สุด



ด้านเหตุผลที่เลือก ผู้ป่วยที่มีอายุต่างกันมีเหตุผลในการเลือกสถานพยาบาลไม่ต่างกัน โดยผู้ป่วยทุกช่วงอายุเลือกสถานพยาบาลด้วยเหตุผลเพราะสะดวกอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงานมากที่สุด

ด้านบุคคล / สื่อที่มีอิทธิพล ผู้ป่วยที่มีอายุต่างกันมีบุคคล / สื่อที่มีอิทธิพลไม่ต่างกัน โดยผู้ป่วยทุกช่วงอายุมีคนในครอบครัวเป็นบุคคล / สื่อที่มีอิทธิพลมากที่สุด

ด้านช่วงเวลา ผู้ป่วยที่มีอายุต่างกันมีช่วงเวลาไปพบแพทย์ไม่ต่างกัน โดยผู้ป่วยเกือบทุกช่วงอายุจะไปพบแพทย์ในเวลาทำงาน 08.00 – 17.00 น. มากที่สุด ยกเว้นผู้ป่วยที่มีช่วงอายุ 30- 39 ปี ที่ไปพบแพทย์หลังเวลางาน 17.00 – 19.00 น. มากที่สุด

ด้านการรับการรักษาพยาบาล ผู้ป่วยที่มีอายุต่างกันจะมีการรับการรักษาพยาบาลไม่ต่างกัน โดยผู้ป่วยทุกช่วงอายุจะมีวิธีการดูแลรักษาเบื้องต้นด้วยการรอดูอาการตักพัก แล้วไปพบแพทย์ถ้ายังไม่หายมากที่สุด

ด้านการติดตามข่าวสารทางการแพทย์จากสื่อ ผู้ป่วยที่มีอายุต่างกันมีการติดตาม ข่าวสารทางการแพทย์จากสื่อไม่ต่างกัน โดยผู้ป่วยทุกช่วงอายุมีการติดตามข่าวสารทางการแพทย์จากสื่อแบบนานๆ ครั้งมากที่สุด

ด้านวิธีการในการตัดสินใจ ผู้ป่วยที่มีอายุต่างกันมีวิธีการในการตัดสินใจต่างกัน โดยโดยผู้ป่วยที่มีช่วงอายุ 20 – 29 ปี มีวิธีการในการตัดสินใจตามลำดับดังนี้ ไปรับการรักษาที่ โรงพยาบาล / คลินิกแห่งใดก็ได้ที่สะดวก ไปพบแพทย์ประจำที่โรงพยาบาล / คลินิกที่เคยรับการรักษา และไปพบแพทย์เวรหรือแพทย์คนไหนก็ได้ที่โรงพยาบาล / คลินิกที่เคยรับการรักษา ในขณะที่ผู้ป่วยที่มีช่วงอายุ 30 – 39 ปี มีวิธีการในการตัดสินใจตามลำดับดังนี้ ไปพบแพทย์ประจำที่โรงพยาบาล / คลินิกที่เคยรับการรักษา ไปพบแพทย์เวรหรือแพทย์คนไหนก็ได้ที่โรงพยาบาล / คลินิกที่เคยรับการรักษา และไปรับการรักษาที่โรงพยาบาล / คลินิกแห่งใดก็ได้ที่สะดวก ส่วนผู้ป่วยที่มีช่วงอายุ 40 – 49 ปี มีวิธีการในการตัดสินใจตามลำดับดังนี้ ไปพบแพทย์ประจำที่ โรงพยาบาล / คลินิกที่เคยรับการรักษา ไปรับการรักษาที่โรงพยาบาล / คลินิกแห่งใดก็ได้ที่สะดวก และ ไปพบแพทย์เวรหรือแพทย์คนไหนก็ได้ที่โรงพยาบาล / คลินิกที่เคยรับการรักษา

ด้านพบแพทย์แล้วอาการไม่ดีขึ้น ผู้ป่วยที่มีอายุต่างกันมีวิธีการในการตัดสินใจหลังพบแพทย์แล้วอาการไม่ดีขึ้นไม่ต่างกัน โดยผู้ป่วยเกือบทุกช่วงอายุมีวิธีการในการตัดสินใจหลังพบแพทย์แล้วอาการไม่ดีขึ้นด้วยการเปลี่ยนสถานพยาบาลมากที่สุด ยกเว้นผู้ป่วยที่มีช่วงอายุ 40 – 59 ปี ที่เปลี่ยนแพทย์รักษามากที่สุด

สมมติฐานที่ 1.3 ผู้ป่วยที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันส่งผลให้มีพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลแตกต่างกัน

ตารางที่ 11 ร้อยละของผู้ป่วยในแต่ละระดับการศึกษาจำแนกตามพฤติกรรมกรรมการเลือกสถานพยาบาล

| พฤติกรรมกรรมการเลือกสถานพยาบาล           | ระดับการศึกษา        |               |                      |       |
|--|----------------------|---------------|----------------------|-------|
|  | ต่ำกว่า<br>ปริญญาตรี | ปริญญา<br>ตรี | สูงกว่า<br>ปริญญาตรี | รวม   |
| <b>สิ่งที่คาดหวัง</b>                    |                      |               |                      |       |
| คุณภาพของยา และเครื่องมือแพทย์           | 46.80                | 65.10         | 61.30                | 59.50 |
| คุณภาพของพยาบาล                          | 20.20                | 10.00         | 16.10                | 13.80 |
| มาตรฐานของพนักงานบริการต่างๆ ไป          | 20.20                | 12.70         | 6.50                 | 13.80 |
| อื่นๆ                                    | 12.80                | 12.20         | 16.10                | 13.00 |
| ค่าไค - สแควร์ของสัดส่วน                 |                      | 16.463        |                      |       |
| ความน่าจะเป็น                            |                      | 0.011*        |                      |       |
| <b>เหตุผลที่เลือก</b>                    |                      |               |                      |       |
| สะดวกอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน            | 55.00                | 35.80         | 21.00                | 38.80 |
| การรักษาดีเยี่ยม                         | 19.30                | 31.00         | 40.30                | 29.30 |
| เครื่องมือ / อุปกรณ์ในการรักษาดีเยี่ยม   | 11.00                | 18.80         | 12.90                | 15.80 |
| อื่นๆ                                    | 14.70                | 14.40         | 25.80                | 16.30 |
| ค่าไค - สแควร์ของสัดส่วน                 |                      | 26.929        |                      |       |
| ความน่าจะเป็น                            |                      | 0.000*        |                      |       |
| <b>บุคคล / สื่อที่มีอิทธิพล</b>          |                      |               |                      |       |
| คนในครอบครัว                             | 28.40                | 39.30         | 50.00                | 38.00 |
| คนในที่ทำงานเดียวกัน / เพื่อน            | 29.40                | 32.80         | 33.90                | 32.00 |
| สำนักงานประกันสังคม / บริษัทประกันสุขภาพ | 23.90                | 12.70         | 6.50                 | 14.80 |
| อื่นๆ                                    | 18.30                | 15.30         | 9.70                 | 15.30 |
| ค่าไค - สแควร์ของสัดส่วน                 |                      | 17.062        |                      |       |
| ความน่าจะเป็น                            |                      | 0.009*        |                      |       |
| <b>ช่วงเวลา</b>                          |                      |               |                      |       |
| เวลาทำงาน 08.00 - 17.00 น.               | 56.00                | 44.50         | 29.00                | 45.30 |
| หลังเวลางาน 17.00 - 19.00 น.             | 37.60                | 46.70         | 46.80                | 44.30 |
| ตอนค่ำ หลัง 19.00 น.                     | 6.40                 | 8.70          | 24.20                | 10.50 |
| ค่าไค - สแควร์ของสัดส่วน                 |                      | 21.364        |                      |       |
| ความน่าจะเป็น                            |                      | 0.000*        |                      |       |

## ตารางที่ 11 (ต่อ)

## การบริการรักษาพยาบาล

|   |       |        |       |       |
|---|-------|--------|-------|-------|
| รอดูอาการสักพัก แล้วไปพบแพทย์ถ้ายังไม่หาย                                 | 42.20 | 41.90  | 37.10 | 41.30 |
| ซื้อยากินทันที แล้วไปพบแพทย์ถ้ายังไม่หาย                                  | 32.10 | 23.10  | 17.70 | 24.80 |
| รอดูอาการสักพัก แล้วซื้อยากินถ้ายังไม่หาย                                 | 12.80 | 16.20  | 12.90 | 14.80 |
| อื่นๆ   | 12.80 | 18.80  | 32.30 | 19.30 |
| ค่าไค – สแควร์ของสัดส่วน  |       | 12.682 |       |       |
| ความน่าจะเป็น   |       | 0.048* |       |       |
| <b>การติดตามข่าวสารทางการแพทย์จากสื่อ</b>                                 |       |        |       |       |
| นานๆ ครั้ง  | 53.20 | 46.30  | 61.30 | 50.50 |
| เป็นประจำ   | 25.70 | 40.60  | 19.40 | 33.30 |
| อื่นๆ   | 21.10 | 13.10  | 19.40 | 16.30 |
| ค่าไค – สแควร์ของสัดส่วน  |       | 14.944 |       |       |
| ความน่าจะเป็น   |       | 0.005* |       |       |
| <b>วิธีการ ในการตัดสินใจ</b>  |       |        |       |       |
| ไปพบแพทย์ประจำที่โรงพยาบาล / คลินิกที่เคยรับ<br>การรักษา                  | 34.90 | 45.00  | 56.50 | 44.00 |
| ไปรับการรักษาที่โรงพยาบาล / คลินิกแห่งใดก็ได้<br>ที่สะดวก                 | 33.90 | 25.30  | 30.60 | 28.50 |
| ไปพบแพทย์แหวหรือแพทย์คนไหนก็ได้ที่<br>โรงพยาบาล / คลินิกที่เคยรับการรักษา | 31.20 | 29.70  | 12.90 | 27.50 |
| ค่าไค – สแควร์ของสัดส่วน  |       | 12.091 |       |       |
| ความน่าจะเป็น   |       | 0.017* |       |       |
| <b>พบแพทย์แล้วอาการ ไม่ดีขึ้น</b>   |       |        |       |       |
| เปลี่ยนสถานพยาบาล   | 32.10 | 47.20  | 40.30 | 42.00 |
| เปลี่ยนแพทย์รักษา   | 38.50 | 39.30  | 41.90 | 39.50 |
| ไปพบแพทย์คนเดิม และให้รักษานานกว่าจะหาย                                   | 29.40 | 13.50  | 17.70 | 18.50 |
| ค่าไค – สแควร์ของสัดส่วน  |       | 14.168 |       |       |
| ความน่าจะเป็น   |       | 0.007* |       |       |

\* หมายถึงปฏิเสธสมมติฐานทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมกรรมการเลือกสถานพยาบาลระหว่างผู้ป่วยที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันด้วยค่าไค – สแควร์ของสัดส่วน ( $\chi^2$ ) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ป่วยที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันส่งผลให้มีพฤติกรรมกรรมการเลือกสถานพยาบาลแตกต่างกันดังนี้

- ด้านสิ่งที่คาดหวัง ผู้ป่วยที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีสิ่งที่คาดหวังต่างกัน โดยผู้ป่วยที่มีการศึกษาาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีสิ่งที่คาดหวังในการเลือกโรงพยาบาลตามลำดับดังนี้ คุณภาพ

ของยา และเครื่องมือแพทย์ รองลงมาคือคุณภาพของพยาบาลกับมาตรฐานของพนักงานบริการต่างๆ ไปในสัดส่วนเท่าๆ กัน และอื่นๆ ในขณะที่ผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จะมีสิ่งที่คาดหวังในการเลือกโรงพยาบาลตามลำดับดังนี้ คุณภาพของยา และเครื่องมือแพทย์ มาตรฐานของพนักงานบริการต่างๆ ไป อื่นๆ และคุณภาพของพยาบาล ส่วนผู้ที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จะมีสิ่งที่คาดหวังในการเลือกโรงพยาบาลตามลำดับดังนี้ คุณภาพของยา และเครื่องมือแพทย์ รองลงมาคือคุณภาพของพยาบาล กับอื่นๆในสัดส่วนเท่าๆ กัน และมาตรฐานของพนักงานบริการต่างๆ ไป

**ด้านเหตุผลที่เลือก** ผู้ป่วยที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีเหตุผลในการเลือกสถานพยาบาลต่างกัน โดยผู้ป่วยที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีจะมีเหตุผลในการเลือกสถานพยาบาลตามลำดับดังนี้ สะดวกอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน การรักษาคีเียม อื่นๆ และเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการรักษาคีเียม ในขณะที่ผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จะมีเหตุผลในการเลือกสถานพยาบาลตามลำดับดังนี้ สะดวกอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน การรักษาคีเียม เครื่องมือ/อุปกรณ์ในการรักษาคีเียม และอื่นๆ ส่วนผู้ที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จะมีเหตุผลในการเลือกสถานพยาบาลตามลำดับดังนี้ การรักษาคีเียม อื่นๆ สะดวกอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน และเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการรักษาคีเียม

**ด้านบุคคล / สื่อที่มีอิทธิพล** ผู้ป่วยที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีบุคคล / สื่อที่มีอิทธิพลต่างกัน โดยผู้ป่วยที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จะมีบุคคล / สื่อที่มีอิทธิพลในการเลือกโรงพยาบาลตามลำดับดังนี้ คนในที่ทำงานเดียวกัน / เพื่อน คนในครอบครัว สำนักงานประกันสังคม / บริษัทประกันสุขภาพ และอื่นๆ ในขณะที่ผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีบุคคล/สื่อที่มีอิทธิพลในการเลือกโรงพยาบาลตามลำดับดังนี้ คนในครอบครัว คนในที่ทำงานเดียวกัน / เพื่อน อื่นๆ และสำนักงานประกันสังคม / บริษัทประกันสุขภาพ

**ด้านช่วงเวลาไปพบแพทย์** ผู้ป่วยที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีช่วงเวลาไปพบแพทย์ต่างกัน โดยผู้ป่วยที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จะมีช่วงเวลาไปพบแพทย์ตามลำดับดังนี้ เวลาทำงาน 08.00 – 17.00 น. หลังเวลางาน 17.00 – 19.00 น. และตอนค่ำ หลัง 19.00 น. ในขณะที่ผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี จะมีช่วงเวลาไปพบแพทย์ตามลำดับดังนี้ หลังเวลางาน 17.00 – 19.00 น. เวลาทำงาน 08.00 – 17.00 น. และตอนค่ำ หลัง 19.00 น.

**ด้านการรับการรักษาพยาบาล** ผู้ป่วยที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีวิธีการรับการรักษาพยาบาลต่างกัน โดยผู้ป่วยที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จะมีวิธีการดูแลรักษาเบื้องต้นในการเลือกโรงพยาบาลตามลำดับดังนี้ รอคิวอาการสักพัก แล้วไปพบแพทย์ถ้ายังไม่หาย ซึ่อยากินทันที แล้วไปพบแพทย์ถ้ายังไม่หาย และรอคิวอาการสักพัก แล้วซึ่อยากินถ้ายังไม่หายกับอื่นๆ ในสัดส่วนเท่าๆ กัน ในขณะที่ผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จะมีวิธีการดูแลรักษาเบื้องต้นในการเลือกโรงพยาบาลตามลำดับดังนี้ รอคิวอาการสักพัก แล้วไปพบแพทย์ถ้ายังไม่หาย ซึ่อยากินทันที แล้วไปพบแพทย์ถ้ายังไม่หาย อื่นๆ และรอคิวอาการสักพัก แล้วซึ่อยากินถ้ายังไม่หาย ส่วนผู้ที่มีการศึกษาระดับสูงกว่า

ปริญญาตรี จะมีวิธีการดูแลรักษาเบื้องต้นในการเลือก โรงพยาบาลตามลำดับดังนี้ รอคิวการสักรักแล้วไปพบแพทย์ถ้ายังไม่หาย อื่นๆ ซึ่อยากกินทันที แล้วไปพบแพทย์ถ้ายังไม่หาย และรอคิวการสักรัก แล้วซึ่อยากกินถ้ายังไม่หาย

ด้านการติดตามข่าวสารทางการแพทย์จากสื่อ ผู้ป่วยที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีการติดตามข่าวสารทางการแพทย์ต่างกัน โดยผู้ป่วยที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี จะมีการติดตามข่าวสารทางการแพทย์จากสื่อตามลำดับดังนี้ นานๆ ครั้ง เป็นประจำ และอื่นๆ ในขณะที่ผู้ที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จะมีการติดตามข่าวสารทางการแพทย์จากสื่อตามลำดับดังนี้ นานๆ ครั้ง และเป็นประจำกับอื่นๆ ในสัดส่วนเท่าๆ กัน

ด้านวิธีการในการตัดสินใจ ผู้ป่วยที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีวิธีการในการตัดสินใจต่างกัน โดยผู้ป่วยที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี จะมีวิธีการในการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลตามลำดับดังนี้ ไปพบแพทย์ประจำที่โรงพยาบาล / คลินิกที่เคयरรับการรักษา ไปรับการรักษาที่โรงพยาบาล/คลินิกแห่งใดก็ได้ที่สะดวก และไปพบแพทย์เวรหรือแพทย์คนไหนก็ได้ที่โรงพยาบาล / คลินิกที่เคयरรับการรักษา ในขณะที่ผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จะมีวิธีการในการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลตามลำดับดังนี้ ไปพบแพทย์ประจำที่ โรงพยาบาล / คลินิกที่เคयरรับการรักษา ไปพบแพทย์เวรหรือแพทย์คนไหนก็ได้ที่โรงพยาบาล / คลินิกที่เคयरรับการรักษา และไปรับการรักษาที่โรงพยาบาล/คลินิกแห่งใดก็ได้ที่สะดวก

ด้านพบแพทย์แล้วอาการไม่ดีขึ้น ผู้ป่วยที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีการตัดสินใจหลังพบแพทย์แล้วอาการไม่ดีขึ้นต่างกัน โดยผู้ป่วยที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี จะมีการตัดสินใจหลังพบแพทย์แล้วอาการไม่ดีขึ้นตามลำดับดังนี้ เปลี่ยนแพทย์รักษา เปลี่ยนสถานพยาบาล และไปพบแพทย์คนเดิม และให้รักษาจนกว่าจะหาย ในขณะที่ผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จะมีการตัดสินใจหลังพบแพทย์แล้วอาการไม่ดีขึ้นตามลำดับดังนี้ เปลี่ยนสถานพยาบาล เปลี่ยนแพทย์รักษา และไปพบแพทย์คนเดิม และให้รักษาจนกว่าจะหาย

สมมติฐานที่ 1.4 ผู้ป่วยที่มีอาชีพแตกต่างกันส่งผลให้มีพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลแตกต่างกัน

ตารางที่ 12 ร้อยละของผู้ป่วยในแต่ละอาชีพจำแนกตามพฤติกรรมการเลือกสถานพยาบาล

| พฤติกรรมการเลือก<br>สถานพยาบาล         | อาชีพ                   |                   |                   |       | รวม   |
|--|-------------------------|-------------------|-------------------|-------|-------|
|  | ราชการ /<br>รัฐวิสาหกิจ | พนักงาน<br>บริษัท | รับจ้าง<br>ทั่วไป | อื่นๆ |       |
| <b>สิ่งที่คาดหวัง</b>                  |                         |                   |                   |       |       |
| คุณภาพของยา และเครื่องมือแพทย์         | 51.90                   | 63.60             | 54.80             | 56.00 | 59.50 |
| คุณภาพของพยาบาล                        | 10.40                   | 16.00             | 11.90             | 10.00 | 13.80 |
| มาตรฐานของพนักงานบริการต่างๆ ไป        | 23.40                   | 9.50              | 14.30             | 18.00 | 13.80 |
| อื่นๆ                                  | 14.30                   | 10.80             | 19.00             | 16.00 | 13.00 |
| ค่าไค – สแควร์ของสัดส่วน               |                         |                   | 15.099            |       |       |
| ความน่าจะเป็น                          |                         |                   | 0.088             |       |       |
| <b>เหตุผลที่เลือก</b>                  |                         |                   |                   |       |       |
| สะดวกอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน          | 35.10                   | 42.00             | 38.10             | 30.00 | 38.80 |
| การรักษาดีเยี่ยม                       | 32.50                   | 27.70             | 19.00             | 40.00 | 29.30 |
| เครื่องมือ / อุปกรณ์ในการรักษาดีเยี่ยม | 16.90                   | 16.00             | 16.70             | 12.00 | 15.80 |
| อื่นๆ                                  | 15.60                   | 14.30             | 26.20             | 18.00 | 16.30 |
| ค่าไค – สแควร์ของสัดส่วน               |                         |                   | 9.579             |       |       |
| ความน่าจะเป็น                          |                         |                   | 0.386             |       |       |
| <b>บุคคล / สื่อที่มีอิทธิพล</b>        |                         |                   |                   |       |       |
| คนในครอบครัว                           | 36.40                   | 35.90             | 38.10             | 50.00 | 38.00 |
| คนในที่ทำงานเดียวกัน / เพื่อน          | 37.70                   | 33.30             | 26.20             | 22.00 | 32.00 |
| สำนักงานประกันสังคม / บริษัทประกันฯ    | 14.30                   | 15.60             | 14.30             | 12.00 | 14.80 |
| อื่นๆ                                  | 11.70                   | 15.20             | 21.40             | 16.00 | 15.30 |
| ค่าไค – สแควร์ของสัดส่วน               |                         |                   | 7.209             |       |       |
| ความน่าจะเป็น                          |                         |                   | 0.615             |       |       |
| <b>ช่วงเวลา</b>                        |                         |                   |                   |       |       |
| เวลาทำงาน 08.00 – 17.00 น.             | 45.50                   | 39.80             | 66.70             | 52.00 | 45.30 |
| หลังเวลาทำงาน 17.00 – 19.00 น.         | 42.90                   | 50.20             | 23.80             | 36.00 | 44.30 |
| ตอนค่ำ หลัง 19.00 น.                   | 11.70                   | 10.00             | 9.50              | 12.00 | 10.50 |
| ค่าไค – สแควร์ของสัดส่วน               |                         |                   | 13.203            |       |       |
| ความน่าจะเป็น                          |                         |                   | 0.040*            |       |       |

