

สารบัญ

	หน้า	
กิตติกรรมประกาศ	ก	
บทคัดย่อภาษาไทย	ง	
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ	
สารบัญ	ช	
สารบัญตาราง	ญ	
บทที่ 1	บทนำ	1
	1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
	1.2 วัตถุประสงค์	3
	1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
	1.4 นิยามศัพท์	3
บทที่ 2	แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
	2.1 แนวคิดและทฤษฎี	5
	2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
บทที่ 3	ระเบียบวิธีการศึกษา	9
	3.1 ขอบเขตการศึกษา	9
	3.2 วิธีการศึกษา	10
	3.3 สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	12
	3.4 ระยะเวลาในการศึกษา	12

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4	
ผลการศึกษา	13
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	15
ส่วนที่ 2 ข้อมูลระดับความสำคัญของส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผล ต่อผู้ตัดสินใจในการเลือกสถานบริการผู้ป่วยโรคอัมพฤกษ์อัมพาต เรื้อรังในจังหวัดเชียงใหม่	26
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น	63
บทที่ 5	
สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	64
5.1 สรุปผลการศึกษา	64
5.2 อภิปรายผลการศึกษา	77
5.3 ข้อค้นพบ	81
5.4 ข้อเสนอแนะจากการศึกษา	84
5.5 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	89
บรรณานุกรม	90
ภาคผนวก	92
ภาคผนวก ก	93
ภาคผนวก ข	96
ประวัติผู้เขียน	105

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสามารถในการปฏิบัติกิจวัตรประจำวันพื้นฐาน	14
ตารางที่ 2	แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามสถานะของผู้ตอบแบบสอบถาม	15
ตารางที่ 3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	15
ตารางที่ 4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	16
ตารางที่ 5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพการสมรส	16
ตารางที่ 6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	17
ตารางที่ 7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	17
ตารางที่ 8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	18
ตารางที่ 9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่อยู่อาศัย	18
ตารางที่ 10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่อยู่อาศัยในจังหวัดอื่นๆ	19
ตารางที่ 11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสิทธิในการรักษาของผู้ป่วย	20
ตารางที่ 12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งของการรับทราบข้อมูลสถานบริการ	20
ตารางที่ 13	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการขอข้อมูล การเข้ารับบริการ และการนำผู้ป่วยเข้ารับบริการ ณ สถานบริการอื่น	21
ตารางที่ 14	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของการดูแลผู้ป่วยที่ต้องการ	22
ตารางที่ 15	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงระยะเวลาในการเข้าใช้บริการของผู้ป่วย	22

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่	16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่นำผู้ป่วยเข้ารับบริการในสถานบริการ	23
ตารางที่	17 แสดงจำนวน และร้อยละความสัมพันธ์ของระดับความสามารถกับประเภทของการดูแลผู้ป่วย	24
ตารางที่	18 แสดงจำนวน และร้อยละความสัมพันธ์ของระดับความสามารถกับช่วงระยะเวลาในการเข้าใช้บริการของผู้ป่วย	25
ตารางที่	19 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์หรือบริการ	27
ตารางที่	20 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา	28
ตารางที่	21 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	29
ตารางที่	22 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	30
ตารางที่	23 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านพนักงานหรือบุคลากรทางการแพทย์	31
ตารางที่	24 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ	32
ตารางที่	25 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการ	33
ตารางที่	26 แสดงค่าเฉลี่ย การแปลผล และลำดับของปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการที่มีผลต่อผู้ตัดสินใจในการเลือกสถานบริการผู้ป่วยโรคอัมพฤกษ์ อัมพาตเรื้อรังในจังหวัดเชียงใหม่	34
ตารางที่	27 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อยด้านคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์หรือบริการ จำแนกตามระดับคะแนนความสามารถ	35
ตารางที่	28 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีของสถานบริการ จำแนกตามระดับคะแนนความสามารถเป็นรายคู่	36

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 29	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยมีการดูแล โดยแพทย์เฉพาะทาง จำแนกตามระดับคะแนนความสามารถเป็นรายคู่	37
ตารางที่ 30	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามสถานะของผู้ตอบแบบสอบถาม	38
ตารางที่ 31	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ จำแนกตามสถานะของผู้ตอบแบบสอบถาม	39
ตารางที่ 32	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามสถานะของผู้ตอบแบบสอบถาม	40
ตารางที่ 33	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านพนักงานหรือบุคลากรทางการแพทย์ จำแนกตามสถานะของผู้ตอบแบบสอบถาม	41
ตารางที่ 34	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ จำแนกตามสถานะของผู้ตอบแบบสอบถาม	42
ตารางที่ 35	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามสถานะของผู้ตอบแบบสอบถาม	43
ตารางที่ 36	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยมีการให้คำปรึกษาก่อนรักษา ระหว่างรักษา และ หลังการรักษา จำแนกตามระดับคะแนนความสามารถเป็นรายคู่	44
ตารางที่ 37	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์หรือบริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	45
ตารางที่ 38	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยมีการดูแล โดยแพทย์เฉพาะทาง จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเป็นรายคู่	46
ตารางที่ 39	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยมีโปรแกรมการดูแลที่ครบวงจรรวมถึงการจัดส่งผู้ป่วยตรวจตามนัดของโรงพยาบาล จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเป็นรายคู่	47
ตารางที่ 40	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	48

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 41	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยมีการแจ้งอัตราค่าบริการให้ทราบอย่างชัดเจนล่วงหน้า จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเป็นรายคู่	49
ตารางที่ 42	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยมีการคิดค่าบริการแบบเลือกได้ในอัตราต่างๆ กัน (แบบ Package) จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเป็นรายคู่	49
ตารางที่ 43	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยมีการให้ส่วนลดเมื่อมีการทำสัญญาดูแลระยะยาว (3 เดือน 6 เดือน หรือ 1 ปีขึ้นไป) จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเป็นรายคู่	50
ตารางที่ 44	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยสามารถใช้สิทธิประกันชีวิต หรือสวัสดิการของบริษัทได้ จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเป็นรายคู่	51
ตารางที่ 45	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	52
ตารางที่ 46	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	53
ตารางที่ 47	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยมีเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการบริการแจก จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเป็นรายคู่	54
ตารางที่ 48	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยการบอกกล่าวจากผู้ที่เคยใช้บริการมาก่อน จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเป็นรายคู่	55
ตารางที่ 49	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านพนักงานหรือบุคลากรทางการแพทย์ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	56
ตารางที่ 50	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	57

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่	51 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยสถานบริการมีความสะอาดและสวยงาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเป็นรายคู่	58
ตารางที่	52 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยห้องน้ำมีความสะอาดและเพียงพอ จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเป็นรายคู่	59
ตารางที่	53 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยมีกล้องวงจรปิดภายในห้องพัก และห้องฝึกกายภาพบำบัดของผู้ป่วย จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเป็นรายคู่	59
ตารางที่	54 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับญาติ เช่น บริเวณที่พักรอของญาติ จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเป็นรายคู่	60
ตารางที่	55 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	61
ตารางที่	56 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยมีการบริการแบบครบวงจร เช่น มีการรับส่งจากบ้าน มีการส่งตรวจตามนัดกับโรงพยาบาลที่ผู้ป่วยทำการรักษาอยู่เดิม จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเป็นรายคู่	62
ตารางที่	57 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น	63