

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ด
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	4
กรอบแนวคิดการวิจัย	5
สมมติฐานการวิจัย	6
ขอบเขตการวิจัย	6
ข้อตกลงเบื้องต้น	7
นิยามศัพท์เฉพาะ	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	9
ข้อมูลทั่วไปของโรงพยาบาลเมโย	9
แนวคิดเกี่ยวกับการตัดสินใจของผู้รับบริการ	12
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	53
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	72
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	84
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	84
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	85
การเก็บรวบรวมข้อมูล	87
การวิเคราะห์ข้อมูล	88
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	89
ตอนที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ป่วยใน	90

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลในด้านต่าง ๆ ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาล	96
ตอนที่ 3 ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านประชากรของผู้ป่วยในและปัจจัยภายนอกของ ผู้ป่วยในที่จะมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโย.....	121
ตอนที่ 4 ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านประชากรและระดับอิทธิพลที่มีผลต่อการ ตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโย.....	131
ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ของผู้ป่วยใน โรงพยาบาล เมโย	137
ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการของโรงพยาบาลเมโย	163
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	177
สรุปการวิจัย	177
อภิปรายผล	190
ข้อเสนอแนะ	196
บรรณานุกรม	200
ภาคผนวก	205
ก ผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาของแบบสอบถาม.....	206
ข แบบสอบถาม	208
ประวัติผู้วิจัย	216

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ป่วยในจำแนก ตามเพศ	90
ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ป่วยในจำแนก ตามอายุ	90
ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ป่วยในจำแนก ตามสถานภาพสมรส	91
ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ป่วยในจำแนก ตามระดับการศึกษา	91
ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ป่วยในจำแนก ตามอาชีพปัจจุบัน	92
ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ป่วยในจำแนก ตามรายได้ของครอบครัวรวมเฉลี่ย ต่อเดือน	93
ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของผู้ป่วยในจำแนก ตามลักษณะการมารับบริการ	94
ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของ ผู้ป่วยในจำแนก ตามสภาพการเจ็บป่วย	94
ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละของผู้ป่วยในจำแนก ตามการรับรู้เกี่ยวกับการเจ็บป่วย	95
ตารางที่ 4.10 แสดงระดับอิทธิพลในปัจจัย ด้านการบริการ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเมโย แกรายข้อ	96
ตารางที่ 4.11 แสดงระดับอิทธิพลในปัจจัย ด้านราคา ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือก ใช้บริการของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเมโย แกรายข้อ	97
ตารางที่ 4.12 แสดงระดับอิทธิพลในปัจจัย ด้านสถานที่ให้บริการ ที่มีอิทธิพลต่อการ ตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเมโย แกรายข้อ	98
ตารางที่ 4.13 แสดงระดับอิทธิพลในปัจจัย ด้านการส่งเสริมการบริการ ที่มีอิทธิพลต่อการ ตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเมโย แกรายข้อ	99
ตารางที่ 4.14 แสดงระดับอิทธิพลในปัจจัย ด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีอิทธิพลต่อการ ตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเมโย แกรายข้อ	100
ตารางที่ 4.15 แสดงระดับอิทธิพลในปัจจัย ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ที่มีอิทธิพลต่อการ ตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเมโย แกรายข้อ	101
ตารางที่ 4.16 แสดงระดับอิทธิพลในปัจจัย ด้านลักษณะหรือองค์ประกอบทางกายภาพของ การบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเมโย แกรายข้อ	102
ตารางที่ 4.17 แสดงระดับอิทธิพลในปัจจัย ด้านเทคโนโลยี ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือก ใช้บริการของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเมโย แกรายข้อ	103

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.18 แสดงระดับอิทธิพลในปัจจัย ด้านสภาวะการแข่งขัน ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเมโย แกรายข้อ.....	103
ตารางที่ 4.19 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเมโย ด้านลักษณะทางสังคม แกรายข้อ.....	104
ตารางที่ 4.20 แสดงระดับอิทธิพลในปัจจัย ด้านลักษณะทางจิตวิทยา ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเมโย แกรายข้อ.....	105
ตารางที่ 4.21 แสดงระดับอิทธิพลในปัจจัย ด้านลักษณะทางเศรษฐกิจ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเมโย แกรายข้อ.....	105
ตารางที่ 4.22 แสดงระดับอิทธิพลของผู้ป่วยใน ในปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโย จำแนกตามรายด้าน	106
ตารางที่ 4.23 แสดงระดับอิทธิพลของผู้ป่วยใน ในปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโย จำแนกตามเพศ.....	107
ตารางที่ 4.24 แสดงระดับอิทธิพลของผู้ป่วยใน ในปัจจัยด้านการบริการ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโย จำแนกตามเพศ.....	109
ตารางที่ 4.25 แสดงระดับอิทธิพลของผู้ป่วยใน ในปัจจัยด้านราคา ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโย จำแนกตามเพศ.....	110
ตารางที่ 4.26 แสดงระดับอิทธิพลของผู้ป่วยใน ในปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโย จำแนกตามเพศ.....	111
ตารางที่ 4.27 แสดงระดับอิทธิพลของผู้ป่วยใน ในปัจจัยด้านการส่งเสริมการบริการ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโย จำแนกตามเพศ.....	112
ตารางที่ 4.28 แสดงระดับอิทธิพลของผู้ป่วยใน ในปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโย จำแนกตามเพศ.....	113
ตารางที่ 4.29 แสดงระดับอิทธิพลของผู้ป่วยใน ในปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโย จำแนกตามเพศ.....	114
ตารางที่ 4.30 แสดงระดับอิทธิพลของผู้ป่วยใน ในปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของการบริการ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโย จำแนกตามเพศ.....	115