## ตารางที่ 12 (ต่อ)

## การรับการรักษาพยาบาล

|   |       |       |        |       |       |
|---|-------|-------|--------|-------|-------|
| รอดูอาการสัปดาห์แล้วไปพบแพทย์ถ้ายังไม่หาย                               | 36.40 | 47.20 | 23.80  | 36.00 | 41.30 |
| ซื้อยากินทันที แล้วไปพบแพทย์ถ้ายังไม่หาย                                | 22.10 | 25.10 | 31.00  | 22.00 | 24.80 |
| รอดูอาการสัปดาห์แล้วซื้อยากินถ้ายังไม่หาย                               | 15.60 | 13.90 | 26.20  | 8.00  | 14.80 |
| อื่นๆ   | 26.00 | 13.90 | 19.00  | 34.00 | 19.30 |
| ค่าไค - สแควร์ของสัดส่วน  |       |       | 23.280 |       |       |
| ความน่าจะเป็น   |       |       | 0.006* |       |       |
| การติดตามข่าวสารทางการแพทย์จากสื่อ                                      |       |       |        |       |       |
| นานๆ ครั้ง  | 50.60 | 56.30 | 38.10  | 34.00 | 50.50 |
| เป็นประจำ   | 37.70 | 31.60 | 38.10  | 30.00 | 33.30 |
| อื่นๆ   | 11.70 | 12.10 | 23.80  | 36.00 | 16.30 |
| ค่าไค - สแควร์ของสัดส่วน  |       |       | 23.486 |       |       |
| ความน่าจะเป็น   |       |       | 0.001* |       |       |
| วิธีการในการตัดสินใจ  |       |       |        |       |       |
| ไปพบแพทย์ประจำที่โรงพยาบาล / คลินิกที่เคอร์รับการรักษา                  | 54.50 | 42.00 | 40.50  | 40.00 | 44.00 |
| ไปรับการรักษาที่โรงพยาบาล / คลินิกแห่งใดก็ได้ที่สะดวก                   | 19.50 | 29.40 | 26.20  | 40.00 | 28.50 |
| ไปพบแพทย์เวรหรือแพทย์คนไหนก็ได้ที่โรงพยาบาล / คลินิกที่เคอร์รับการรักษา | 26.00 | 28.60 | 33.30  | 20.00 | 27.50 |
| ค่าไค - สแควร์ของสัดส่วน  |       |       | 8.830  |       |       |
| ความน่าจะเป็น   |       |       | 0.183  |       |       |
| พบแพทย์แล้วอาการไม่ดีขึ้น   |       |       |        |       |       |
| เปลี่ยนสถานพยาบาล   | 37.70 | 45.50 | 35.70  | 38.00 | 42.00 |
| เปลี่ยนแพทย์รักษา   | 42.90 | 37.70 | 42.90  | 40.00 | 39.50 |
| ไปพบแพทย์คนเดิม และให้รักษาจนกว่าจะหาย                                  | 19.50 | 16.90 | 21.40  | 22.00 | 18.50 |
| ค่าไค - สแควร์ของสัดส่วน  |       |       | 3.019  |       |       |
| ความน่าจะเป็น   |       |       | 0.806  |       |       |

\* หมายถึงปฏิเสธสมมติฐานทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมกรรมการเลือกสถานพยาบาลระหว่างผู้ป่วยที่มีอาชีพแตกต่างกันด้วยค่าไค – สแควร์ของสัดส่วน ( $\chi^2$ ) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ป่วยที่มีอาชีพแตกต่างกันส่งผลให้มีพฤติกรรมกรรมการเลือกสถานพยาบาลแตกต่างกันดังนี้

**ด้านสิ่งที่คาดหวัง** ผู้ป่วยที่มีอาชีพต่างกันมีสิ่งที่คาดหวังไม่ต่างกัน โดยผู้ป่วยทุกอาชีพคาดหวังในเรื่องคุณภาพของยาและเครื่องมือแพทย์มากที่สุด

**ด้านเหตุผลที่เลือก** ผู้ป่วยที่มีอาชีพต่างกันมีเหตุผลในการเลือกสถานพยาบาลไม่ต่างกัน โดยผู้ป่วยเกือบทุกอาชีพเลือกสถานพยาบาลด้วยเหตุผลเพราะสะดวกอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงานมากที่สุด ยกเว้นผู้ที่มีอาชีพอื่นๆ ที่เลือกสถานพยาบาลด้วยเหตุผลเพราะการรักษาดีเยี่ยมมากที่สุด

**ด้านบุคคล / สื่อที่มีอิทธิพล** ผู้ป่วยที่มีอาชีพต่างกันมีบุคคล / สื่อที่มีอิทธิพลไม่ต่างกัน โดยผู้ป่วยเกือบทุกอาชีพมีคนในครอบครัวเป็นบุคคล / สื่อที่มีอิทธิพลมากที่สุด ยกเว้นผู้ที่มีอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ ที่มีคนในที่ทำงานเดียวกัน / เพื่อนเป็นบุคคล / สื่อที่มีอิทธิพลมากที่สุด

**ด้านช่วงเวลาที่ไปพบแพทย์** ผู้ป่วยที่มีอาชีพต่างกันมีช่วงเวลาที่ไปพบแพทย์ต่างกัน โดยผู้ป่วยที่มีอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ รับจ้างทั่วไป และอื่นๆ จะมีช่วงเวลาที่ไปพบแพทย์ตามลำดับดังนี้ เวลาทำงาน 08.00 – 17.00 น. หลังเวลางาน 17.00 – 19.00 น. และตอนค่ำ หลัง 19.00 น. ในขณะที่ผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัท จะมีช่วงเวลาที่ไปพบแพทย์ตามลำดับดังนี้ หลังเวลางาน 17.00 – 19.00 น. เวลาทำงาน 08.00 – 17.00 น. และตอนค่ำ หลัง 19.00 น.

**ด้านการรับการรักษาพยาบาล** ผู้ป่วยที่มีอาชีพต่างกันมีการรับการรักษาพยาบาลต่างกัน โดยผู้ป่วยที่มีอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ และอื่นๆ จะมีวิธีการดูแลรักษาเบื้องต้นตามลำดับดังนี้ รอคูอาการสักพัก แล้วไปพบแพทย์ถ้ายังไม่หาย อื่นๆ ซ้ำยากินทันที แล้วไปพบแพทย์ถ้ายังไม่หาย และรอคูดอาการสักพัก แล้วซ้ำยากินถ้ายังไม่หาย ในขณะที่ผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัท จะมีวิธีการดูแลรักษาเบื้องต้นตามลำดับดังนี้ รอคูอาการสักพัก แล้วไปพบแพทย์ถ้ายังไม่หาย ซ้ำยากินทันที แล้วไปพบแพทย์ถ้ายังไม่หาย และรอคูดอาการสักพัก แล้วซ้ำยากินถ้ายังไม่หายกับอื่นๆ ในสัดส่วนที่เท่าๆ กัน ส่วนผู้ที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จะมีวิธีการดูแลรักษาเบื้องต้นตามลำดับดังนี้ ซ้ำยากินทันที แล้วไปพบแพทย์ถ้ายังไม่หาย รอคูอาการสักพัก แล้วซ้ำยากินถ้ายังไม่หาย รอคูอาการสักพัก แล้วไปพบแพทย์ถ้ายังไม่หาย และอื่นๆ

**ด้านการติดตามข่าวสารทางการแพทย์จากสื่อ** ผู้ป่วยที่มีอาชีพต่างกันมีการติดตามข่าวสารทางการแพทย์จากสื่อต่างกัน โดยผู้ป่วยที่มีอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัท จะมีการติดตามข่าวสารทางการแพทย์ตามลำดับดังนี้ นานๆ ครั้ง เป็นประจำ และอื่นๆ ในขณะที่ผู้ที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จะมีการติดตามข่าวสารทางการแพทย์ตามลำดับดังนี้ นานๆ ครั้งและเป็นประจำ ในสัดส่วนที่เท่าๆ กัน รองลงมาคือ อื่นๆ ส่วนผู้ที่มีอาชีพอื่นๆ จะมีการติดตามข่าวสารทางการแพทย์ตามลำดับดังนี้ อื่นๆ นานๆ ครั้ง และเป็นประจำ



**ด้านวิธีการในการตัดสินใจ** ผู้ป่วยที่มีอาชีพต่างกันมีวิธีการในการตัดสินใจไม่ต่างกัน โดยผู้ป่วยทุกอาชีพมีวิธีการในการตัดสินใจด้วยการไปพบแพทย์ประจำที่โรงพยาบาล/คลินิกที่เคยรับการรักษามากที่สุด

**ด้านพบแพทย์แล้วอาการไม่ดีขึ้น** ผู้ป่วยที่มีอาชีพต่างกันมีวิธีการในการตัดสินใจหลังพบแพทย์แล้วอาการไม่ดีขึ้นไม่ต่างกัน โดยผู้ป่วยเกือบทุกอาชีพมีการตัดสินใจหลังพบแพทย์แล้วอาการไม่ดีขึ้นด้วยการเปลี่ยนแพทย์รักษามากที่สุด ยกเว้นผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัทที่ตัดสินใจเปลี่ยนสถานพยาบาลมากที่สุด

**สมมติฐานที่ 1.5** ผู้ป่วยที่มีรายได้แตกต่างกันส่งผลให้มีพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลแตกต่างกัน

**ตารางที่ 13** ร้อยละของผู้ป่วยในแต่ละระดับรายได้จำแนกตามพฤติกรรมการเลือกสถานพยาบาล

| พฤติกรรมการเลือก<br>สถานพยาบาล         | รายได้ส่วนตัวต่อเดือน (บาท) |                    |                   |                   | รวม   |
|--|-----------------------------|--------------------|-------------------|-------------------|-------|
|  | ต่ำกว่า<br>10,000           | 10,000 -<br>20,000 | 20,001-<br>30,000 | มากกว่า<br>30,000 |       |
| <b>สิ่งที่คาดหวัง</b>                  |                             |                    |                   |                   |       |
| คุณภาพของยาและเครื่องมือแพทย์          | 51.70                       | 64.60              | 68.90             | 51.60             | 59.50 |
| คุณภาพของพยาบาล                        | 16.90                       | 13.20              | 8.10              | 15.60             | 13.80 |
| มาตรฐานของพนักงานบริการต่างๆ ไป        | 16.90                       | 9.70               | 10.80             | 20.30             | 13.80 |
| อื่นๆ                                  | 14.40                       | 12.50              | 12.20             | 12.50             | 13.00 |
| ค่าไค - สแควร์ของสัดส่วน               |                             |                    | 11.708            |                   |       |
| ความน่าจะเป็น                          |                             |                    | 0.230             |                   |       |
| <b>เหตุผลที่เลือก</b>                  |                             |                    |                   |                   |       |
| สะดวกอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน          | 19.2                        | 41.70              | 33.80             | 18.80             | 38.80 |
|  | 0                           |                    |                   |                   |       |
| การรักษาดีเยี่ยม                       | 22.9                        | 23.60              | 37.80             | 43.80             | 29.30 |
|  | 0                           |                    |                   |                   |       |
| เครื่องมือ / อุปกรณ์ในการรักษาดีเยี่ยม | 10.2                        | 18.80              | 17.60             | 17.20             | 15.80 |
|  | 0                           |                    |                   |                   |       |
| อื่นๆ                                  | 17.8                        | 16.00              | 10.80             | 20.30             | 16.30 |
|  | 0                           |                    |                   |                   |       |
| ค่าไค - สแควร์ของสัดส่วน               |                             |                    | 25.930            |                   |       |
| ความน่าจะเป็น                          |                             |                    | 0.002*            |                   |       |

## ตารางที่ 13 (ต่อ)

## บุคคล / สื่อที่มีอิทธิพล

|  |       |       |        |       |       |
|--|-------|-------|--------|-------|-------|
| คนในครอบครัว                               | 35.60 | 38.90 | 29.70  | 50.00 | 38.00 |
| คนในที่ทำงานเดียวกัน / เพื่อน              | 30.50 | 31.90 | 36.50  | 29.70 | 32.00 |
| สำนักงานประกันสังคม / บริษัทประกันฯ        | 21.20 | 13.90 | 14.90  | 4.70  | 14.80 |
| อื่นๆ                                      | 12.70 | 15.30 | 18.90  | 15.60 | 15.30 |
| ค่าไค – สแควร์ของสัดส่วน                   |       |       | 13.560 |       |       |
| ความน่าจะเป็น                              |       |       | 0.139  |       |       |
| <b>ช่วงเวลา</b>                            |       |       |        |       |       |
| เวลาทำงาน 08.00 – 17.00 น.                 | 57.60 | 39.60 | 45.90  | 34.40 | 45.30 |
| หลังเวลางาน 17.00 – 19.00 น.               | 33.90 | 52.10 | 45.90  | 43.80 | 44.30 |
| ตอนค่ำ หลัง 19.00 น.                       | 8.50  | 8.30  | 8.10   | 21.90 | 10.50 |
| ค่าไค – สแควร์ของสัดส่วน                   |       |       | 20.998 |       |       |
| ความน่าจะเป็น                              |       |       | 0.002* |       |       |
| <b>การรับการรักษาพยาบาล</b>                |       |       |        |       |       |
| รอดูอาการสัปดาห์ แล้วไปพบแพทย์ถ้ายังไม่หาย | 44.10 | 41.70 | 41.90  | 34.40 | 41.30 |
| ซื้อยากินทันที แล้วไปพบแพทย์ถ้ายังไม่หาย   | 26.30 | 26.40 | 21.60  | 21.90 | 24.80 |
| รอดูอาการสัปดาห์ แล้วซื้อยากินถ้ายังไม่หาย | 16.10 | 13.90 | 16.20  | 12.50 | 14.80 |
| อื่นๆ                                      | 13.60 | 18.10 | 20.30  | 31.30 | 19.30 |
| ค่าไค – สแควร์ของสัดส่วน                   |       |       | 9.212  |       |       |
| ความน่าจะเป็น                              |       |       | 0.418  |       |       |
| <b>การติดตามข่าวสารทางการแพทย์จากสื่อ</b>  |       |       |        |       |       |
| นานๆ ครั้ง                                 | 58.50 | 50.00 | 39.20  | 50.00 | 50.50 |
| เป็นประจำ                                  | 22.00 | 34.70 | 45.90  | 35.90 | 33.30 |
| อื่นๆ                                      | 19.50 | 15.30 | 14.90  | 14.10 | 16.30 |
| ค่าไค – สแควร์ของสัดส่วน                   |       |       | 12.778 |       |       |
| ความน่าจะเป็น                              |       |       | 0.047* |       |       |

## ตารางที่ 13 (ต่อ)

## วิธีการในการตัดสินใจ

|   |       |       |        |       |       |
|---|-------|-------|--------|-------|-------|
| ไปพบแพทย์ประจำที่โรงพยาบาล / คลินิก<br>ที่เคอร์รับการรักษา                  | 25.40 | 48.60 | 56.80  | 53.10 | 44.00 |
| ไปรับการรักษาที่โรงพยาบาล / คลินิกแห่ง<br>ใดก็ได้ที่สะดวก                   | 36.40 | 25.70 | 23.00  | 26.60 | 28.50 |
| ไปพบแพทย์เวรหรือแพทย์คนไหนก็ได้ที่<br>โรงพยาบาล / คลินิกที่เคอร์รับการรักษา | 38.10 | 25.70 | 20.30  | 20.30 | 27.50 |
| ค่าไค – สแควร์ของสัดส่วน  |       |       | 25.417 |       |       |
| ความน่าจะเป็น   |       |       | 0.000* |       |       |
| <b>พบแพทย์แล้วอาการ ไม่ดีขึ้น</b>   |       |       |        |       |       |
| เปลี่ยนสถานพยาบาล   | 36.40 | 47.20 | 47.30  | 34.40 | 42.00 |
| เปลี่ยนแพทย์รักษา   | 39.80 | 38.90 | 36.50  | 43.80 | 39.50 |
| ไปพบแพทย์คนเดิม และให้รักษาจนกว่า<br>จะหาย                                  | 23.70 | 13.90 | 16.20  | 21.90 | 18.50 |
| ค่าไค – สแควร์ของสัดส่วน  |       |       | 7.665  |       |       |
| ความน่าจะเป็น   |       |       | 0.264  |       |       |

\* หมายถึงปฏิเสธสมมติฐานทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการเลือกสถานพยาบาลระหว่างผู้ป่วยที่มีรายได้แตกต่างกันด้วยค่าไค – สแควร์ของสัดส่วน ( $\chi^2$ ) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ป่วยที่มีรายได้แตกต่างกันส่งผลให้มีพฤติกรรมการเลือกสถานพยาบาลแตกต่างกันดังนี้

**ด้านสิ่งที่คาดหวัง** ผู้ป่วยที่มีรายได้ต่างกันมีสิ่งที่คาดหวังไม่ต่างกัน โดยผู้ป่วยทุกช่วงรายได้คาดหวังในเรื่องคุณภาพของยาและเครื่องมือแพทย์มากที่สุด

**ด้านเหตุผลที่เลือก** ผู้ป่วยที่มีรายได้ต่างกันมีเหตุผลที่เลือกสถานพยาบาลต่างกัน โดยผู้ป่วยที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จะมีเหตุผลที่ใช้ในการเลือกโรงพยาบาลตามลำดับดังนี้ สะดวกอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน การรักษาคิเยียม อื่นๆ และเครื่องมือ / อุปกรณ์ในการรักษาคิเยียม ในขณะที่ผู้ที่มีรายได้ตั้งแต่ 10,000 ถึง 20,000 บาท จะมีเหตุผลที่ใช้ในการเลือกโรงพยาบาลตามลำดับดังนี้ สะดวกอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน การรักษาคิเยียม เครื่องมือ / อุปกรณ์ในการรักษาคิเยียม และอื่นๆ ส่วนผู้ที่มีรายได้ตั้งแต่ 20,001 ถึง 30,000 บาท จะมีเหตุผลที่ใช้ในการเลือกโรงพยาบาลตามลำดับดังนี้ การรักษาคิเยียม สะดวกอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน เครื่องมือ / อุปกรณ์ในการรักษาคิเยียม และอื่นๆ สำหรับผู้ที่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท จะมีเหตุผลที่ใช้ในการเลือกโรงพยาบาลตามลำดับดังนี้ การรักษาคิเยียม อื่นๆ สะดวกอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน และเครื่องมือ / อุปกรณ์ในการรักษาคิเยียม

**ด้านบุคคล / สื่อที่มีอิทธิพล** ผู้ป่วยที่มีรายได้ต่างกันมีบุคคล / สื่อที่มีอิทธิพลไม่ต่างกัน โดยผู้ป่วยเกือบทุกช่วงรายได้มีคนในครอบครัวเป็นบุคคล / สื่อที่มีอิทธิพลมากที่สุด ยกเว้นผู้ที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาทที่มีคนในที่ทำงานเดียวกัน / เพื่อนเป็นบุคคล/สื่อที่มีอิทธิพลมากที่สุด

**ด้านช่วงเวลาที่ไปพบแพทย์** ผู้ป่วยที่มีรายได้ต่างกันมีช่วงเวลาที่ไปพบแพทย์ต่างกัน โดยผู้ป่วยที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จะมีช่วงเวลาที่ไปพบแพทย์ตามลำดับดังนี้ เวลาทำงาน 08.00 – 17.00 น. หลังเวลางาน 17.00 – 19.00 น. และตอนค่ำ หลัง 19.00 น. ในขณะที่ผู้ที่มีรายได้ตั้งแต่ 10,000 ถึง 20,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท จะมีช่วงเวลาที่ไปพบแพทย์ตามลำดับดังนี้ หลังเวลาทำงาน 17.00 – 19.00 น. เวลาทำงาน 08.00 – 17.00 น. และตอนค่ำ หลัง 19.00 น. ส่วนผู้ที่มีรายได้ ตั้งแต่ 20,001 ถึง 30,000 บาท มีช่วงเวลาที่ไปพบแพทย์ตามลำดับดังนี้ เวลาทำงาน 08.00 – 17.00 น. และหลังเวลางาน 17.00 – 19.00 น. ในสัดส่วนที่เท่าๆ กัน รองลงมาคือ ตอนค่ำ หลัง 19.00 น.

**ด้านการรับการรักษาพยาบาล** ผู้ป่วยที่มีรายได้ต่างกันมีการรับการรักษาพยาบาลไม่ต่างกัน โดยผู้ป่วยทุกช่วงรายได้จะมีวิธีการดูแลรักษาเบื้องต้นด้วยการรอดูอาการสักพัก แล้วไปพบแพทย์ถ้ายังไม่หายมากที่สุด

**ด้านการติดตามข่าวสารทางการแพทย์จากสื่อ** ผู้ป่วยที่มีรายได้ต่างกันมีการติดตามข่าวสารทางการแพทย์จากสื่อต่างกัน โดยผู้ป่วยที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ตั้งแต่ 10,000 ถึง 20,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท จะมีการติดตามข่าวสารทางการแพทย์ตามลำดับดังนี้ นานๆ ครั้ง เป็นประจำ และอื่นๆ ในขณะที่ผู้ที่มีรายได้ตั้งแต่ 20,001 ถึง 30,000 บาท จะมีการติดตามข่าวสารทางการแพทย์ตามลำดับดังนี้ เป็นประจำ นานๆ ครั้ง และอื่นๆ

**ด้านวิธีการในการตัดสินใจ** ผู้ป่วยที่มีรายได้ต่างกันมีวิธีการในการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลต่างกัน โดยผู้ป่วยที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จะมีวิธีการในการตัดสินใจตามลำดับดังนี้ ไปพบแพทย์เวรหรือแพทย์คนไหนก็ได้ที่โรงพยาบาล / คลินิกที่เคयरรับการรักษา ไปรับการรักษาที่โรงพยาบาล / คลินิกแห่งใดก็ได้ที่สะดวก และไปพบแพทย์ประจำที่โรงพยาบาล / คลินิกที่เคयरรับการรักษา ในขณะที่ผู้ที่มีรายได้ตั้งแต่ 10,000 ถึง 20,000 บาท จะมีวิธีการในการตัดสินใจตามลำดับดังนี้ ไปพบแพทย์ประจำที่โรงพยาบาล / คลินิกที่เคयरรับการรักษา รองลงมาคือ ไปพบแพทย์เวรหรือแพทย์คนไหนก็ได้ที่โรงพยาบาล / คลินิกที่เคयरรับการรักษา และไปรับการรักษาที่โรงพยาบาล / คลินิกแห่งใดก็ได้ที่สะดวก ในสัดส่วนเท่าๆ กัน ส่วนผู้ที่มีรายได้ตั้งแต่ 20,001 ถึง 30,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท จะมีวิธีการในการตัดสินใจตามลำดับดังนี้ ไปพบแพทย์ประจำที่โรงพยาบาล / คลินิกที่เคयरรับการรักษา ไปรับการรักษาที่โรงพยาบาล / คลินิกแห่งใดก็ได้ที่สะดวก และไปพบแพทย์เวรหรือแพทย์คนไหนก็ได้ที่โรงพยาบาล / คลินิกที่เคयरรับการรักษา

**ด้านพบแพทย์แล้วอาการไม่ดีขึ้น** ผู้ป่วยที่มีรายได้ต่างกันมีวิธีการในการตัดสินใจหลังพบแพทย์แล้วอาการไม่ดีขึ้นไม่ต่างกัน โดยผู้ป่วยเกือบทุกช่วงรายได้มีการตัดสินใจหลังพบแพทย์แล้ว

อาการไม่ดีขึ้นด้วยการเปลี่ยนแพทย์รักษามากที่สุด ยกเว้นผู้มีรายได้ 10,000 – 20,000 บาท และ 20,001 – 30,000 บาท ที่ตัดสินใจเปลี่ยนสถานพยาบาลมากที่สุด

สมมติฐานที่ 1.6 ผู้ป่วยที่มีสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลแตกต่างกันส่งผลให้มีพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลแตกต่างกัน

ตารางที่ 14 ร้อยละของผู้ป่วยในแต่ละสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลจำแนกตามพฤติกรรมกรรมการเลือก

| พฤติกรรมกรรมการเลือก<br>สถานพยาบาล     | สวัสดิการค่ารักษาพยาบาล |         |            |             |       |
|--|-------------------------|---------|------------|-------------|-------|
|  | จ่าย                    | เบิกจาก | เบิกบริษัท | ประกันสังคม | รวม   |
|  | เอง                     | นายจ้าง | ประกัน     | กรม         |       |
| <b>สิ่งที่คาดหวัง</b>                  |                         |         |            |             |       |
| คุณภาพของยา และเครื่องมือแพทย์         | 58.30                   | 58.10   | 69.00      | 57.60       | 59.50 |
| คุณภาพของพยาบาล                        | 15.00                   | 8.60    | 8.60       | 18.10       | 13.80 |
| มาตรฐานของพนักงานบริการต่างๆ ไป        | 10.00                   | 17.10   | 12.10      | 13.60       | 13.80 |
| อื่นๆ                                  | 16.70                   | 16.20   | 10.30      | 10.70       | 13.00 |
| ค่าไค – สแควร์ของสัดส่วน               |                         |         | 10.737     |             |       |
| ความน่าจะเป็น                          |                         |         | 0.294      |             |       |
| <b>เหตุผลที่เลือก</b>                  |                         |         |            |             |       |
| สะดวกอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน          | 21.70                   | 31.40   | 31.00      | 51.40       | 38.80 |
| การรักษาดีเยี่ยม                       | 33.30                   | 35.20   | 34.50      | 22.60       | 29.30 |
| เครื่องมือ / อุปกรณ์ในการรักษาดีเยี่ยม | 15.00                   | 14.30   | 24.10      | 14.10       | 15.80 |
| อื่นๆ                                  | 30.00                   | 19.00   | 10.30      | 11.90       | 16.30 |
| ค่าไค – สแควร์ของสัดส่วน               |                         |         | 32.914     |             |       |
| ความน่าจะเป็น                          |                         |         | 0.000*     |             |       |
| <b>บุคคล / สื่อที่มีอิทธิพล</b>        |                         |         |            |             |       |
| คนในครอบครัว                           | 56.70                   | 38.10   | 32.80      | 33.30       | 38.00 |
| คนในที่ทำงานเดียวกัน / เพื่อน          | 26.70                   | 43.80   | 36.20      | 25.40       | 32.00 |
| สำนักงานประกันสังคม / บริษัทประกันฯ    | 1.70                    | 1.00    | 12.10      | 28.20       | 14.80 |
| อื่นๆ                                  | 15.00                   | 17.10   | 19.00      | 13.00       | 15.30 |
| ค่าไค – สแควร์ของสัดส่วน               |                         |         | 58.786     |             |       |
| ความน่าจะเป็น                          |                         |         | 0.000*     |             |       |

## ตารางที่ 14 (ต่อ)

## ช่วงเวลา

|   |       |       |        |       |       |
|---|-------|-------|--------|-------|-------|
| เวลาทำงาน 08.00 – 17.00 น.  | 50.00 | 35.20 | 48.30  | 48.60 | 45.30 |
| หลังเวลาทำงาน 17.00 – 19.00 น.  | 33.30 | 53.30 | 36.20  | 45.20 | 44.30 |
| คอนค้ำ หลัง 19.00 น.  | 16.70 | 11.40 | 15.50  | 6.20  | 10.50 |
| ค่าไค – สแควร์ของสัดส่วน  |       |       | 14.381 |       |       |
| ความน่าจะเป็น   |       |       | 0.026* |       |       |
| <b>การรับการรักษาพยาบาล</b>   |       |       |        |       |       |
| รอคูอาการสักพัก แล้วไปพบแพทย์ถ้ายังไม่หาย                                 | 41.70 | 36.20 | 51.70  | 40.70 | 41.30 |
| ซื้อยากินทันที แล้วไปพบแพทย์ถ้ายังไม่หาย                                  | 23.30 | 24.80 | 12.10  | 29.40 | 24.80 |
| รอคูอาการสักพัก แล้วซื้อยากินถ้ายังไม่หาย                                 | 11.70 | 18.10 | 15.50  | 13.60 | 14.80 |
| อื่นๆ   | 23.30 | 21.00 | 20.70  | 16.40 | 19.30 |
| ค่าไค – สแควร์ของสัดส่วน  |       |       | 10.432 |       |       |
| ความน่าจะเป็น   |       |       | 0.317  |       |       |
| <b>การติดตามข่าวสารทางการแพทย์จากสื่อ</b>                                 |       |       |        |       |       |
| นานๆ ครั้ง  | 40.00 | 56.20 | 43.10  | 53.10 | 50.50 |
| เป็นประจำ   | 36.70 | 32.40 | 37.90  | 31.10 | 33.30 |
| อื่นๆ   | 23.30 | 11.40 | 19.00  | 15.80 | 16.30 |
| ค่าไค – สแควร์ของสัดส่วน  |       |       | 7.357  |       |       |
| ความน่าจะเป็น   |       |       | 0.289  |       |       |
| <b>วิธีการในการตัดสินใจ</b>   |       |       |        |       |       |
| ไปพบแพทย์ประจำที่โรงพยาบาล / คลินิกที่<br>เคยรับการรักษา                  | 46.70 | 53.30 | 48.30  | 36.20 | 44.00 |
| ไปรับการรักษาที่โรงพยาบาล / คลินิกแห่งใด<br>ก็ได้ที่สะดวก                 | 35.00 | 17.10 | 31.00  | 32.20 | 28.50 |
| ไปพบแพทย์เวรหรือแพทย์คนไหนก็ได้ที่<br>โรงพยาบาล / คลินิกที่เคยรับการรักษา | 18.30 | 29.50 | 20.70  | 31.60 | 27.50 |
| ค่าไค – สแควร์ของสัดส่วน  |       |       | 15.585 |       |       |
| ความน่าจะเป็น   |       |       | 0.016* |       |       |
| <b>พบแพทย์แล้วอาการไม่ดีขึ้น</b>  |       |       |        |       |       |
| เปลี่ยนสถานพยาบาล   | 40.00 | 41.90 | 51.70  | 39.50 | 42.00 |
| เปลี่ยนแพทย์รักษา   | 38.30 | 44.80 | 31.00  | 39.50 | 39.50 |
| ไปพบแพทย์คนเดิม และให้รักษาจนกว่าจะหาย                                    | 21.70 | 13.30 | 17.20  | 20.90 | 18.50 |
| ค่าไค – สแควร์ของสัดส่วน  |       |       | 5.869  |       |       |
| ความน่าจะเป็น   |       |       | 0.438  |       |       |

\* หมายถึงปฏิเสธสมมติฐานทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมกรรมการเลือกสถานพยาบาลระหว่างผู้ป่วยที่มีสวัสดิการ  
 ค่ารักษาพยาบาลแตกต่างกันด้วยค่าไค – สแควร์ของสัดส่วน ( $\chi^2$ ) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ป่วยที่  
 มีสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลแตกต่างกันส่งผลให้มีพฤติกรรมกรรมการเลือกสถานพยาบาลแตกต่างกันดังนี้

**ด้านสิ่งที่คาดหวัง** ผู้ป่วยที่มีสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลต่างกันมีสิ่งที่คาดหวังไม่ต่างกัน  
 โดยผู้ป่วยทุกสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลคาดหวังในเรื่องคุณภาพของยาและเครื่องมือแพทย์มากที่สุด

**ด้านเหตุผลที่เลือก** ผู้ป่วยที่มีสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลต่างกันมีเหตุผลที่เลือก  
 สถานพยาบาลต่างกัน โดยผู้ป่วยที่จ่ายสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลเอง จะมีเหตุผลที่ใช้ในการเลือก  
 สถานพยาบาลตามลำดับดังนี้ การรักษาดีเยี่ยม อื่นๆ สะดวกอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน และเครื่องมือ/  
 อุปกรณ์ในการรักษาดีเยี่ยม ในขณะที่ผู้ที่เบิกสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลจากนายจ้าง จะมีเหตุผลที่ใช้ใน  
 การเลือกสถานพยาบาลตามลำดับดังนี้ การรักษาดีเยี่ยม สะดวกอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน อื่นๆ และ  
 เครื่องมือ/ อุปกรณ์ในการรักษาดีเยี่ยม ส่วนผู้ที่เบิกสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลจากบริษัทประกันสุขภาพ  
 จะมีเหตุผลที่ใช้ในการเลือกสถานพยาบาลตามลำดับดังนี้ การรักษาดีเยี่ยม สะดวกอยู่ใกล้บ้านหรือที่  
 ทำงาน เครื่องมือ/ อุปกรณ์ในการรักษาดีเยี่ยม และอื่นๆ สำหรับผู้ที่เบิกสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลจาก  
 ประกันสังคม/ ประกันสุขภาพถ้วนหน้า จะมีเหตุผลที่ใช้ในการเลือกสถานพยาบาลตามลำดับดังนี้  
 สะดวกอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน การรักษาดีเยี่ยม เครื่องมือ/ อุปกรณ์ในการรักษาดีเยี่ยม และอื่นๆ

**ด้านบุคคล/ สื่อที่มีอิทธิพล** ผู้ป่วยที่มีสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลต่างกันมีบุคคล/ สื่อที่มี  
 อิทธิพลต่างกัน โดยผู้ป่วยที่จ่ายสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลเอง จะมีบุคคล/ สื่อที่มีอิทธิพลตามลำดับ  
 ดังนี้ คนในครอบครัว คนในที่ทำงานเดียวกัน/ เพื่อน อื่นๆ และสำนักงานประกันสังคม/ บริษัท  
 ประกันสุขภาพ ในขณะที่ผู้ที่เบิกสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลจากนายจ้าง และบริษัทประกันสุขภาพ จะ  
 มีบุคคล/ สื่อที่มีอิทธิพลตามลำดับดังนี้ คนในที่ทำงานเดียวกัน/ เพื่อน คนในครอบครัว อื่นๆ และ  
 สำนักงานประกันสังคม/ บริษัทประกันสุขภาพ ส่วนผู้ที่เบิก สวัสดิการค่ารักษาพยาบาลจาก  
 ประกันสังคม/ ประกันสุขภาพถ้วนหน้า จะมีบุคคล/ สื่อที่มี อิทธิพลตามลำดับดังนี้ คนในครอบครัว  
 สำนักงานประกันสังคม/ บริษัทประกันสุขภาพ คนในที่ทำงานเดียวกัน/ เพื่อน และอื่นๆ

**ด้านช่วงเวลาที่ไปพบแพทย์** ผู้ป่วยที่มีสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลต่างกันมีช่วงเวลาที่ไป  
 พบแพทย์ต่างกัน โดยผู้ป่วยที่จ่ายสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลเอง เบิกจากบริษัทประกันสุขภาพ และ  
 ประกันสังคม/ สุขภาพถ้วนหน้า จะมีช่วงเวลาที่ไปพบแพทย์ตามลำดับดังนี้ เวลาทำงาน 08.00 – 17.00  
 น. หลังเวลางาน 17.00 – 19.00 น. และตอนค่ำ หลัง 19.00 น.

ในขณะที่ผู้ที่เบิกสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลจากนายจ้าง จะมีช่วงเวลาที่ไปพบแพทย์ตามลำดับดังนี้ หลัง  
 เวลางาน 17.00 – 19.00 น. เวลาทำงาน 08.00 – 17.00 น. และตอนค่ำ หลัง 19.00 น.

**ด้านการรับการรักษาพยาบาล** ผู้ป่วยที่มีสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลต่างกันจะมีการรับการรักษาพยาบาลไม่ต่างกัน โดยผู้ป่วยทุกสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลจะมีวิธีการดูแลรักษาเบื้องต้นด้วยการรอดูอาการสักพัก แล้วไปพบแพทย์ถ้ายังไม่หายมากที่สุด

**ด้านการติดตามข่าวสารทางการแพทย์จากสื่อ** ผู้ป่วยที่มีสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลต่างกันมีการติดตามข่าวสารทางการแพทย์จากสื่อไม่ต่างกัน โดยผู้ป่วยทุกสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลมีการติดตามข่าวสารทางการแพทย์จากสื่อแบบนานๆ ครั้งมากที่สุด

**ด้านวิธีการในการตัดสินใจ** ผู้ป่วยที่มีสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลต่างกันมีวิธีการในการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลต่างกัน โดยผู้ป่วยที่จ่ายสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลเอง จากบริษัทประกันสุขภาพ และประกันสังคม/สุขภาพถ้วนหน้า จะมีวิธีการในการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลตามลำดับดังนี้ ไปพบแพทย์ประจำที่โรงพยาบาล / คลินิกที่เคอร์รับการรักษา ไปรับการรักษาที่โรงพยาบาล / คลินิกแห่งใดก็ได้ที่สะดวก และไปพบแพทย์เวรหรือแพทย์คนไหนก็ได้ที่โรงพยาบาล / คลินิกที่เคอร์รับการรักษา ในขณะที่ผู้ที่เบิกสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลจากนายจ้าง จะมีวิธีการในการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลตามลำดับดังนี้ ไปพบแพทย์ประจำที่โรงพยาบาล / คลินิกที่เคอร์รับการรักษา ไปพบแพทย์เวรหรือแพทย์คนไหนก็ได้ที่โรงพยาบาล / คลินิกที่เคอร์รับการรักษา และไปรับการรักษาที่โรงพยาบาล / คลินิกแห่งใดก็ได้ที่สะดวก

**ด้านพบแพทย์แล้วอาการไม่ดีขึ้น** ผู้ป่วยที่มีสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลต่างกันมีวิธีการในการตัดสินใจหลังพบแพทย์แล้วอาการไม่ดีขึ้นไม่ต่างกัน โดยผู้ป่วยเกือบทุกสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลมีการตัดสินใจหลังพบแพทย์แล้วอาการไม่ดีขึ้นด้วยการเปลี่ยนสถานพยาบาลมากที่สุด ยกเว้นผู้ที่เบิกจากนายจ้างที่ตัดสินใจเปลี่ยนแพทย์รักษามากที่สุด

**สมมติฐานที่ 2** ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลของผู้ป่วยในวัยทำงานแตกต่างกัน

เนื่องจากปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ผู้วิจัยสนใจจะศึกษาประกอบไปด้วยผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร สภาพแวดล้อมในการบริการ และกระบวนการในการบริการ อีกทั้งพฤติกรรมทางเลือกใช้บริการโรงพยาบาลยังประกอบไปด้วย สิ่งที่คาดหวัง เหตุผลที่เลือก บุคคล/สื่อที่มีอิทธิพล ช่วงเวลาที่ไปพบแพทย์ การรับการรักษาพยาบาล การติดตามข่าวสารทางการแพทย์จากสื่อ วิธีการในการตัดสินใจ และพบแพทย์แล้วอาการไม่ดีขึ้น ดังนั้นในการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อนี้จะจำแนกเป็นสมมติฐานย่อยๆ ดังนี้

**สมมติฐานที่ 2.1** ผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์ต่างกันส่งผลให้มีพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลแตกต่างกัน



สมมติฐานที่ 2.2 ผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญด้านราคาต่างกันส่งผลให้มีพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.3 ผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญด้านการจัดจำหน่ายต่างกันส่งผลให้มีพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.4 ผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญด้านการส่งเสริมการตลาดต่างกันส่งผลให้มีพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.5 ผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญด้านบุคลากรต่างกันส่งผลให้มีพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.6 ผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญด้านสภาพแวดล้อมในการบริการต่างกันส่งผลให้มีพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.7 ผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญด้านกระบวนการในการบริการต่างกันส่งผลให้มีพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลแตกต่างกัน

ตารางที่ 15 ค่าความน่าจะเป็นที่ใช้ทดสอบปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมในการเลือกสถานพยาบาลต่างกัน

| พฤติกรรม<br>การเลือกใช้บริการ<br>โรงพยาบาล | ผลิตภัณฑ์ | ราคา   | การจัด<br>จำหน่าย | การ<br>ส่งเสริม<br>การตลาด | บุคลากร | สภาพ<br>แวดล้อม<br>ในการ<br>บริการ | กระบวนการ<br>ในการ<br>บริการ |
|--|-----------|--------|-------------------|----------------------------|---------|------------------------------------|------------------------------|
| สิ่งทีคาดหวัง                              | 0.003*    | 0.019* | 0.917             | 0.904                      | 0.006*  | 0.000*                             | 0.011*                       |
| เหตุผลที่เลือก                             | 0.188     | 0.078  | 0.134             | 0.360                      | 0.718   | 0.546                              | 0.070                        |
| บุคคล / สื่อที่มีอิทธิพล                   | 0.734     | 0.701  | 0.016*            | 0.011*                     | 0.529   | 0.943                              | 0.810                        |
| ช่วงเวลา                                   | 0.109     | 0.070  | 0.390             | 0.066                      | 0.032*  | 0.616                              | 0.978                        |
| การรับการรักษาพยาบาล                       | 0.026*    | 0.896  | 0.228             | 0.103                      | 0.002*  | 0.317                              | 0.166                        |
| การติดตามข่าวสาร<br>ทางการแพทย์จากสื่อ     | 0.827     | 0.323  | 0.395             | 0.138                      | 0.238   | 0.494                              | 0.516                        |
| วิธีการในการตัดสินใจ                       | 0.645     | 0.945  | 0.445             | 0.952                      | 0.428   | 0.590                              | 0.092                        |
| พบแพทย์แล้วอาการไม่ดีขึ้น                  | 0.444     | 0.024* | 0.222             | 0.159                      | 0.862   | 0.785                              | 0.304                        |

\* หมายถึงปฏิเสธสมมติฐานทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากการทดสอบด้วยค่าสถิติไค – สแควร์ ( $\chi^2$ ) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ระดับการให้ความสำคัญด้านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ต่างกัน อันได้แก่ ผลិតภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร สภาพแวดล้อมในการบริการ และกระบวนการในการบริการ ส่งผลต่อพฤติกรรมในการเลือกสถานพยาบาลแตกต่างกันในห้าด้านดังนี้ สิ่งทีคาดหวัง บุคคล / สื่อที่มีอิทธิพล ช่วงเวลาที่ไปพบแพทย์ การรับการรักษาพยาบาล และพบแพทย์แล้วอาการไม่ดีขึ้น โดยมีรายละเอียดดังนี้

**ด้านผลิตภัณฑ์** ส่งผลต่อการเลือกสถานพยาบาลแตกต่างกันในสองด้านคือ สิ่งทีคาดหวัง และการรับการรักษาพยาบาล

**ด้านราคา** ส่งผลต่อการเลือกสถานพยาบาลแตกต่างกันในสองด้านคือ สิ่งทีคาดหวัง และพบแพทย์แล้วอาการไม่ดีขึ้น

**ด้านการจัดจำหน่าย** ส่งผลต่อการเลือกสถานพยาบาลแตกต่างกันในด้านบุคคล / สื่อที่มีอิทธิพลเท่านั้น

**ด้านการส่งเสริมการตลาด** ส่งผลต่อการเลือกสถานพยาบาลแตกต่างกันในด้านบุคคล / สื่อที่มีอิทธิพลเพียงด้านเดียวเช่นกัน

**ด้านบุคลากร** ส่งผลต่อการเลือกสถานพยาบาลแตกต่างกันในสามด้านคือ สิ่งทีคาดหวัง ช่วงเวลาที่ไปพบแพทย์ และการรับการรักษาพยาบาล

**ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ** ส่งผลต่อการเลือกสถานพยาบาลแตกต่างกันในด้านสิ่งทีคาดหวังเท่านั้น

**ด้านกระบวนการในการบริการ** ส่งผลต่อการเลือกสถานพยาบาลแตกต่างกันเพียงด้านสิ่งทีคาดหวังเช่นกัน

สำหรับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่แตกต่างกันนอกเหนือจากที่กล่าวมา ไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการเลือกสถานพยาบาลของผู้ป่วยวัยทำงาน

สมมติฐานที่ 2.1 ผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์ต่างกันส่งผลให้มีพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลแตกต่างกัน

ตารางที่ 16 ร้อยละของผู้ป่วยในแต่ละระดับการให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามพฤติกรรม

| การเลือกสถานพยาบาล                       |                                   |        |       |
|--|-----------------------------------|--------|-------|
| พฤติกรรมทางเลือก<br>สถานพยาบาล           | ระดับการให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์ |        |       |
|  | มาก                               | ไม่มาก | รวม   |
| <b>สิ่งที่คาดหวัง</b>                    |                                   |        |       |
| คุณภาพของยา และเครื่องมือแพทย์           | 61.40                             | 40.00  | 59.50 |
| คุณภาพของพยาบาล                          | 13.20                             | 20.00  | 13.80 |
| มาตรฐานของพนักงานบริการต่างๆ ไป          | 14.20                             | 8.60   | 13.80 |
| อื่นๆ                                    | 11.20                             | 31.40  | 13.00 |
| ค่าไค - สแควร์ของสัดส่วน                 |                                   | 14.309 |       |
| ความน่าจะเป็น                            |                                   | 0.003* |       |
| <b>เหตุผลที่เลือก</b>                    |                                   |        |       |
| สะดวกอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน            | 37.30                             | 54.30  | 38.80 |
| การรักษาดีเยี่ยม                         | 30.10                             | 20.00  | 29.30 |
| เครื่องมือ / อุปกรณ์ในการรักษาดีเยี่ยม   | 16.40                             | 8.60   | 15.80 |
| อื่นๆ                                    | 16.2                              | 17.10  | 16.30 |
| ค่าไค - สแควร์ของสัดส่วน                 |                                   | 4.785  |       |
| ความน่าจะเป็น                            |                                   | 0.188  |       |
| <b>บุคคล / สื่อที่มีอิทธิพล</b>          |                                   |        |       |
| คนในครอบครัว                             | 38.40                             | 34.30  | 38.00 |
| คนในที่ทำงานเดียวกัน / เพื่อน            | 31.20                             | 40.00  | 32.00 |
| สำนักงานประกันสังคม / บริษัทประกันสุขภาพ | 14.80                             | 14.30  | 14.80 |
| อื่นๆ                                    | 15.60                             | 11.40  | 15.30 |
| ค่าไค - สแควร์ของสัดส่วน                 |                                   | 1.279  |       |
| ความน่าจะเป็น                            |                                   | 0.734  |       |
| <b>ช่วงเวลา</b>                          |                                   |        |       |
| เวลาทำงาน 08.00 - 17.00 น.               | 44.40                             | 54.30  | 45.30 |
| หลังเวลางาน 17.00 - 19.00 น.             | 45.80                             | 28.60  | 44.30 |
| ตอนค่ำ หลัง 19.00 น.                     | 9.90                              | 17.10  | 10.50 |
| ค่าไค - สแควร์ของสัดส่วน                 |                                   | 4.435  |       |
| ความน่าจะเป็น                            |                                   | 0.109  |       |

## ตารางที่ 16 (ต่อ)

| <b>การรับการรักษาพยาบาล</b>                           |       |        |       |
|---|-------|--------|-------|
| รอดูอาการสักพัก แล้วไปพบแพทย์ถ้ายังไม่หาย             | 41.40 | 40.80  | 41.30 |
| ซื้อยากินทันที แล้วไปพบแพทย์ถ้ายังไม่หาย              | 26.30 | 8.60   | 24.80 |
| รอดูอาการสักพัก แล้วซื้อยากินถ้ายังไม่หาย             | 13.40 | 28.60  | 14.80 |
| อื่นๆ   | 18.90 | 22.90  | 19.30 |
| ค่าไค - สแควร์ของสัดส่วน                              |       | 9.298  |       |
| ความน่าจะเป็น   |       | 0.026* |       |
| <b>การติดตามข่าวสารทางการแพทย์จากสื่อ</b>             |       |        |       |
| นานๆ ครั้ง  | 50.10 | 54.30  | 50.50 |
| เป็นประจำ   | 33.70 | 28.60  | 33.30 |
| อื่นๆ   | 16.20 | 17.10  | 16.30 |
| ค่าไค - สแควร์ของสัดส่วน                              |       | 0.380  |       |
| ความน่าจะเป็น   |       | 0.827  |       |
| <b>วิธีการในการตัดสินใจ</b>                           |       |        |       |
| ไปพบแพทย์ประจำที่โรงพยาบาล / คลินิกที่                | 37.10 | 44.70  | 44.00 |
| เคยรับการรักษา  |       |        |       |
| ไปรับการรักษาที่โรงพยาบาล / คลินิกแห่งใดก็ได้ที่สะดวก | 34.30 | 27.90  | 28.50 |
| ไปพบแพทย์เวรหรือแพทย์คนไหนก็ได้ที่                    | 28.60 | 27.40  | 27.50 |
| โรงพยาบาล / คลินิกที่เคยรับการรักษา                   |       |        |       |
| ค่าไค - สแควร์ของสัดส่วน                              |       | 0.876  |       |
| ความน่าจะเป็น   |       | 0.645  |       |
| <b>พบแพทย์แล้วอาการไม่ดีขึ้น</b>                      |       |        |       |
| เปลี่ยนสถานพยาบาล                                     | 42.70 | 34.30  | 42.00 |
| เปลี่ยนแพทย์รักษา                                     | 39.50 | 40.00  | 39.50 |
| ไปพบแพทย์คนเดิม และให้รักษานานกว่าจะหาย               | 17.80 | 25.70  | 18.50 |
| ค่าไค - สแควร์ของสัดส่วน                              |       | 1.625  |       |
| ความน่าจะเป็น   |       | 0.444  |       |

\* หมายถึงปฏิเสธสมมติฐานทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมกรรมการเลือกสถานพยาบาลระหว่างผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์แตกต่างกันด้วยค่าไค - สแควร์ของสัดส่วน ( $\chi^2$ ) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์ต่างกันส่งผลให้มีพฤติกรรมกรรมการเลือกสถานพยาบาลแตกต่างกันดังนี้

**ด้านสิ่งที่คาดหวัง** ผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อผลิตภัณฑ์ต่างกันมีสิ่งที่คาดหวังต่างกัน โดยผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อผลิตภัณฑ์ในระดับมากคาดหวังจากการเลือกสถานพยาบาลตามลำดับดังนี้ คุณภาพของยา และเครื่องมือแพทย์ มาตรฐานของพนักงานบริการต่างๆ ไป คุณภาพของพยาบาล และอื่นๆ ในขณะที่ผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อผลิตภัณฑ์ในระดับไม่มากคาดหวังจากการเลือกสถานพยาบาลตามลำดับดังนี้ คุณภาพของยา และเครื่องมือแพทย์ อื่นๆ คุณภาพของพยาบาล และมาตรฐานของพนักงานบริการต่างๆ ไป

**ด้านเหตุผลที่เลือก** ผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อผลิตภัณฑ์ต่างกันมีเหตุผลในการเลือกสถานพยาบาลไม่ต่างกัน โดยผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อผลิตภัณฑ์ทั้งในระดับมากและไม่มากเลือกสถานพยาบาลด้วยเหตุผลสะดวกอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงานมากที่สุด

**ด้านบุคคล / สื่อที่มีอิทธิพล** ผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อผลิตภัณฑ์ต่างกันมีบุคคล / สื่อที่มีอิทธิพลไม่ต่างกัน โดยผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อผลิตภัณฑ์ในระดับมากจะมีคนในครอบครัวเป็นบุคคล / สื่อที่มีอิทธิพลมากที่สุด ส่วนผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อผลิตภัณฑ์ในระดับไม่มากจะมีคนในที่ทำงานเดียวกัน / เพื่อนเป็นบุคคล / สื่อที่มีอิทธิพลมากที่สุด

**ด้านช่วงเวลาไปพบแพทย์** ผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อผลิตภัณฑ์ต่างกันมีช่วงเวลาไปพบแพทย์ไม่ต่างกัน โดยผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อผลิตภัณฑ์ในระดับมากจะไปพบแพทย์ในช่วงหลังเวลาเลิกงาน 17.00 – 19.00 น. มากที่สุด ส่วนผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อผลิตภัณฑ์ในระดับไม่มากจะไปพบแพทย์ในช่วงเวลาทำงาน 08.00 – 17.00 น. มากที่สุด

**ด้านการรับการรักษาพยาบาล** ผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อผลิตภัณฑ์ต่างกันมีการรับการรักษาพยาบาลต่างกัน โดยผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อผลิตภัณฑ์ในระดับมากจะมีวิธีการดูแลรักษาเบื้องต้นตามลำดับดังนี้ รอคิวอาการสัปดาห์แล้วไปพบแพทย์ถ้ายังไม่หาย ซ้ำยากินทันที แล้วไปพบแพทย์ถ้ายังไม่หาย อื่นๆ และรอคิวอาการสัปดาห์แล้วซ้ำยากินถ้ายังไม่หาย ในขณะที่ผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อผลิตภัณฑ์ในระดับไม่มากจะมีวิธีการดูแลรักษาเบื้องต้นตามลำดับดังนี้ รอคิวอาการสัปดาห์แล้วไปพบแพทย์ถ้ายังไม่หาย รอคิวอาการสัปดาห์แล้วซ้ำยากินถ้ายังไม่หาย อื่นๆ และซ้ำยากินทันที แล้วไปพบแพทย์ถ้ายังไม่หาย

**ด้านการติดตามข่าวสารทางการแพทย์จากสื่อ** ผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อผลิตภัณฑ์ต่างกันมีการติดตามข่าวสารทางการแพทย์จากสื่อไม่ต่างกัน โดยผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อผลิตภัณฑ์ทั้งในระดับมากและไม่มากมีการติดตามข่าวสารทางการแพทย์จากสื่อแบบนานๆ ครั้งมากที่สุด

**ด้านวิธีการในการตัดสินใจ** ผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อผลิตภัณฑ์ต่างกันมีวิธีการในการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลไม่ต่างกัน โดยผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อผลิตภัณฑ์ทั้งในระดับมากและไม่มากมีการตัดสินใจด้วยการไปพบแพทย์ประจำที่โรงพยาบาล / คลินิกที่เคยรับการรักษามากที่สุด

สมมติฐานที่ 2.2 ผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญด้านราคาต่างกันส่งผลให้มีพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลแตกต่างกัน

ตารางที่ 17 ร้อยละของผู้ป่วยในแต่ละระดับการให้ความสำคัญด้านราคาจำแนกตามพฤติกรรมในการเลือกสถานพยาบาล

| พฤติกรรมในการเลือก<br>สถานพยาบาล          | ระดับการให้ความสำคัญด้านราคา |        |        |
|---|------------------------------|--------|--------|
|   | มาก                          | ไม่มาก | รวม    |
| <b>สิ่งที่คาดหวัง</b>                     |                              |        |        |
| คุณภาพของยา และเครื่องมือแพทย์            | 65.00                        | 48.90  | 59.50  |
| คุณภาพของพยาบาล                           | 12.20                        | 16.80  | 13.80  |
| มาตรฐานของพนักงานบริการต่างๆ ไป<br>อื่นๆ  | 11.40                        | 18.20  | 13.80  |
| อื่นๆ                                     | 11.40                        | 16.10  | 13.00  |
| ค่าไค - สแควร์ของสัดส่วน<br>ความน่าจะเป็น |                              | 9.895  | 0.019* |
| <b>เหตุผลที่เลือก</b>                     |                              |        |        |
| สะดวกอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน             | 39.20                        | 38.00  | 38.00  |
| การรักษาดีเยี่ยม                          | 31.60                        | 24.80  | 29.30  |
| เครื่องมือ / อุปกรณ์ในการรักษาดีเยี่ยม    | 16.30                        | 14.60  | 15.80  |
| อื่นๆ                                     | 12.90                        | 22.60  | 16.30  |
| ค่าไค - สแควร์ของสัดส่วน<br>ความน่าจะเป็น |                              | 6.824  | 0.078  |
| <b>บุคคล / สื่อที่มีอิทธิพล</b>           |                              |        |        |
| คนในครอบครัว                              | 39.90                        | 34.30  | 38.00  |
| คนในที่ทำงานเดียวกัน / เพื่อน             | 30.80                        | 34.30  | 32.00  |
| สำนักงานประกันสังคม / บริษัทประกันสุขภาพ  | 14.80                        | 14.60  | 14.80  |
| อื่นๆ                                     | 14.40                        | 16.80  | 15.30  |
| ค่าไค - สแควร์ของสัดส่วน<br>ความน่าจะเป็น |                              | 1.421  | 0.701  |
| <b>ช่วงเวลา</b>                           |                              |        |        |
| เวลาทำงาน 08.00 - 17.00 น.                | 41.40                        | 52.60  | 45.30  |
| หลังเวลางาน 17.00 - 19.00 น.              | 48.30                        | 36.50  | 44.30  |
| ตอนค่ำ หลัง 19.00 น.                      | 10.30                        | 10.90  | 10.50  |
| ค่าไค - สแควร์ของสัดส่วน<br>ความน่าจะเป็น |                              | 5.328  | 0.07   |

## ตารางที่ 17 (ต่อ)

## การรับการรักษาพยาบาล

|  |       |       |       |
|--|-------|-------|-------|
| รอคูอาการสัปดาห์ แล้วไปพบแพทย์ถ้ายังไม่หาย | 39.90 | 43.80 | 41.30 |
| ซื้อยากินทันที แล้วไปพบแพทย์ถ้ายังไม่หาย   | 25.50 | 23.40 | 24.80 |
| รอคูอาการสัปดาห์ แล้วซื้อยากินถ้ายังไม่หาย | 14.80 | 14.60 | 14.80 |
| อื่นๆ                                      | 19.80 | 18.20 | 19.30 |

ค่าไค - สแควร์ของสัดส่วน

0.602

ความน่าจะเป็น

0.896

## การติดตามข่าวสารทางการแพทย์จากสื่อ

|            |       |       |       |
|------------|-------|-------|-------|
| นานๆ ครั้ง | 51.00 | 49.60 | 50.50 |
| เป็นประจำ  | 31.20 | 37.20 | 33.30 |
| อื่นๆ      | 17.90 | 13.10 | 16.30 |

ค่าไค - สแควร์ของสัดส่วน

2.263

ความน่าจะเป็น

0.323

## วิธีการในการตัดสินใจ

|   |       |       |       |
|---|-------|-------|-------|
| ไปพบแพทย์ประจำที่โรงพยาบาล / คลินิกที่<br>เคยรับการรักษา                  | 44.50 | 43.10 | 44.00 |
| ไปรับการรักษาที่โรงพยาบาล / คลินิกแห่งใดก็ได้ที่สะดวก                     | 28.50 | 28.50 | 28.50 |
| ไปพบแพทย์เวรหรือแพทย์คนไหนก็ได้ที่<br>โรงพยาบาล / คลินิกที่เคยรับการรักษา | 27.00 | 28.50 | 27.50 |

ค่าไค - สแควร์ของสัดส่วน

0.112

ความน่าจะเป็น

0.945

## พบแพทย์แล้วอาการไม่ดีขึ้น

|   |       |       |       |
|---|-------|-------|-------|
| เปลี่ยนสถานพยาบาล                       | 46.40 | 33.60 | 42.00 |
| เปลี่ยนแพทย์รักษา                       | 38.00 | 42.30 | 39.50 |
| ไปพบแพทย์คนเดิม และให้รักษานานกว่าจะหาย | 15.60 | 24.10 | 18.50 |

ค่าไค - สแควร์ของสัดส่วน

7.461

ความน่าจะเป็น

0.024

\* หมายถึงปฏิเสธสมมติฐานทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมกรรมการเลือกสถานพยาบาลระหว่างผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญด้านราคาแตกต่างกันด้วยค่าไค – สแควร์ของสัดส่วน ( $\chi^2$ ) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญด้านราคาแตกต่างกันส่งผลให้มีพฤติกรรมกรรมการเลือกสถานพยาบาลแตกต่างกันดังนี้

**ด้านสิ่งที่คาดหวัง** ผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญด้านราคาต่างกันมีสิ่งที่คาดหวังต่างกัน โดยผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อราคาในระดับมากคาดหวังจากการเลือกสถานพยาบาลตามลำดับดังนี้ คุณภาพของยา และเครื่องมือแพทย์ คุณภาพของพยาบาล และมาตรฐานของพนักงานบริการต่างๆ ไป กับอื่นๆ ในสัดส่วนเท่าๆ กัน ในขณะที่ผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อราคาในระดับไม่มากคาดหวังจากการเลือกสถานพยาบาลตามลำดับดังนี้ คุณภาพของยา และเครื่องมือแพทย์ มาตรฐานของพนักงานบริการต่างๆ ไป คุณภาพของพยาบาล และอื่นๆ

**ด้านเหตุผลที่เลือก** ผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญด้านราคาต่างกันมีเหตุผลในการเลือกสถานพยาบาลไม่ต่างกัน โดยผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญด้านราคาทั้งในระดับมากและไม่มากเลือกสถานพยาบาลด้วยเหตุผลสะดวกอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงานมากที่สุด

**ด้านบุคคล / สื่อที่มีอิทธิพล** ผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญด้านราคาต่างกันมีบุคคล / สื่อที่มีอิทธิพลไม่ต่างกัน โดยผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญด้านราคาทั้งในระดับมากและไม่มากจะมีคนในครอบครัวเป็นบุคคล / สื่อที่มีอิทธิพลมากที่สุด

**ด้านช่วงเวลาไปพบแพทย์** ผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญด้านราคาต่างกันมีช่วงเวลาไปพบแพทย์ไม่ต่างกัน โดยผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญด้านราคาในระดับมากจะไปพบแพทย์ในช่วงหลังเวลาเลิกงาน 17.00 – 19.00 น. มากที่สุด ส่วนผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญด้านราคาในระดับไม่มากจะไปพบแพทย์ในช่วงเวลาทำงาน 08.00 – 17.00 น. มากที่สุด

**ด้านการรับการรักษาพยาบาล** ผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญด้านราคาต่างกันมีการรับการรักษาพยาบาลไม่ต่างกัน โดยผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญด้านราคาทั้งในระดับมากและไม่มากจะมีวิธีการดูแลรักษาเบื้องต้นด้วยการรอดูอาการสักพัก แล้วไปพบแพทย์ถ้ายังไม่หายมากที่สุด

**ด้านการติดตามข่าวสารทางการแพทย์จากสื่อ** ผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญด้านราคาต่างกันมีการติดตามข่าวสารทางการแพทย์จากสื่อไม่ต่างกัน โดยผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญด้านราคาทั้งในระดับมากและไม่มากมีการติดตามข่าวสารทางการแพทย์จากสื่อแบบนานๆ ครั้งมากที่สุด

**ด้านพบแพทย์แล้วอาการไม่ดีขึ้น** ผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญด้านราคาต่างกันมีวิธีการในการตัดสินใจหลังพบแพทย์แล้วอาการไม่ดีขึ้นต่างกัน โดยผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญด้านราคาในระดับมากมีการตัดสินใจหลังพบแพทย์แล้วอาการไม่ดีขึ้นตามลำดับดังนี้ เปลี่ยนสถานพยาบาล เปลี่ยนแพทย์รักษา และไปพบแพทย์คนเดิมและให้รักษานานกว่าจะหาย ในขณะที่ผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญด้านราคาในระดับไม่มากจะมีการตัดสินใจหลังพบแพทย์แล้วอาการไม่ดีขึ้นตามลำดับดังนี้ เปลี่ยนแพทย์รักษา เปลี่ยนสถานพยาบาล และไปพบแพทย์คนเดิมและให้รักษานานกว่าจะหาย



ด้านวิธีการในการตัดสินใจ ผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญด้านราคาต่างกันมีวิธีการในการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลไม่ต่างกัน โดยผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญด้านราคาทั้งในระดับมากและไม่มาก มีการตัดสินใจด้วยการไปพบแพทย์ประจำที่โรงพยาบาล/คลินิกที่เคยรับการรักษามากที่สุด

สมมติฐานที่ 2.3 ผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญด้านการจัดจำหน่ายต่างกันส่งผลให้มีพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลแตกต่างกัน

ตารางที่ 18 ร้อยละของผู้ป่วยในแต่ละระดับการให้ความสำคัญด้านการจัดจำหน่ายจำแนกตามพฤติกรรมกรเลือกสถานพยาบาล

| พฤติกรรมกรเลือก<br>สถานพยาบาล            | ระดับการให้ความสำคัญด้านการจัดจำหน่าย |        |       |
|--|---------------------------------------|--------|-------|
|  | มาก                                   | ไม่มาก | รวม   |
| <b>สิ่งที่คาดหวัง</b>                    |                                       |        |       |
| คุณภาพของยา และเครื่องมือแพทย์           | 60.10                                 | 58.30  | 59.50 |
| คุณภาพของพยาบาล                          | 13.40                                 | 14.40  | 13.80 |
| มาตรฐานของพนักงานบริการต่างๆ ไป          | 14.20                                 | 12.90  | 13.80 |
| อื่นๆ                                    | 12.30                                 | 14.40  | 13.00 |
| ค่าไค - สแควร์ของสัดส่วน                 |                                       | 0.508  |       |
| ความน่าจะเป็น                            |                                       | 0.917  |       |
| <b>เหตุผลที่เลือก</b>                    |                                       |        |       |
| สะดวกอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน            | 40.30                                 | 35.60  | 38.80 |
| การรักษาดีเยี่ยม                         | 25.70                                 | 36.40  | 29.30 |
| เครื่องมือ / อุปกรณ์ในการรักษาดีเยี่ยม   | 17.50                                 | 12.10  | 15.80 |
| อื่นๆ                                    | 16.40                                 | 15.90  | 16.30 |
| ค่าไค - สแควร์ของสัดส่วน                 |                                       | 5.572  |       |
| ความน่าจะเป็น                            |                                       | 0.134  |       |
| <b>บุคคล / สื่อที่มีอิทธิพล</b>          |                                       |        |       |
| คนในครอบครัว                             | 36.90                                 | 40.20  | 38.00 |
| คนในที่ทำงานเดียวกัน / เพื่อน            | 28.40                                 | 39.40  | 32.00 |
| สำนักงานประกันสังคม / บริษัทประกันสุขภาพ | 17.90                                 | 8.30   | 14.80 |
| อื่นๆ                                    | 16.80                                 | 12.10  | 15.30 |
| ค่าไค - สแควร์ของสัดส่วน                 |                                       | 10.370 |       |
| ความน่าจะเป็น                            |                                       | 0.016* |       |

## ตารางที่ 18 (ต่อ)

## ช่วงเวลา

|                              |       |       |       |
|------------------------------|-------|-------|-------|
| เวลาทำงาน 08.00 – 17.00 น.   | 43.30 | 49.20 | 45.30 |
| หลังเวลางาน 17.00 – 19.00 น. | 46.60 | 39.40 | 44.30 |
| คอนค้ำ หลัง 19.00 น.         | 10.10 | 11.40 | 10.50 |

ค่าไค – สแควร์ของสัดส่วน

1.884

ความน่าจะเป็น

0.390

## การติดตามข่าวสารทางการแพทย์จากสื่อ

|            |       |       |       |
|------------|-------|-------|-------|
| นานๆ ครั้ง | 48.10 | 55.30 | 50.50 |
| เป็นประจำ  | 35.10 | 29.50 | 33.30 |
| อื่นๆ      | 16.80 | 15.20 | 16.30 |

ค่าไค – สแควร์ของสัดส่วน

1.859

ความน่าจะเป็น

0.395

## วิธีการในการตัดสินใจ

|   |       |       |       |
|---|-------|-------|-------|
| ไปพบแพทย์ประจำที่โรงพยาบาล / คลินิกที่<br>เคยรับการรักษา                  | 41.80 | 48.50 | 44.00 |
| ไปรับการรักษาที่โรงพยาบาล / คลินิกแห่งใดก็ได้ที่สะดวก                     | 29.50 | 26.50 | 28.50 |
| ไปพบแพทย์เวรหรือแพทย์คนไหนก็ได้ที่<br>โรงพยาบาล / คลินิกที่เคยรับการรักษา | 28.70 | 25.00 | 27.50 |

ค่าไค – สแควร์ของสัดส่วน

1.621

ความน่าจะเป็น

0.445

## พบแพทย์แล้วอาการไม่ดีขึ้น

|   |       |       |       |
|---|-------|-------|-------|
| เปลี่ยนสถานพยาบาล                       | 43.70 | 38.60 | 42.00 |
| เปลี่ยนแพทย์รักษา                       | 36.60 | 45.50 | 39.50 |
| ไปพบแพทย์คนเดิม และให้รักษานานกว่าจะหาย | 19.80 | 15.90 | 18.50 |

ค่าไค – สแควร์ของสัดส่วน

3.014

ความน่าจะเป็น

0.222

\* หมายถึงปฏิเสธสมมติฐานทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมกรรมการเลือกสถานพยาบาลระหว่างผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญด้านการจัดจำหน่ายแตกต่างกันด้วยค่าไค – สแควร์ของสัดส่วน ( $\chi^2$ ) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญด้านการจัดจำหน่ายแตกต่างกันส่งผลให้มีพฤติกรรมกรรมการเลือกสถานพยาบาลแตกต่างกันดังนี้

**ด้านสิ่งที่คาดหวัง** ผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อการจัดจำหน่ายต่างกันมีสิ่งที่คาดหวังไม่ต่างกัน โดยผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อการจัดจำหน่ายทั้งในระดับมากและไม่มากคาดหวังในเรื่องคุณภาพของยา และเครื่องมือแพทย์มากที่สุด

**ด้านเหตุผลที่เลือก** ผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อการจัดจำหน่ายต่างกันมีเหตุผลในการเลือกสถานพยาบาลไม่ต่างกัน โดยผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อการจัดจำหน่ายในระดับมากจะเลือกสถานพยาบาลด้วยเหตุผลสะดวกอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงานมากที่สุด ในขณะที่ผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อการจัดจำหน่ายในระดับไม่มากจะเลือกสถานพยาบาลด้วยเหตุผลการรักษาดีเยี่ยมมากที่สุด

**ด้านบุคคล / สื่อที่มีอิทธิพล** ผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อการจัดจำหน่ายต่างกันมีบุคคล / สื่อที่มีอิทธิพลต่างกัน โดยผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อการจัดจำหน่ายในระดับมากจะมีบุคคล / สื่อที่มีอิทธิพลตามลำดับดังนี้ คนในครอบครัว คนในที่ทำงานเดียวกัน / เพื่อน สำนักงานประกันสังคม / บริษัทประกันสุขภาพ และอื่นๆ ในขณะที่ผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อการจัดจำหน่ายในระดับไม่มากจะมีบุคคล / สื่อที่มีอิทธิพลตามลำดับดังนี้ คนในครอบครัว คนในที่ทำงานเดียวกัน / เพื่อน อื่นๆ และสำนักงานประกันสังคม / บริษัทประกันสุขภาพ

**ด้านช่วงเวลาที่ไปพบแพทย์** ผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อการจัดจำหน่ายต่างกันมีช่วงเวลาที่ไปพบแพทย์ไม่ต่างกัน โดยผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อการจัดจำหน่ายในระดับมากจะไปพบแพทย์ในช่วงหลังเวลาเลิกงาน 17.00 – 19.00 น. มากที่สุด ส่วนผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อการจัดจำหน่ายในระดับไม่มากจะไปพบแพทย์ในช่วงเวลาทำงาน 08.00 – 17.00 น. มากที่สุด

**ด้านการรับการรักษาพยาบาล** ผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อการจัดจำหน่ายต่างกันมีการรับการรักษาพยาบาลไม่ต่างกัน โดยผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อการจัดจำหน่ายทั้งในระดับมากและไม่มากจะมีวิธีการดูแลรักษาเบื้องต้นด้วยการรอดูอาการสักพัก แล้วไปพบแพทย์ถ้ายังไม่หายมากที่สุด

**ด้านการติดตามข่าวสารทางการแพทย์จากสื่อ** ผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อการจัดจำหน่ายต่างกันมีการติดตามข่าวสารทางการแพทย์จากสื่อไม่ต่างกัน โดยผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อการจัดจำหน่ายทั้งในระดับมากและไม่มากมีการติดตามข่าวสารทางการแพทย์จากสื่อแบบนานๆ ครั้งมากที่สุด

**ด้านวิธีการในการตัดสินใจ** ผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อการจัดจำหน่ายต่างกันมีวิธีการในการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลไม่ต่างกัน โดยผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อการจัดจำหน่ายทั้งในระดับมากและไม่มากมีการตัดสินใจด้วยการไปพบแพทย์ประจำที่โรงพยาบาล / คลินิกที่เคยรับการรักษามากที่สุด

ด้านพบแพทย์แล้วอาการไม่ดีขึ้น ผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อการจัดจำหน่ายต่างกันมีวิธีการในการตัดสินใจหลังพบแพทย์แล้วอาการไม่ดีขึ้นไม่ต่างกัน โดยผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อการจัดจำหน่ายในระดับมากมีการตัดสินใจหลังพบแพทย์แล้วอาการไม่ดีขึ้นด้วยการเปลี่ยนสถานพยาบาลมากที่สุด ในขณะที่ผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อการจัดจำหน่ายในระดับไม่มากจะมีการตัดสินใจเปลี่ยนแพทย์รักษามากที่สุด

สมมติฐานที่ 2.4 ผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญด้านการส่งเสริมการตลาดต่างกันส่งผลให้มีพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลแตกต่างกัน

ตารางที่ 19 ร้อยละของผู้ป่วยในแต่ละระดับการให้ความสำคัญด้านการส่งเสริมการตลาดจำแนกตามพฤติกรรมการเลือกสถานพยาบาล

| พฤติกรรมการเลือก<br>สถานพยาบาล           | ระดับการให้ความสำคัญด้านการส่งเสริมการตลาด |        |       |
|--|--|--------|-------|
|  | มาก  | ไม่มาก | รวม   |
| <b>สิ่งที่คาดหวัง</b>                    |  |        |       |
| คุณภาพของยา และเครื่องมือแพทย์           | 60.10                                      | 59.00  | 59.50 |
| คุณภาพของพยาบาล                          | 13.50                                      | 14.00  | 13.80 |
| มาตรฐานของพนักงานบริการต่างๆ ไป          | 14.60                                      | 13.10  | 13.80 |
| อื่นๆ                                    | 11.80                                      | 14.00  | 13.00 |
| ค่าไค - สแควร์ของสัดส่วน                 |  | 0.565  |       |
| ความน่าจะเป็น                            |  | 0.904  |       |
| <b>เหตุผลที่เลือก</b>                    |  |        |       |
| สะดวกอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน            | 38.20                                      | 39.20  | 38.80 |
| การรักษาดีเยี่ยม                         | 26.40                                      | 31.50  | 29.30 |
| เครื่องมือ / อุปกรณ์ในการรักษาดีเยี่ยม   | 15.70                                      | 15.80  | 15.80 |
| อื่นๆ                                    | 19.70                                      | 13.50  | 16.30 |
| ค่าไค - สแควร์ของสัดส่วน                 |  | 3.212  |       |
| ความน่าจะเป็น                            |  | 0.360  |       |
| <b>บุคคล / สื่อที่มีอิทธิพล</b>          |  |        |       |
| คนในครอบครัว                             | 33.10                                      | 41.90  | 38.00 |
| คนในที่ทำงานเดียวกัน / เพื่อน            | 28.70                                      | 34.70  | 32.00 |
| สำนักงานประกันสังคม / บริษัทประกันสุขภาพ | 20.20                                      | 10.40  | 14.80 |
| อื่นๆ                                    | 18.00                                      | 13.10  | 15.30 |
| ค่าไค - สแควร์ของสัดส่วน                 |  | 11.194 |       |
| ความน่าจะเป็น                            |  | 0.011* |       |

## ตารางที่ 19 (ต่อ)

## ช่วงเวลา

|                              |       |       |       |
|------------------------------|-------|-------|-------|
| เวลาทำงาน 08.00 – 17.00 น.   | 38.80 | 50.50 | 45.30 |
| หลังเวลางาน 17.00 – 19.00 น. | 49.40 | 40.10 | 44.30 |
| ตอนค่ำ หลัง 19.00 น.         | 11.80 | 9.50  | 10.50 |
| ค่าไค – สแควร์ของสัดส่วน     |       | 5.447 |       |
| ความน่าจะเป็น                |       | 0.066 |       |

## การรับการรักษาพยาบาล

|   |       |       |       |
|---|-------|-------|-------|
| รอดูอาการสักพัก แล้วไปพบแพทย์ถ้ายังไม่หาย | 38.80 | 43.20 | 41.30 |
| ซื้อยากินทันที แล้วไปพบแพทย์ถ้ายังไม่หาย  | 27.00 | 23.00 | 24.80 |
| รอดูอาการสักพัก แล้วซื้อยากินถ้ายังไม่หาย | 11.20 | 17.60 | 14.80 |
| อื่นๆ                                     | 23.00 | 16.20 | 19.30 |
| ค่าไค – สแควร์ของสัดส่วน                  |       | 6.187 |       |
| ความน่าจะเป็น                             |       | 0.103 |       |

## การติดตามข่าวสารทางการแพทย์จากสื่อ

|                          |       |       |       |
|--------------------------|-------|-------|-------|
| นานๆ ครั้ง               | 44.90 | 55.00 | 50.50 |
| เป็นประจำ                | 37.10 | 30.20 | 33.30 |
| อื่นๆ                    | 18.00 | 14.90 | 16.30 |
| ค่าไค – สแควร์ของสัดส่วน |       | 3.964 |       |
| ความน่าจะเป็น            |       | 0.138 |       |

## วิธีการในการตัดสินใจ

|   |       |       |       |
|---|-------|-------|-------|
| ไปพบแพทย์ประจำที่โรงพยาบาลที่เคยรักษา                                 | 43.30 | 44.60 | 44.00 |
| ไปรับการรักษาที่โรงพยาบาล / คลินิกแห่งใดก็ได้ที่สะดวก                 | 29.20 | 27.90 | 28.50 |
| ไปพบแพทย์เวรหรือแพทย์คนไหนก็ได้ที่โรงพยาบาล / คลินิกที่เคยรับการรักษา | 27.50 | 27.50 | 27.50 |
| ค่าไค – สแควร์ของสัดส่วน  |       | 0.097 |       |
| ความน่าจะเป็น   |       | 0.952 |       |

## พบแพทย์แล้วอาการไม่ดีขึ้น

|   |       |       |       |
|---|-------|-------|-------|
| เปลี่ยนสถานพยาบาล                       | 45.50 | 39.20 | 42.00 |
| เปลี่ยนแพทย์รักษา                       | 34.30 | 43.70 | 39.50 |
| ไปพบแพทย์คนเดิม และให้รักษานานกว่าจะหาย | 20.20 | 17.10 | 18.50 |
| ค่าไค – สแควร์ของสัดส่วน                |       | 3.675 |       |
| ความน่าจะเป็น                           |       | 0.159 |       |

\* หมายถึงปฏิเศษสมมติฐานทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมกรรมการเลือกสถานพยาบาลระหว่างผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญด้านการส่งเสริมการตลาดแตกต่างกันด้วยค่าไค – สแควร์ของสัดส่วน ( $\chi^2$ ) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญด้านการส่งเสริมการตลาดแตกต่างกันส่งผลให้มีพฤติกรรมกรรมการเลือกสถานพยาบาลแตกต่างกันดังนี้

**ด้านสิ่งที่คาดหวัง** ผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมการตลาดต่างกันมีสิ่งที่คาดหวังไม่ต่างกัน โดยผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมการตลาดทั้งในระดับมากและไม่มากคาดหวังในเรื่องคุณภาพของยา และเครื่องมือแพทย์มากที่สุด

**ด้านเหตุผลที่เลือก** ผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมการตลาดต่างกันมีเหตุผลในการเลือกสถานพยาบาลไม่ต่างกัน โดยผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมการตลาดทั้งในระดับมากและไม่มากจะเลือกสถานพยาบาลด้วยเหตุผลสะดวกอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงานมากที่สุด

**ด้านบุคคล / สื่อที่มีอิทธิพล** ผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมการตลาดต่างกันมีบุคคล / สื่อที่มีอิทธิพลต่างกัน โดยผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมการตลาดในระดับมากจะมีบุคคล / สื่อที่มีอิทธิพลตามลำดับดังนี้ คนในครอบครัว คนในที่ทำงานเดียวกัน / เพื่อน สำนักงานประกันสังคม / บริษัทประกันสุขภาพ และอื่นๆ ในขณะที่ผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมการตลาดในระดับไม่มากจะมีบุคคล / สื่อที่มีอิทธิพลตามลำดับดังนี้ คนในครอบครัว คนในที่ทำงานเดียวกัน / เพื่อน อื่นๆ และสำนักงานประกันสังคม / บริษัทประกันสุขภาพ

**ด้านช่วงเวลาไปพบแพทย์** ผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมการตลาดต่างกันมีช่วงเวลาไปพบแพทย์ไม่ต่างกัน โดยผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมการตลาดในระดับมากจะไปพบแพทย์ในช่วงหลังเวลาเลิกงาน 17.00 – 19.00 น. มากที่สุด ส่วนผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมการตลาดในระดับไม่มากจะไปพบแพทย์ในช่วงเวลาทำงาน 08.00–17.00 น. มากที่สุด

**ด้านการรับการรักษาพยาบาล** ผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมการตลาดต่างกันมีการรับการรักษาพยาบาลไม่ต่างกัน โดยผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมการตลาดทั้งในระดับมากและไม่มากจะมีวิธีการดูแลรักษาเบื้องต้นด้วยการรอคู่อการสั๊กพักแล้วไปพบแพทย์ถ้ายังไม่หายมากที่สุด

**ด้านการติดตามข่าวสารทางการแพทย์จากสื่อ** ผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมการตลาดต่างกันมีการติดตามข่าวสารทางการแพทย์จากสื่อไม่ต่างกัน โดยผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมการตลาดทั้งในระดับมากและไม่มากมีการติดตามข่าวสารทางการแพทย์จากสื่อแบบนานๆ ครั้งมากที่สุด

**ด้านวิธีการในการตัดสินใจ** ผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมการตลาดต่างกันมีวิธีการในการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลไม่ต่างกัน โดยผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมการตลาดทั้งในระดับมากและไม่มากมีการตัดสินใจด้วยการไปพบแพทย์ประจำที่โรงพยาบาล / คลินิกที่เคยรับการรักษามากที่สุด

ด้านพบแพทย์แล้วอาการไม่ดีขึ้น ผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมการตลาดต่างกันมีวิธีการในการตัดสินใจหลังพบแพทย์แล้วอาการไม่ดีขึ้นไม่ต่างกัน โดยผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมการตลาดในระดับมากมีการตัดสินใจหลังพบแพทย์แล้วอาการไม่ดีขึ้นด้วยการเปลี่ยนสถานพยาบาลมากที่สุด ในขณะที่ผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมการตลาดในระดับไม่มากจะมีการตัดสินใจเปลี่ยนแพทย์รักษามากที่สุด

สมมติฐานที่ 2.5 ผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญด้านบุคลากรต่างกันส่งผลให้มีพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลแตกต่างกัน

ตารางที่ 20 ร้อยละของผู้ป่วยในแต่ละระดับการให้ความสำคัญด้านบุคลากรจำแนกตามพฤติกรรม การเลือกสถานพยาบาล

| พฤติกรรมเลือก<br>สถานพยาบาล              | ระดับการให้ความสำคัญด้านบุคลากร |        |       |
|--|---------------------------------|--------|-------|
|  | มาก                             | ไม่มาก | รวม   |
| <b>สิ่งที่คาดหวัง</b>                    |                                 |        |       |
| คุณภาพของยา และเครื่องมือแพทย์           | 63.30                           | 41.20  | 59.50 |
| คุณภาพของพยาบาล                          | 13.00                           | 17.60  | 13.80 |
| มาตรฐานของพนักงานบริการต่างๆ ไป          | 12.70                           | 19.10  | 13.80 |
| อื่นๆ                                    | 11.10                           | 22.10  | 13.00 |
| ค่าไค - สแควร์ของสัดส่วน                 |                                 | 12.416 |       |
| ความน่าจะเป็น                            |                                 | 0.006* |       |
| <b>เหตุผลที่เลือก</b>                    |                                 |        |       |
| สะดวกอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน            | 38.00                           | 42.60  | 38.80 |
| การรักษาคิเอี่ยม                         | 30.40                           | 23.50  | 29.30 |
| เครื่องมือ / อุปกรณ์ในการรักษาคิเอี่ยม   | 15.70                           | 16.20  | 15.80 |
| อื่นๆ                                    | 16.00                           | 17.60  | 16.30 |
| ค่าไค - สแควร์ของสัดส่วน                 |                                 | 1.346  |       |
| ความน่าจะเป็น                            |                                 | 0.718  |       |
| <b>บุคคล / สื่อที่มีอิทธิพล</b>          |                                 |        |       |
| คนในครอบครัว                             | 39.50                           | 30.90  | 38.00 |
| คนในที่ทำงานเดียวกัน / เพื่อน            | 30.70                           | 38.20  | 32.00 |
| สำนักงานประกันสังคม / บริษัทประกันสุขภาพ | 14.50                           | 16.20  | 14.80 |
| อื่นๆ                                    | 15.40                           | 14.70  | 15.30 |
| ค่าไค - สแควร์ของสัดส่วน                 |                                 | 2.217  |       |
| ความน่าจะเป็น                            |                                 | 0.529  |       |

## ตารางที่ 20 (ต่อ)

## ช่วงเวลา

|                              |       |       |       |
|------------------------------|-------|-------|-------|
| เวลาทำงาน 08.00 – 17.00 น.   | 45.50 | 44.10 | 45.30 |
| หลังเวลางาน 17.00 – 19.00 น. | 45.80 | 36.80 | 44.30 |
| ตอนค่ำ หลัง 19.00 น.         | 8.70  | 19.10 | 10.50 |

ค่าไค – สแควร์ของสัดส่วน

6.855

ความน่าจะเป็น

0.032\*

## การรับการรักษาพยาบาล

|   |       |       |       |
|---|-------|-------|-------|
| รอดูอาการสักพัก แล้วไปพบแพทย์ถ้ายังไม่หาย | 43.70 | 29.40 | 41.30 |
| ซื้อยากินทันที แล้วไปพบแพทย์ถ้ายังไม่หาย  | 25.60 | 20.60 | 24.80 |
| รอดูอาการสักพัก แล้วซื้อยากินถ้ายังไม่หาย | 11.70 | 29.40 | 14.80 |
| อื่นๆ                                     | 19.00 | 20.60 | 19.30 |

ค่าไค – สแควร์ของสัดส่วน

15.373

ความน่าจะเป็น

0.002\*

## การติดตามข่าวสารทางการแพทย์จากสื่อ

|            |       |       |       |
|------------|-------|-------|-------|
| นานๆ ครั้ง | 49.70 | 54.40 | 50.50 |
| เป็นประจำ  | 34.90 | 25.00 | 33.30 |
| อื่นๆ      | 15.40 | 20.60 | 16.30 |

ค่าไค – สแควร์ของสัดส่วน

2.874

ความน่าจะเป็น

0.238

## วิธีการในการตัดสินใจ

|   |       |       |       |
|---|-------|-------|-------|
| ไปพบแพทย์ประจำที่โรงพยาบาลที่เคยรักษา                                 | 44.00 | 44.10 | 44.00 |
| ไปรับการรักษาที่โรงพยาบาล / คลินิกแห่งใดก็ได้ที่สะดวก                 | 27.40 | 33.80 | 28.50 |
| ไปพบแพทย์เวรหรือแพทย์คนไหนก็ได้ที่โรงพยาบาล / คลินิกที่เคยรับการรักษา | 28.60 | 22.10 | 27.50 |

ค่าไค – สแควร์ของสัดส่วน

1.697

ความน่าจะเป็น

0.428

## พบแพทย์แล้วอาการไม่ดีขึ้น

|   |       |       |       |
|---|-------|-------|-------|
| เปลี่ยนสถานพยาบาล                       | 42.50 | 39.70 | 42.00 |
| เปลี่ยนแพทย์รักษา                       | 39.50 | 39.70 | 39.50 |
| ไปพบแพทย์คนเดิม และให้รักษานานกว่าจะหาย | 18.10 | 20.60 | 18.50 |

ค่าไค – สแควร์ของสัดส่วน

0.297

ความน่าจะเป็น

0.862

\* หมายถึงปฏิเสธสมมติฐานทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05



การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมกรรมการเลือกสถานพยาบาลระหว่างผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญด้านบุคลากรแตกต่างกันด้วยค่าไค – สแควร์ของสัดส่วน ( $\chi^2$ ) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญด้านบุคลากรแตกต่างกันส่งผลให้มีพฤติกรรมกรรมการเลือกสถานพยาบาล แตกต่างกันดังนี้

**ด้านสิ่งที่คาดหวัง** ผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อบุคลากรต่างกันมีสิ่งที่คาดหวังต่างกัน โดยผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อบุคลากรในระดับมากคาดหวังจากการเลือกสถานพยาบาลตามลำดับดังนี้ คุณภาพของยา และเครื่องมือแพทย์ คุณภาพของพยาบาล มาตรฐานของพนักงานบริการต่างๆ ไป และอื่นๆ ในขณะที่ผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อบุคลากรในระดับไม่มากคาดหวังจากการเลือกสถานพยาบาลตามลำดับดังนี้ คุณภาพของยา และเครื่องมือแพทย์ อื่นๆ มาตรฐานของพนักงานบริการต่างๆ ไป และคุณภาพของพยาบาล

**ด้านเหตุผลที่เลือก** ผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อบุคลากรต่างกันมีเหตุผลในการเลือกสถานพยาบาลไม่ต่างกัน โดยผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อบุคลากรทั้งในระดับมากและไม่มากเลือกสถานพยาบาลด้วยเหตุผลสะดวกอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงานมากที่สุด

**ด้านบุคคล / สื่อที่มีอิทธิพล** ผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อบุคลากรต่างกันมีบุคคล / สื่อที่มีอิทธิพลไม่ต่างกัน โดยผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อบุคลากรในระดับมากจะมีคนในครอบครัวเป็นบุคคล / สื่อที่มีอิทธิพลมากที่สุด ในขณะที่ผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อบุคลากรในระดับไม่มากจะมีคนในที่ทำงานเดียวกัน / เพื่อนเป็นบุคคล / สื่อที่มีอิทธิพลมากที่สุด

**ด้านช่วงเวลาไปพบแพทย์** ผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อบุคลากรต่างกันมีช่วงเวลาไปพบแพทย์ต่างกัน โดยผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อบุคลากรในระดับมากจะไปพบแพทย์ในช่วงเวลาตามลำดับดังนี้ หลังเวลาเลิกงาน 17.00 – 19.00 น. เวลาทำงาน 08.00 – 17.00 น. และตอนค่ำ หลัง 19.00 น. ในขณะที่ผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อบุคลากรในระดับไม่มากจะไปพบแพทย์ในช่วงเวลาตามลำดับดังนี้ เวลาทำงาน 08.00 – 17.00 น. หลังเวลาเลิกงาน 17.00 – 19.00 น. และตอนค่ำ หลัง 19.00 น.

**ด้านการรับการรักษาพยาบาล** ผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อบุคลากรต่างกันมีการรับการรักษาพยาบาลต่างกัน โดยผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อบุคลากรในระดับมากจะมีวิธีการดูแลรักษาเบื้องต้นตามลำดับดังนี้ รอคิวอาการสักพัก แล้วไปพบแพทย์ถ้ายังไม่หาย ซ้ำยากินทันที แล้วไปพบแพทย์ถ้ายังไม่หาย อื่นๆ และรอคิวอาการสักพัก แล้วซ้ำยากินถ้ายังไม่หาย ในขณะที่ผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อบุคลากรในระดับไม่มากจะมีวิธีการดูแลรักษาเบื้องต้นตามลำดับดังนี้ รอคิวอาการสักพัก แล้วไปพบแพทย์ถ้ายังไม่หาย กับรอคิวอาการสักพัก แล้วซ้ำยากินถ้ายังไม่หายในสัดส่วนเท่าๆ กัน รองลงมาคือซ้ำยากินทันที แล้วไปพบแพทย์ถ้ายังไม่หาย กับอื่นๆ ในสัดส่วนเท่าๆ กัน

ด้านการติดตามข่าวสารทางการแพทย์จากสื่อ ผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อบุคลากรต่างกันมีการติดตามข่าวสารทางการแพทย์จากสื่อไม่ต่างกัน โดยผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อบุคลากรทั้งในระดับมากและไม่มากมีการติดตามข่าวสารทางการแพทย์จากสื่อแบบนานๆ ครั้งมากที่สุด

ด้านวิธีการในการตัดสินใจ ผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อบุคลากรต่างกันมีวิธีการในการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลไม่ต่างกัน โดยผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อบุคลากรทั้งในระดับมากและไม่มากมีการตัดสินใจด้วยการไปพบแพทย์ประจำที่โรงพยาบาล / คลินิกที่เคयरรับการรักษามากที่สุด

ด้านพบแพทย์แล้วอาการไม่ดีขึ้น ผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อบุคลากรต่างกันมีวิธีการในการตัดสินใจหลังพบแพทย์แล้วอาการไม่ดีขึ้นไม่ต่างกัน โดยผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อบุคลากรทั้งในระดับมากและไม่มากมีการตัดสินใจหลังพบแพทย์แล้วอาการไม่ดีขึ้นด้วยการเปลี่ยนสถานพยาบาลมากที่สุด

สมมติฐานที่ 2.6 ผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญด้านสภาพแวดล้อมในการบริการต่างกัน ส่งผลให้มีพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลแตกต่างกัน

ตารางที่ 21 ร้อยละของผู้ป่วยในแต่ละระดับการให้ความสำคัญด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ  
จำแนกตามพฤติกรรมในการเลือกสถานพยาบาล

| พฤติกรรมในการเลือก<br>สถานพยาบาล       | ระดับการให้ความสำคัญด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ |        |       |
|--|--|--------|-------|
|  | มาก  | ไม่มาก | รวม   |
| <b>สิ่งที่คาดหวัง</b>                  |  |        |       |
| คุณภาพของยา และเครื่องมือแพทย์         | 62.50  | 34.90  | 59.50 |
| คุณภาพของพยาบาล                        | 13.40  | 16.30  | 13.80 |
| มาตรฐานของพนักงานบริการต่างๆ ไป        | 13.40  | 16.30  | 13.80 |
| อื่นๆ                                  | 10.60  | 32.60  | 13.00 |
| ค่าไค - สแควร์ของสัดส่วน               |  | 19.532 |       |
| ความน่าจะเป็น                          |  | 0.000* |       |
| <b>เหตุผลที่เลือก</b>                  |  |        |       |
| สะดวกอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน          | 38.10  | 44.20  | 38.80 |
| การรักษาดีเยี่ยม                       | 30.00  | 23.30  | 29.30 |
| เครื่องมือ / อุปกรณ์ในการรักษาดีเยี่ยม | 16.20  | 11.60  | 15.80 |
| อื่นๆ                                  | 15.70  | 20.90  | 16.30 |
| ค่าไค - สแควร์ของสัดส่วน               |  | 2.128  |       |
| ความน่าจะเป็น                          |  | 0.546  |       |

## ตารางที่ 21 (ต่อ)

## บุคคล / สื่อที่มีอิทธิพล

|                                     |       |       |       |
|-------------------------------------|-------|-------|-------|
| คนในครอบครัว                        | 37.80 | 39.50 | 38.00 |
| คนในที่ทำงานเดียวกัน / เพื่อน       | 31.90 | 32.60 | 32.00 |
| สำนักงานประกันสังคม / บริษัทประกันฯ | 15.10 | 11.60 | 14.80 |
| อื่นๆ                               | 15.10 | 16.30 | 15.30 |

ค่าไค - สแควร์ของสัดส่วน

0.386

ความน่าจะเป็น

0.943

## ช่วงเวลา

|                              |       |       |       |
|------------------------------|-------|-------|-------|
| เวลาทำงาน 08.00 - 17.00 น.   | 44.50 | 51.20 | 45.30 |
| หลังเวลางาน 17.00 - 19.00 น. | 45.10 | 37.20 | 44.30 |
| ตอนค่ำ หลัง 19.00 น.         | 10.40 | 11.60 | 10.50 |

ค่าไค - สแควร์ของสัดส่วน

0.970

ความน่าจะเป็น

0.616

## การรับการรักษาพยาบาล

|   |       |       |       |
|---|-------|-------|-------|
| รอดูอาการสักพัก แล้วไปพบแพทย์ถ้ายังไม่หาย | 42.30 | 32.60 | 41.30 |
| ซื้อยากินทันที แล้วไปพบแพทย์ถ้ายังไม่หาย  | 25.20 | 20.90 | 24.80 |
| รอดูอาการสักพัก แล้วซื้อยากินถ้ายังไม่หาย | 14.30 | 18.60 | 14.80 |
| อื่นๆ                                     | 18.20 | 27.90 | 19.30 |

ค่าไค - สแควร์ของสัดส่วน

3.527

ความน่าจะเป็น

0.317

## การติดตามข่าวสารทางการแพทย์จากสื่อ

|            |       |       |       |
|------------|-------|-------|-------|
| นานๆ ครั้ง | 49.60 | 58.10 | 50.50 |
| เป็นประจำ  | 34.20 | 25.60 | 33.30 |
| อื่นๆ      | 16.20 | 16.30 | 16.30 |

ค่าไค - สแควร์ของสัดส่วน

1.409

ความน่าจะเป็น

0.494

## วิธีการในการตัดสินใจ

|  |       |       |       |
|--|-------|-------|-------|
| ไปพบแพทย์ประจำที่โรงพยาบาล / คลินิกที่<br>เคยรับการรักษา               | 44.30 | 41.90 | 44.00 |
| ไปรับการรักษาที่โรงพยาบาล / คลินิกแห่งใดก็ได้ที่สะดวก                  | 27.70 | 34.90 | 28.50 |
| ไปพบแพทย์หรือแพทย์คนไหนก็ได้ที่<br>โรงพยาบาล / คลินิกที่เคยรับการรักษา | 28.00 | 23.30 | 27.50 |

ค่าไค - สแควร์ของสัดส่วน

1.055

ความน่าจะเป็น

0.590

## ตารางที่ 21 (ต่อ)

## พบแพทย์แล้วอาการไม่ดีขึ้น

|   |       |       |       |
|---|-------|-------|-------|
| เปลี่ยนสถานพยาบาล                       | 42.60 | 37.20 | 42.00 |
| เปลี่ยนแพทย์รักษา                       | 39.20 | 41.90 | 39.50 |
| ไปพบแพทย์คนเดิม และให้รักษางานกว่าจะหาย | 18.20 | 20.90 | 18.50 |
| ค่าไค - สแควร์ของสัดส่วน                |       | 0.485 |       |
| ความน่าจะเป็น                           |       | 0.785 |       |

\* หมายถึงปฏิเสธสมมติฐานทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการเลือกสถานพยาบาลระหว่างผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญด้านสภาพแวดล้อมในการบริการแตกต่างกันด้วยค่าไค - สแควร์ของสัดส่วน ( $\chi^2$ ) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญด้านสภาพแวดล้อมในการบริการแตกต่างกันส่งผลให้มีพฤติกรรมการเลือกสถานพยาบาลแตกต่างกันดังนี้

**ด้านสิ่งที่คาดหวัง** ผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อสภาพแวดล้อมในการบริการต่างกันมีสิ่งที่คาดหวังต่างกัน โดยผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อสภาพแวดล้อมในการบริการในระดับมาก คาดหวังจากการเลือกสถานพยาบาลตามลำดับดังนี้ คุณภาพของยา และเครื่องมือแพทย์ คุณภาพของพยาบาล กับมาตรฐานของพนักงานบริการต่างๆ ไป ในสัดส่วนเท่าๆ กัน และอื่นๆ ในขณะที่ผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อสภาพแวดล้อมในการบริการในระดับไม่มากคาดหวังจากการเลือกสถานพยาบาลตามลำดับดังนี้ คุณภาพของยา และเครื่องมือแพทย์ อื่นๆ และมาตรฐานของพนักงานบริการต่างๆ ไป กับคุณภาพของพยาบาลในสัดส่วนเท่าๆ กัน

**ด้านเหตุผลที่เลือก** ผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อสภาพแวดล้อมในการบริการต่างกันมีเหตุผลในการเลือกสถานพยาบาลไม่ต่างกัน โดยผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อสภาพแวดล้อมในการบริการทั้งในระดับมากและไม่มากเลือกสถานพยาบาลด้วยเหตุผลสะดวกอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงานมากที่สุด

**ด้านบุคคล / สื่อที่มีอิทธิพล** ผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อสภาพแวดล้อมในการบริการต่างกันมีบุคคล / สื่อที่มีอิทธิพลไม่ต่างกัน โดยผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อสภาพแวดล้อมในการบริการทั้งในระดับมากและไม่มากจะมีคนในครอบครัวเป็นบุคคล / สื่อที่มีอิทธิพลมากที่สุด

**ด้านช่วงเวลาที่ไปพบแพทย์** ผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อสภาพแวดล้อมในการบริการต่างกันมีช่วงเวลาที่ไปพบแพทย์ไม่ต่างกัน โดยผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อสภาพแวดล้อมในการบริการในระดับมากจะไปพบแพทย์ในช่วงเวลาหลังเวลาเลิกงาน 17.00 - 19.00 น. มากที่สุด ในขณะที่ผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อสภาพแวดล้อมในการบริการในระดับไม่มากจะไปพบแพทย์ในช่วงเวลาทำงาน 08.00 - 17.00 น. มากที่สุด

**ด้านการรับการรักษาพยาบาล** ผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อสภาพแวดล้อมในการบริการ ต่างกันมีการรับการรักษาพยาบาลไม่ต่างกัน โดยผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อสภาพแวดล้อมในการบริการ ทั้งในระดับมากและไม่มากจะมีวิธีการดูแลรักษาเบื้องต้นด้วยการรอดูอาการสัปดาห์ แล้วไปพบแพทย์ถ้ายังไม่หายมากที่สุด

**ด้านการติดตามข่าวสารทางการแพทย์จากสื่อ** ผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อสภาพแวดล้อมในการบริการต่างกันมีการติดตามข่าวสารทางการแพทย์จากสื่อไม่ต่างกัน โดยผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อสภาพแวดล้อมในการบริการทั้งในระดับมากและไม่มากมีการติดตามข่าวสารทางการแพทย์จากสื่อแบบนานๆ ครั้งมากที่สุด

**ด้านวิธีการในการตัดสินใจ** ผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อสภาพแวดล้อมในการบริการต่างกันมีวิธีการในการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลไม่ต่างกัน โดยผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อสภาพแวดล้อมในการบริการทั้งในระดับมากและไม่มากมีการตัดสินใจด้วยการไปพบแพทย์ประจำที่โรงพยาบาล / คลินิกที่เคยมารักษามากที่สุด

**ด้านพบแพทย์แล้วอาการไม่ดีขึ้น** ผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อสภาพแวดล้อมในการบริการต่างกันมีวิธีการในการตัดสินใจหลังพบแพทย์แล้วอาการไม่ดีขึ้นไม่ต่างกัน โดยผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อสภาพแวดล้อมในการบริการในระดับมากมีการตัดสินใจหลังพบแพทย์แล้วอาการไม่ดีขึ้นด้วยการเปลี่ยนสถานพยาบาลมากที่สุด ในขณะที่ผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อสภาพแวดล้อมในการบริการในระดับไม่มากจะมีการตัดสินใจด้วยการเปลี่ยนแพทย์รักษามากที่สุด

สมมติฐานที่ 2.7 ผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญด้านกระบวนการในการบริการต่างกัน ส่งผลให้มีพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลแตกต่างกัน

ตารางที่ 22 ร้อยละของผู้ป่วยในแต่ละระดับการให้ความสำคัญด้านกระบวนการในการบริการ จำแนกตามพฤติกรรมกรรมการเลือกสถานพยาบาล

| พฤติกรรมกรรมการเลือก<br>สถานพยาบาล | ระดับการให้ความสำคัญด้านกระบวนการในการบริการ |        |       |
|------------------------------------|--|--------|-------|
|                                    | มาก  | ไม่มาก | รวม   |
| <i>สิ่งที่คาดหวัง</i>              |  |        |       |
| คุณภาพของยา และเครื่องมือแพทย์     | 62.20  | 46.40  | 59.50 |
| คุณภาพของพยาบาล                    | 13.60  | 14.50  | 13.80 |
| มาตรฐานของพนักงานบริการต่างๆ ไป    | 13.60  | 14.50  | 13.80 |
| อื่นๆ                              | 10.60  | 24.60  | 13.00 |
| ค่าไค - สแควร์ของสัดส่วน           |  | 11.167 |       |
| ความน่าจะเป็น                      |  | 0.011* |       |

## ตารางที่ 22 (ต่อ)

## เหตุผลที่เลือก

|  |       |       |       |
|--|-------|-------|-------|
| สะดวกอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน          | 37.80 | 43.50 | 38.80 |
| การรักษาดีเยี่ยม                       | 29.90 | 26.10 | 29.30 |
| เครื่องมือ / อุปกรณ์ในการรักษาดีเยี่ยม | 17.50 | 7.20  | 15.80 |
| อื่นๆ                                  | 14.80 | 23.20 | 16.30 |
| ค่าไค - สแควร์ของสัดส่วน               |       | 7.065 |       |
| ความน่าจะเป็น                          |       | 0.070 |       |

## บุคคล / สื่อที่มีอิทธิพล

|                                     |       |       |       |
|-------------------------------------|-------|-------|-------|
| คนในครอบครัว                        | 37.80 | 39.10 | 38.00 |
| คนในที่ทำงานเดียวกัน / เพื่อน       | 31.40 | 34.80 | 32.00 |
| สำนักงานประกันสังคม / บริษัทประกันฯ | 14.80 | 14.50 | 14.80 |
| อื่นๆ                               | 16.00 | 11.60 | 15.30 |
| ค่าไค - สแควร์ของสัดส่วน            |       | 0.964 |       |
| ความน่าจะเป็น                       |       | 0.810 |       |

## ช่วงเวลา

|                              |       |       |       |
|------------------------------|-------|-------|-------|
| เวลาทำงาน 08.00 - 17.00 น.   | 45.00 | 46.40 | 45.30 |
| หลังเวลางาน 17.00 - 19.00 น. | 44.40 | 43.50 | 44.30 |
| ตอนค่ำ หลัง 19.00 น.         | 10.60 | 10.10 | 10.50 |
| ค่าไค - สแควร์ของสัดส่วน     |       | 0.045 |       |
| ความน่าจะเป็น                |       | 0.978 |       |

## การรับการรักษาพยาบาล

|   |       |       |       |
|---|-------|-------|-------|
| รอคูอาการสัปดาห์แล้วไปพบแพทย์ถ้ายังไม่หาย | 42.00 | 37.70 | 41.30 |
| ซื้อยากินทันที แล้วไปพบแพทย์ถ้ายังไม่หาย  | 26.30 | 17.40 | 24.80 |
| รอคูอาการสัปดาห์แล้วซื้อยากินถ้ายังไม่หาย | 13.60 | 20.30 | 14.80 |
| อื่นๆ                                     | 18.10 | 24.60 | 19.30 |
| ค่าไค - สแควร์ของสัดส่วน                  |       | 5.074 |       |
| ความน่าจะเป็น                             |       | 0.166 |       |

## การติดตามข่าวสารทางการแพทย์จากสื่อ

|                          |       |       |       |
|--------------------------|-------|-------|-------|
| นานๆ ครั้ง               | 49.80 | 53.60 | 50.50 |
| เป็นประจำ                | 34.40 | 27.50 | 33.30 |
| อื่นๆ                    | 15.70 | 18.80 | 16.30 |
| ค่าไค - สแควร์ของสัดส่วน |       | 1.324 |       |
| ความน่าจะเป็น            |       | 0.516 |       |

## ตารางที่ 22 (ต่อ)

## วิธีการในการตัดสินใจ

|   |       |       |       |
|---|-------|-------|-------|
| ไปพบแพทย์ประจำที่โรงพยาบาล / คลินิกที่<br>เคยรับการรักษา                  | 41.70 | 55.10 | 44.00 |
| ไปรับการรักษาที่โรงพยาบาล / คลินิกแห่งใดก็ได้ที่สะดวก                     | 29.00 | 26.10 | 28.50 |
| ไปพบแพทย์เวรหรือแพทย์คนไหนก็ได้ที่<br>โรงพยาบาล / คลินิกที่เคยรับการรักษา | 29.30 | 18.80 | 27.50 |
| ค่าไค - สแควร์ของสัดส่วน  |       | 4.767 |       |
| ความน่าจะเป็น   |       | 0.092 |       |
| <b>พบแพทย์แล้วอาการไม่ดีขึ้น</b>  |       |       |       |
| เปลี่ยนสถานพยาบาล   | 42.30 | 40.60 | 42.00 |
| เปลี่ยนแพทย์รักษา   | 38.10 | 46.40 | 39.50 |
| ไปพบแพทย์คนเดิม และให้รักษานานกว่าจะหาย                                   | 19.60 | 13.00 | 18.50 |
| ค่าไค - สแควร์ของสัดส่วน  |       | 2.380 |       |
| ความน่าจะเป็น   |       | 0.304 |       |

\* หมายถึงปฏิเสธสมมติฐานทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมในการเลือกสถานพยาบาลระหว่างผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญด้านกระบวนการในการบริการแตกต่างกันด้วยค่าไค - สแควร์ของสัดส่วน ( $\chi^2$ ) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญด้านกระบวนการในการบริการแตกต่างกันส่งผลให้มีพฤติกรรมในการเลือกสถานพยาบาลแตกต่างกันดังนี้

**ด้านสิ่งที่คาดหวัง** ผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อกระบวนการในการบริการต่างกันมีสิ่งที่คาดหวังต่างกัน โดยผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อกระบวนการในการบริการในระดับมาก คาดหวังจากการเลือกสถานพยาบาลตามลำดับดังนี้ คุณภาพของยา และเครื่องมือแพทย์ รองลงมาคือ คุณภาพของพยาบาล กับมาตรฐานของพนักงานบริการต่างๆ ไป ในสัดส่วนเท่าๆ กัน และอื่นๆ ในขณะที่ผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อกระบวนการในการบริการในระดับไม่มากคาดหวังจากการเลือกสถานพยาบาลตามลำดับดังนี้ คุณภาพของยา และเครื่องมือแพทย์ อื่นๆ และมาตรฐานของพนักงานบริการต่างๆ ไป กับคุณภาพของพยาบาลในสัดส่วนเท่าๆ กัน

**ด้านเหตุผลที่เลือก** ผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อกระบวนการในการบริการต่างกันมีเหตุผลในการเลือกสถานพยาบาลไม่ต่างกัน โดยผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อกระบวนการในการบริการทั้งในระดับมากและไม่มากเลือกสถานพยาบาลด้วยเหตุผลสะดวกอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงานมากที่สุด

**ด้านบุคคล / สื่อที่มีอิทธิพล** ผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อกระบวนการในการบริการต่างก็มีบุคคล / สื่อที่มีอิทธิพลไม่ต่างกัน โดยผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อกระบวนการในการบริการทั้งในระดับมากและไม่มากจะมีคนในครอบครัวเป็นบุคคล / สื่อที่มีอิทธิพลมากที่สุด

**ด้านช่วงเวลาที่ใช้พบแพทย์** ผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อกระบวนการในการบริการต่างก็มีช่วงเวลาที่ใช้พบแพทย์ไม่ต่างกัน โดยผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อกระบวนการในการบริการทั้งในระดับมากและไม่มากจะไปพบแพทย์ในช่วงเวลาทำงาน 08.00 – 17.00 น. มากที่สุด

**ด้านการรับการรักษาพยาบาล** ผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อกระบวนการในการบริการต่างก็มีการรับการรักษาพยาบาลไม่ต่างกัน โดยผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อกระบวนการในการบริการทั้งในระดับมากและไม่มากจะมีวิธีการดูแลรักษาเบื้องต้นด้วยการรอดูอาการสักพัก แล้วไปพบแพทย์ถ้ายังไม่หายมากที่สุด

**ด้านการติดตามข่าวสารทางการแพทย์จากสื่อ** ผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อกระบวนการในการบริการต่างก็มีการติดตามข่าวสารทางการแพทย์จากสื่อไม่ต่างกัน โดยผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อกระบวนการในการบริการทั้งในระดับมากและไม่มากมีการติดตามข่าวสารทางการแพทย์จากสื่อแบบนานๆ ครั้งมากที่สุด

**ด้านวิธีการในการตัดสินใจ** ผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อกระบวนการในการบริการต่างก็มีวิธีการในการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลไม่ต่างกัน โดยผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อกระบวนการในการบริการทั้งในระดับมากและไม่มากมีการตัดสินใจด้วยการไปพบแพทย์ประจำที่โรงพยาบาล / คลินิกที่เคยรับการรักษามากที่สุด

**ด้านพบแพทย์แล้วอาการไม่ดีขึ้น** ผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อกระบวนการในการบริการต่างก็มีวิธีการในการตัดสินใจหลังพบแพทย์แล้วอาการไม่ดีขึ้นไม่ต่างกัน โดยผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อกระบวนการในการบริการในระดับมากมีการตัดสินใจหลังพบแพทย์แล้วอาการไม่ดีขึ้นด้วยการเปลี่ยนสถานพยาบาลมากที่สุด ในขณะที่ผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญต่อกระบวนการในการบริการในระดับไม่มากจะมีการตัดสินใจด้วยการเปลี่ยนแพทย์รักษามากที่สุด



## บทที่ 5

### สรุปผลวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลของผู้ป่วยวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร มีผลสรุปอภิปรายผล และข้อเสนอแนะดังนี้

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ป่วยในวัยทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาล
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลของผู้ป่วยในวัยทำงาน

การวิจัยได้ประยุกต์ทฤษฎีส่วนประสมการตลาดของตลาดบริการ ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค เพื่ออธิบายถึงพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลของผู้ป่วยวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร ลักษณะการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยสำรวจจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) เพื่อแบ่งสถานที่ที่จะใช้สำรวจออกเป็นสองกลุ่ม คือ กลุ่มโรงพยาบาลที่เข้าร่วมในโครงการประกันสังคมและประกันสุขภาพถ้วนหน้า และกลุ่มโรงพยาบาลซึ่งไม่เข้าร่วมในโครงการประกันสังคมและประกันสุขภาพถ้วนหน้า หลังจากนั้น ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยวิธีจับฉลากเพื่อเลือกตัวแทนในแต่ละกลุ่ม ขั้นสุดท้าย สุ่มผู้ป่วย 400 คนจากผู้ป่วยวัยทำงานให้ได้ประชากรตามสัดส่วนจำนวนเตียงของแต่ละโรงพยาบาลของทั้งสองกลุ่ม ใช้สถิติเพื่อการบรรยาย คือ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยค่าไค - สแควร์ของสัดส่วน ( $\chi^2$ )

#### สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัย สามารถสรุปผลที่สำคัญตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปได้ว่า ผู้ป่วยเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 61.00 และ 39.00 ตามลำดับ มีช่วงอายุ 20 - 29 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.75 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 57.25 มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.75 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วงระหว่าง 10,000 - 20,000 บาทมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.00 และใช้สวัสดิการค่ารักษาพยาบาลด้วยประกันสังคม/ประกันสุขภาพถ้วนหน้ามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.25

2. พฤติกรรมในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลของผู้ป่วยวัยทำงาน พบว่า สิ่งที่ผู้ป่วยคาดหวังในการเลือกสถานพยาบาล คือ ด้านคุณภาพของยา และเครื่องมือแพทย์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 59.50 รองลงมาคือ คุณภาพของพยาบาล และมาตรฐานของพนักงานบริการทั่ว ๆ ไปมีสัดส่วนเท่า ๆ กัน คิดเป็นร้อยละ 13.75 มีเหตุผลในการเลือกสถานพยาบาล คือ สะดวกเพราะอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงานมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.75 รองลงมาคือ การรักษาดีเยี่ยม เครื่องมือ/อุปกรณ์ในการรักษาดีเยี่ยมและการต้อนรับและบริการดี คิดเป็นร้อยละ 29.25 15.75 และ 9.75 ตามลำดับ มีบุคคล/สิ่งที่มีอิทธิพลในการเลือกสถานพยาบาลคือ คนในครอบครัวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.00 รองลงมาคือ คนในที่ทำงานเดียวกัน/เพื่อน และสำนักงานประกันภัย/บริษัทประกันสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 32.00 และ 14.75 ตามลำดับ สำหรับช่วงเวลาที่ไปพบแพทย์จะอยู่ในช่วงเวลา 8.00 – 17.00 น. และ 17.00 – 19.00 น. มากที่สุดในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน คิดเป็นร้อยละ 45.25 และ 44.25 ตามลำดับ มีการรักษาพยาบาลเบื้องต้นด้วยวิธีรูดอาการสั๊กพัก แล้วไปพบแพทย์ถ้ายังไม่หาย มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.25 รองลงมาคือ ซ้อยากินทันที แล้วไปพบแพทย์ถ้ายังไม่หาย และรูดอาการสั๊กพักแล้วซ้อยากินถ้ายังไม่หาย คิดเป็นร้อยละ 24.75 และ 14.75 ตามลำดับ ส่วนการติดตามข่าวสารทางการแพทย์จะติดตามแบบนาน ๆ ครั้ง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.50 ติดตามข่าวสารเป็นประจำ คิดเป็นร้อยละ 33.25 มีวิธีในการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลโดยการไปพบแพทย์ประจำที่โรงพยาบาล/คลินิกที่เคยรับการรักษา มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.00 รองลงมาคือ ไปรับการรักษาที่โรงพยาบาล/คลินิกแห่งใดก็ได้ที่สะดวก และไปพบแพทย์เวรหรือแพทย์คนไหนก็ได้ที่โรงพยาบาล/คลินิกที่เคยรับการรักษา ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน คิดเป็นร้อยละ 28.50 และ 27.50 ตามลำดับ และผู้ป่วยตัดสินใจหลังพบแพทย์แล้วอาการไม่ดีขึ้น คือ การเปลี่ยนสถานพยาบาล และเปลี่ยนแพทย์รักษา มากที่สุดในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน คิดเป็นร้อยละ 42.00 และ 39.50 ตามลำดับ

3. การให้ความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดบริการต่อการเลือกสถานพยาบาล สรุปได้ว่า

3.1 ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ป่วยให้ความสำคัญในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนในรายละเอียดย่อยให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยให้ความสำคัญเกี่ยวกับมาตรฐานของการรักษาพยาบาลมากที่สุด รองลงมาคือ คุณภาพของยา ภาพพจน์ของโรงพยาบาล และคุณภาพของการบริการทั่วไปตามลำดับ

3.2 ด้านราคา ผู้ป่วยให้ความสำคัญในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนในรายละเอียดให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยให้ความสำคัญเกี่ยวกับค่ายา ค่าตรวจ ค่าใช้อุปกรณ์แพทย์มากที่สุด รองลงมาคือ ค่าห้องแล็บ ค่าบริการของแพทย์ และค่าห้องพัก และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ตามลำดับ

3.3 ด้านการจัดจำหน่าย ผู้ป่วยให้ความสำคัญในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนในรายละเอียดย่อยให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านมีตัวแทนในต่างประเทศ เพื่อดึงชาวต่างประเทศมาใช้บริการที่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้ป่วยให้ความสำคัญด้านความ

สะดวกในการเดินทางไปโรงพยาบาลมากที่สุด รองลงมาคือ ทำเลสถานที่ตั้ง การร่วมมือกับบริษัท ประกันสุขภาพ และการให้บริการดูแลรักษาสถานที่สำหรับผู้ป่วยที่เคลื่อนย้ายลำบาก ตามลำดับ

3.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ป่วยให้ความสำคัญในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนในรายละเอียดข้อย่อยให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น ด้านการให้ส่วนลดค่ายาและห้องพัก แก่คนไข้ประจำ การเดือนคนไข้ก่อนวันนัดหมาย และการตรวจรักษาแบบเหมาจ่าย เช่น แพคเกจ คลอดบุตร แพคเกจการตรวจร่างกาย ที่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยผู้ป่วยให้ความสำคัญเกี่ยวกับการให้ส่วนลดค่ายา และห้องพักแก่คนไข้ประจำมากที่สุด รองลงมาคือ การเดือนคนไข้ก่อนวันนัดหมาย การตรวจรักษาแบบเหมาจ่าย เช่น แพคเกจคลอดบุตร แพคเกจตรวจร่างกาย และการตอบปัญหาสุขภาพตาม สื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุ หรือโทรทัศน์ ตามลำดับ

3.5 ด้านบุคลากร ผู้ป่วยให้ความสำคัญในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนในรายละเอียดข้อย่อยให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านการแพทย์ ที่ผู้ป่วยให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่บริการ และกรรมการ/เจ้าหน้าที่ระดับบริหาร ตามลำดับ

3.6 ด้านสภาพแวดล้อมที่ใช้ในการบริการ ผู้ป่วยให้ความสำคัญในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนในรายละเอียดข้อย่อยให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยให้ความสำคัญเกี่ยวกับความพร้อม และความทันสมัยของอุปกรณ์ตรวจโรคมามากที่สุด รองลงมาคือ ความสะอาดเรียบร้อยของห้องตรวจโรค ห้องคนไข้ และส่วนอื่น ๆ ของโรงพยาบาล ความพร้อมและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน และเครื่องแบบของพยาบาล และเจ้าหน้าที่บริการ ตามลำดับ

3.7 ด้านกระบวนการในการบริการ ผู้ป่วยให้ความสำคัญในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนในรายละเอียดข้อย่อยให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยให้ความสำคัญเกี่ยวกับวิธีการรักษาที่ทันสมัย เช่น การสลายนิ่วโดยเครื่อง Ultra Sound การผ่าตัดด้วยแสงเลเซอร์ เป็นต้น มากที่สุด รองลงมาคือ ใช้ระบบ Office Automation และระบบคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยสำหรับงานบริการทั่วไป และมีระบบสื่อสารภายในและภายนอกที่ทันสมัยเสมอ ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานในการวิจัยไว้ 2 ข้อ คือ

1. คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ป่วยในวัยทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลแตกต่างกัน
2. ปัจจัยทางด้านส่วนประสมทางการตลาดที่ต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลของผู้ป่วยในวัยทำงานแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า

1. คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ป่วยวัยทำงานที่แตกต่างกัน คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล ส่งผลต่อพฤติกรรมในการเลือกสถานพยาบาล โดย

1.1 เพศ มีผลต่อพฤติกรรมในการเลือกสถานพยาบาลในสองด้าน คือ ช่วงเวลาที่ไปพบแพทย์และการรับการรักษาพยาบาล

1.2 อายุ มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกสถานพยาบาล คือ ด้านวิธีการในการตัดสินใจ

1.3 ระดับการศึกษา มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกสถานพยาบาลในทุกด้าน คือ สิ่งที่คาดหวังจากการเลือกสถานพยาบาล เหตุผลที่เลือก บุคคล/สื่อที่มีอิทธิพล ช่วงเวลาที่ไปพบแพทย์ การรับการรักษาพยาบาล การติดตามข่าวสารทางการแพทย์จากสื่อ วิธีการในการตัดสินใจ และพบแพทย์แล้วอาการไม่ดีขึ้น

1.4 อาชีพ มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกสถานพยาบาลในสามด้าน คือ ช่วงเวลาที่ไปพบแพทย์ การรับการรักษาพยาบาล และการติดตามข่าวสารทางการแพทย์จากสื่อ

1.5 รายได้ มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกสถานพยาบาลในสี่ด้าน คือ เหตุผลที่เลือก ช่วงเวลาที่ไปพบแพทย์ การติดตามข่าวสารและทางการแพทย์จากสื่อ และวิธีการในการตัดสินใจ

1.6 สวัสดิการค่ารักษาพยาบาล มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกสถานพยาบาลในสี่ด้าน คือ เหตุผลที่เลือก บุคคล/สื่อที่มีอิทธิพล ช่วงเวลาที่ไปพบแพทย์ และวิธีการในการตัดสินใจ

2. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ต่างกัน ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร สภาพแวดล้อมในการบริการ และกระบวนการในการบริการ ส่งผลต่อพฤติกรรมการเลือกสถานพยาบาลของผู้ป่วยในวัยทำงาน ดังนี้

2.1 ด้านผลิตภัณฑ์ มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการเลือกสถานพยาบาลในสองด้าน คือ สิ่งที่คาดหวังจากการเลือก และการรับการรักษาพยาบาล

2.2 ด้านราคา มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการเลือกสถานพยาบาลในสองด้าน คือ สิ่งที่คาดหวังจากการเลือก และพบแพทย์แล้วอาการไม่ดีขึ้น

2.3 ด้านการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการเลือกสถานพยาบาลในด้านบุคคล/สื่อที่มีอิทธิพล

2.4 ด้านบุคลากร มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการเลือกสถานพยาบาลในสามด้าน คือ สิ่งที่คาดหวังจากการเลือก ช่วงเวลาที่ไปพบแพทย์ และการรับการรักษาพยาบาล

2.5 ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ และด้านกระบวนการในการบริการ มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการเลือกสถานพยาบาลในด้านสิ่งที่คาดหวังจากการเลือก

### การอภิปรายผล

การวิจัยพฤติกรรมการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลของผู้ป่วยวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครนั้น สามารถอภิปรายได้ดังนี้

1. จากการวิจัยพบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ป่วยในวัยทำงานซึ่งประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และสวัสดิการสังคมที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษานของบุปผวรรณ กองมณี เรื่อง “อิทธิพลต่อการเลือกบริการทันตกรรมของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” (2541) พบว่า อายุ

การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ส่งผลต่อพฤติกรรมการรับบริการทันตกรรม เช่นเดียวกับการศึกษาของ เมธินันท์ ศิวขำ เรื่อง “คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอำนาจเจริญ” (2542) พบว่าผู้รับบริการที่มีอายุ อาชีพ ระดับการศึกษาต่างกันจะ มีความคาดหวังเกี่ยวกับสถานพยาบาลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ผู้รับบริการที่มีเพศ สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน ต่างกันมีความคาดหวังเกี่ยวกับสถานพยาบาลไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยครั้งนี้ขัดแย้งกับการศึกษาของจันทร์นิภา ดันภูมิประเทศ เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการมารับ บริการที่สถานอนามัยของประชาชนในตำบลวังหิน อำเภอเมือง จังหวัดตาก” (2543) พบว่า เพศ อายุ ไม่ มีความสัมพันธ์กับการมารับบริการที่สถานอนามัย

2. ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยทางด้านส่วนประสมทางการตลาดซึ่งประกอบด้วยผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาดบุคลากร สภาพแวดล้อม และกระบวนการในการบริการ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลของผู้ป่วยในวัยทำงานแตกต่างกัน ซึ่ง สอดคล้องกับผลการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าของผู้บริโภคในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ ของวรัญญา เลียง ลักษณะเลิศ (2545) พบผู้บริโภคที่เคยใช้บริการจากโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าให้ระดับความสำคัญ ของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ราคา บุคลากร การส่งเสริมการตลาด กระบวนการบริการในระดับมาก และให้ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ในระดับปานกลาง และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกรับบริการทันตกรรมของผู้บริโภคในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ของนุพลพรรณ กองมณี (2541) ซึ่งพบว่าผู้บริโภคให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) และสถานบริการ (Place) ในระดับมาก และให้ความสำคัญด้าน ราคา (Price) ในระดับปานกลาง

#### ข้อเสนอแนะการวิจัย

การศึกษาพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลของผู้ป่วยวัยทำงานในเขต กรุงเทพมหานครนี้ พบว่าผู้ป่วยวัยทำงานให้ความสำคัญต่อส่วนประสมทางการตลาดของสินค้าบริการ ในการเลือกสถานพยาบาลในระดับมากเกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านการส่งเสริมการตลาดซึ่งผู้ป่วยให้ ความสำคัญในระดับปานกลาง จึงขอเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงบริการดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าผู้ป่วยคาดหวังในคุณภาพของยาและเครื่องมือแพทย์ในระดับมาก (ร้อยละ 61.4) โรงพยาบาลจึงต้องจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่จำเป็นต่อการรักษาพยาบาล อุปกรณ์ และเครื่องมือที่ใช้เหล่านั้นต้องมีคุณภาพ ได้มาตรฐานและมีตัวแทนจำหน่ายซึ่งสามารถบริการได้ ตลอดเวลา นอกจากนั้น คุณภาพของวัสดุและยาที่ใช้ต้องมีมาตรฐาน เช่น ยาต้องผ่านการอนุมัติจาก องค์การอาหารและยา โรงงานที่ผลิตยาต้องได้มาตรฐานอุตสาหกรรม และผลิตภัณฑ์ต้องเป็นที่ยอมรับ ในวงการแพทย์ การทำให้ลูกค้ามั่นใจถึงความสะอาดของบริการเป็นสิ่งจำเป็น เช่น การบรรจุวัสดุหรือยา

ในบรรจุภัณฑ์แบ่งเป็นชุด ๆ ไม่รวมกัน เครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์ต่าง ๆ ต้องทำความสะอาดทุกครั้ง  
 ถุงมือใช้เสร็จแล้วต้องทิ้งหรือทำลาย ไม่นำมาใช้ใหม่ เป็นต้น

2. ด้านราคา พบว่าโรงพยาบาลสามารถใช้แนวคิดของส่วนประสมทางการบริการ (Service Mix) มาใช้เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ป่วยต่อค่ารักษาและค่าใช้จ่ายของโรงพยาบาลซึ่งประกอบด้วย  
 1) ปัจจัยที่มีผลก่อนการรับบริการ (Pre-service Factors) ได้แก่ ภาพพจน์ กิตติศัพท์ และชื่อเสียงของ  
 โรงพยาบาล (Image), ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (Creditability), ค่าบริการ (Cost of Service), ความแปลก  
 ใหม่ของบริการ (Creativity of Service), 2) ปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการ (During-service Factors) ได้แก่  
 ความสะดวกสบาย (Convenience), ความถูกต้องแม่นยำในรายละเอียดขั้นตอนบริการ (Correctness),  
 กริยามารยาทที่ดีงามของผู้ให้บริการ (Courtesy), ความซับซ้อนยุ่งยากในขั้นตอนบริการ (Complexity),  
 ความประณีตบรรจงขณะให้บริการ (Carefulness), ความเลินเล่อของผู้ให้บริการ (Carelessness), ฝีมือ  
 ภูมิปัญญาและความสามารถของผู้ให้บริการ (Competence), และ 3) ปัจจัยที่มีผลหลังการรับบริการแล้ว  
 (Post-service Factors) ได้แก่ ความสอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้าก่อนรับบริการ (Conformance  
 to Customers Expectation), ความสมบูรณ์ครบถ้วนของบริการ (Completeness of Service), ความคงเส้น  
 คงวาด้านคุณภาพของการบริการ (Consistency of Service Quality), การปฏิบัติต่อคำร้องเรียนจากลูกค้า  
 (Complaint Handling), และความคุ้มค่าเงินของบริการ (Cost Effectiveness)

3. ด้านการจัดจำหน่าย การจัดจำหน่ายของโรงพยาบาลขึ้นอยู่กับว่าโรงพยาบาลจะกำหนด  
 ตำแหน่งของตน (Positioning) ครองใจลูกค้ากลุ่มไหน เพื่อสร้างความแตกต่างกับโรงพยาบาลอื่น  
 (Differentiation) เมื่อกำหนดตำแหน่งของตนได้แล้ว จึงหาวิธีที่เหมาะสมเพื่อให้คนไข้มาใช้บริการของ  
 ตน เช่น ในโรงพยาบาลที่ต้องการครองใจลูกค้าต่างชาติ ก็อาจจะหาโรงพยาบาลพันธมิตรในประเทศอื่น  
 หรือตั้งตัวแทนในต่างประเทศเพื่อหาลูกค้าให้มาใช้บริการของตน หรือโรงพยาบาลซึ่งต้องการลูกค้าที่อยู่ใน  
 ในโครงการประกันสังคมหรือโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าก็อาจจะเข้าร่วมโครงการดังกล่าว เป็น  
 ต้น

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด เนื่องจากธุรกิจโรงพยาบาลมีข้อจำกัดทางด้านการโฆษณาและ  
 การประกอบอาชีพเวชกรรมจะโฆษณาไม่ได้ เพราะฉะนั้น โรงพยาบาลจึงต้องใช้กลยุทธ์อื่นในการดึง  
 ลูกค้ามาใช้บริการ ผลสำรวจพบว่าผู้ป่วยในวัยทำงานให้ความสำคัญกับการให้ส่วนลดค่ายาและห้องพัก  
 แก่คนไข้ประจำ การตรวจรักษาแบบเหมาจ่าย เช่น แพคเกจคลอดบุตร แพคเกจการตรวจร่างกาย เป็นต้น  
 และการเดือนคนไข้ก่อนวันนัดหมายในระดับมาก โรงพยาบาลจึงควรจัดรายการส่งเสริมการตลาดให้เข้า  
 กับลูกค้าในกลุ่มเป้าหมายของตน

5. ด้านบุคลากร ผลการสำรวจพบว่าผู้ป่วยในวัยทำงานให้ความสำคัญกับแพทย์ในระดับมาก  
 ที่สุดและเจ้าหน้าที่บริการด้านอื่น ๆ ในระดับมาก โรงพยาบาลจึงตั้งพยายามสร้างให้บุคลากรทุกระดับมี  
 ใจรักในการบริการ (Service Mind) เพื่อให้บุคลากรให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้บริการ เช่น แพทย์ต้องมีความ  
 เชี่ยวชาญในการรักษาพยาบาล ให้ความเอาใจใส่ต่อคนไข้ มีความสุภาพอ่อนโยน สามารถตอบอธิบาย

และตอบคำถามให้ผู้ป่วยเข้าใจ ต้องตรงเวลาในการนัดหมาย เจ้าหน้าที่ในแผนกอื่น ๆ ก็เช่นกัน จะต้องแต่งตัวสุภาพ สะอาด และเรียบร้อย ให้การต้อนรับผู้ป่วยด้วยความสุภาพ ให้บริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง

6. ด้านสภาพแวดล้อมที่ใช้ในการบริการ ผลสำรวจพบว่า ผู้ป่วยให้ความสำคัญในด้านความพร้อมและความทันสมัยของอุปกรณ์ตรวจโรค และด้านความสะอาดเรียบร้อยของห้องตรวจโรค ห้องคนไข้ และส่วนอื่น ๆ ของโรงพยาบาล สภาพแวดล้อมของโรงพยาบาลเป็นลักษณะทางกายภาพซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบต่อความรู้สึก ถ้าผู้ใช้บริการมีทัศนคติต่อลักษณะทางกายภาพที่ดีแล้ว จะมีส่วนทำให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อสิ่งอื่น ๆ ตามมา เช่น ต่อแพทย์ พยาบาล พนักงาน และเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ของโรงพยาบาลด้วย โรงพยาบาลจึงต้องเฝ้าระวัง ควบคุมการติดเชื้อ อุบัติเหตุ ขยะ บำบัดน้ำเสีย มีป้ายบอกหน่วยบริการต่าง ๆ มีที่พักรอเพียงพอยุ่รอรับบริการ

7. ด้านกระบวนการในการบริการ ผลสำรวจพบว่าผู้ป่วยให้ความสำคัญในด้านวิธีการรักษาที่ทันสมัย และการใช้คอมพิวเตอร์และระบบ Office automation สำหรับงานบริการทั่วไปในระดับมากที่สุด โดยปกติผู้ป่วยมักคาดหวังว่าการบริการรักษาพยาบาลต้องเสร็จสิ้นในจุดเดียว เพราะฉะนั้นโรงพยาบาลจึงต้องจัดให้มีอุปกรณ์การแพทย์ที่จำเป็นเพื่อบริการผู้ป่วย โดยไม่ต้องส่งผู้ป่วยไปใช้บริการที่สถานพยาบาลอื่น นอกจากนี้แล้ว ผู้ป่วยยังคาดหวังที่จะทราบผลการตรวจอย่างรวดเร็วก่อนกลับ รวมถึงการบริการในด้านอื่น เช่น การลงทะเบียน การจ่ายเงิน การรับยา เป็นต้น โรงพยาบาลจึงต้องติดตั้งคอมพิวเตอร์และมีระบบ Office Automation เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

#### **ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป**

1. ควรมีการศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพบริการของโรงพยาบาลตามความคาดหวังของผู้ป่วยโดยไม่จำกัดด้วย
2. ควรมีการศึกษาคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ป่วยในแผนกต่าง ๆ ของโรงพยาบาลเพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้ของผู้ป่วยว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร

# บรรณานุกรม



## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

#### หนังสือ

- กัลยา วานิชย์บัญชา. การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. หลักสถิติ. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2545.
- บัณฑิตวิทยาลัย. คู่มือการเขียนและนำเสนอรายงาน ภาคนิพนธ์ วิทยานิพนธ์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, 2540.
- วิทยา สุหฤทคำรง. การจัดการโซ่อุปทาน. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : บริษัท เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า จำกัด, 2001.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. กลยุทธ์การตลาดและการบริหารการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : บริษัท ซีระฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด, 2541.
- ศุภร เสรีรัตน์. พฤติกรรมผู้บริโภค. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : บริษัท ค่านุภาพการพิมพ์ จำกัด, 2544.
- อศุบลย์ จาตุรงค์กุล. พฤติกรรมผู้บริโภค. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2543.

#### วารสาร

- “การรักษาพยาบาลยามเจ็บป่วย : ซื่อยากินเองหรือไปหาหมอ” สุขทรรศน์. ปีที่ 2, ฉบับที่ 9. เมษายน 2541.
- “ควรเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลของรัฐหรือเอกชน?” โพลด์ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. ปีที่ 2, ฉบับที่ 21. สิงหาคม 2540.
- “ระบบการรักษาพยาบาลของเอกชนเป็นทางเลือกที่มั่นใจได้ของประชาชน” สมาคมโรงพยาบาลเอกชน. 5 มิถุนายน 2546.
- “โรงพยาบาลของรัฐ : ที่พื้นคนเจ็บยุคไอ.เอ็ม.เอฟ.” กระแสทรรศน์. ปีที่ 4, ฉบับที่ 626. ธันวาคม 2541.
- “โรงพยาบาลเอกชนยังไม่ฟื้นวิกฤต” บทวิจัยธนาคารกรุงศรีอยุธยา. 18 กุมภาพันธ์ 2546.
- “โรงพยาบาลเอกชน : แนวโน้มพอใช้” บทวิจัยธนาคารกรุงไทย. 30 กรกฎาคม 2547.

“สถานพยาบาลเอกชน : ผลประกอบการยังดี...แม้หนี้ย่วมกัน” **สุขพรรณ**. ปีที่ 2, ฉบับที่ 14.  
กันยายน 2541.

### เอกสารอื่นๆ

บรรเทา อ้อกุล. **สมการต้นทุนโรงพยาบาลในประเทศไทย**. งานวิจัยโดยการสนับสนุนของสถาบันวิจัย  
กระทรวงสาธารณสุข, 2531 – 2533.

“บันทึกการประชุม คณะกรรมการแรงงานและสวัสดิการสังคม วุฒิสภา” ครั้งที่ 20, 25 กุมภาพันธ์  
2547.

รณภพ เอื้อพันธ์เศรษฐ. **เศรษฐศาสตร์สาธารณสุข**. เอกสารประกอบการเรียนการสอน พ.วค. 403.  
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2542.

วิโรจน์ ตั้งเจริญเสถียร และคณะ. **การใช้เครื่องสลายนิ่วในประเทศไทย ประสิทธิภาพและความเสมอ  
ภาค**. การศึกษาภายใต้ทุนสนับสนุนจากองค์การอนามัยโลกปี 2536, 2535.

### หนังสือพิมพ์

“ภาคเศรษฐกิจ” **มติชน**. 11 พฤษภาคม 2541.

### วิทยานิพนธ์

บั้งอร คนกลาง และคณะ. “คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการปฐมภูมิใน  
โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของโรงพยาบาลโรคติดต่อภาคตะวันออกเฉียงเหนือ  
จังหวัดขอนแก่น” วิทยานิพนธ์สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2544.

### อินเทอร์เน็ต

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. “**ข้อมูลสถิติเกี่ยวกับจำนวนประชากร**”. 15 กรกฎาคม 2547.  
[http://www.dopa.go.th/cgi/bin/people2\\_stat.exe?YEAR=46&LEVEL=2&PROVINCE](http://www.dopa.go.th/cgi/bin/people2_stat.exe?YEAR=46&LEVEL=2&PROVINCE).

พิรุณ รัตนวิษ. “ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการของโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข”

จังหวัดศรีสะเกษ. 2544. <http://www.bnct.ac.th/ab8.htm>.

สถานีตำรวจภูธรอำเภอพล จังหวัดขอนแก่น. “คำรักษาพยาบาล”. 19 มิถุนายน 2004.

<http://www.khonkaen.police.go.th/pol/nurse.htm>.

สำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร. “กลุ่มเขตต่าง ๆ ในกรุงเทพมหานคร”. 15 กรกฎาคม 2004.

[http://www.bmaeducation.in.th/category\\_view.aspx?cat=6](http://www.bmaeducation.in.th/category_view.aspx?cat=6).

สำนักงานประกันสังคม. “โรงพยาบาลภายใต้โครงการประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานคร”.

6 มิถุนายน 2004. [http://www.sso.go.th/info/medical/Contact\\_Hosp\\_Bkk.html](http://www.sso.go.th/info/medical/Contact_Hosp_Bkk.html).

สำนักงานประกันสังคม. “สถิติข้อมูลกองทุนเงินทดแทน ปี 2536-2546”. 14 มิถุนายน 2004.

<http://www.sso.go.th/info/statistic/wcf.html>.

สำนักงานประกันสังคม. “คำรักษาพยาบาลกรณีเจ็บป่วยฉุกเฉิน หรือได้รับอุบัติเหตุ มีอย่างไร”.

14 มิถุนายน 2004. <http://www.sso.go.th/info/sso/ssomid11.htm>.

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. “ภาวะการทำงานของประชากรเดือนเมษายน 2547 กรุงเทพมหานคร”.

13 มิถุนายน 2004. [http://www.nso.go.th/lfs2000/region/apr47\\_bkk.html](http://www.nso.go.th/lfs2000/region/apr47_bkk.html).

สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง. “จำนวนประชากร พื้นที่ ความหนาแน่น จำแนกตามเขตต่าง ๆ ในกรุงเทพมหานคร (31 ธันวาคม 2546)”. 14 กรกฎาคม 2004.

[http://203.220.217/pipd/06Stat\(Th\)/stat\(th\)44/01Pop/01pop\\_T/01\\_popzone.htm](http://203.220.217/pipd/06Stat(Th)/stat(th)44/01Pop/01pop_T/01_popzone.htm).

## ภาษาอังกฤษ

## BOOKS

Kotler, Philip. **Marketing Management**. 11<sup>th</sup> Edition. New Jersey. Pearson Education Inc., 2003.

Lourdon, David, Della Bitta, J. Albert. **Consumer Behavior : Concepts and Application**. 3<sup>rd</sup> Edition. New York. McGraw Hill, Inc., 1988.

Porter, E. Michael. **Competitive Advantage**. First Free Press Edition. New York. Simon & Schuster In., 1985.

Wheelen, Thomas L., Hunger, David J. **Strategic Management and Business Policy**. 8<sup>th</sup> Edition. New Jersey. Pearson Education, Inc., 2003.

Yamane, Taro. **Statistics : Introductory Analysis**. New York. Harper and Row. 1967.

**INTERNETS**

**Boom, Bernard H. 7-Ps-Extended Marketing Mix-Booms and Bitner.**

[http://www.valuebasedmanagement.net/methods\\_booms\\_bitner\\_7Ps.html](http://www.valuebasedmanagement.net/methods_booms_bitner_7Ps.html).

**Greenslade, Mark. Marketing by any other name...is not advertising. December 15, 2003**

<http://www.homebizbuzz.co.nz/article.php3?ArticleID=801&printer=1>.

D  
P  
U