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.31 แสดงระดับอิทธิพลของผู้ป่วยใน ในปัจจัยด้านเทคโนโลยี ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโย จำแนกตามเพศ.....	116
ตารางที่ 4.32 แสดงระดับอิทธิพลของผู้ป่วยใน ในปัจจัยด้านสถานะการแข่งขัน ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโย จำแนกตามเพศ.....	117
ตารางที่ 4.33 แสดงระดับอิทธิพลของผู้ป่วยใน ในปัจจัยด้านลักษณะทางสังคม ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโย จำแนกตามเพศ.....	118
ตารางที่ 4.34 แสดงระดับอิทธิพลของผู้ป่วยใน ในปัจจัยด้านลักษณะทางจิตวิทยาที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโย จำแนกตามเพศ.....	119
ตารางที่ 4.35 แสดงระดับอิทธิพลของผู้ป่วยใน ในปัจจัยด้านลักษณะทางเศรษฐกิจ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโย จำแนกตามเพศ.....	120
ตารางที่ 4.36 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับปัจจัยภายนอกในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโย.....	121
ตารางที่ 4.37 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับปัจจัยภายนอกในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโย.....	122
ตารางที่ 4.38 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรสกับปัจจัยภายนอกในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโย.....	123
ตารางที่ 4.39 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับปัจจัยภายนอกในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโย.....	124
ตารางที่ 4.40 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพปัจจุบันกับปัจจัยภายนอกในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโย.....	125
ตารางที่ 4.41 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยของครอบครัวกับปัจจัยภายนอกในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโย.....	126
ตารางที่ 4.42 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการมารับบริการกับปัจจัยภายนอกในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโย.....	127
ตารางที่ 4.43 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการเจ็บป่วยกับปัจจัยภายนอกในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโย.....	128

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.44 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้เกี่ยวกับการเจ็บป่วยกับปัจจัยภายนอกในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโย	129
ตารางที่ 4.45 แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านประชากรกับระดับอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ป่วยในโรงพยาบาลเมโย	131
ตารางที่ 4.46 ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านประชากรกับระดับอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้ป่วยใน ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโย แยกตามลักษณะส่วนบุคคล	132
ตารางที่ 4.47 การเปรียบเทียบระดับอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้ป่วยใน ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโย จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล	137
ตารางที่ 4.48 การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ป่วยในโรงพยาบาลเมโย ระหว่างเพศชายและเพศหญิง	142
ตารางที่ 4.49 การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ป่วยในโรงพยาบาลเมโย จำแนกตามอายุ	143
ตารางที่ 4.50 การเปรียบเทียบผลการทดสอบเป็นรายคู่ของผู้ป่วยใน ที่มีระดับอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโย ด้านสถานะทางเศรษฐกิจ จำแนกตามอายุ	144
ตารางที่ 4.51 การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโย ของผู้ป่วยใน จำแนกตามสถานภาพสมรส	145
ตารางที่ 4.52 การเปรียบเทียบผลการทดสอบเป็นรายคู่ของผู้ป่วยใน ที่มีระดับอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโย ด้านการส่งเสริมการบริการ จำแนกตามสถานภาพสมรส	146
ตารางที่ 4.53 การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโย ของผู้ป่วยใน จำแนกตามระดับการศึกษา	147
ตารางที่ 4.54 การเปรียบเทียบผลการทดสอบเป็นรายคู่ของผู้ป่วยใน ที่มีระดับอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโย ด้านการส่งเสริมการบริการ ด้านลักษณะทางสังคม และด้านลักษณะทางจิตวิทยา จำแนกตามระดับการศึกษา	148
ตารางที่ 4.55 การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ป่วยในโรงพยาบาลเมโย จำแนกตามอาชีพ	150

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.56 การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ป่วยในโรงพยาบาลเมโย จำแนกตามรายได้.....	151
ตารางที่ 4.57 การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ป่วยในโรงพยาบาลเมโย จำแนกตามลักษณะการมารับบริการ ..	152
ตารางที่ 4.58 การเปรียบเทียบผลการทดสอบเป็นรายคู่ของผู้ป่วยใน ที่มีระดับอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโย ด้านการบริการ ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามลักษณะการมารับบริการ	153
ตารางที่ 4.59 การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ป่วยในโรงพยาบาลเมโย จำแนกตามสภาพการเจ็บป่วย.....	154
ตารางที่ 4.60 การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเมโย จำแนกตามการรับรู้เกี่ยวกับการเจ็บป่วย.....	155
ตารางที่ 4.61 การเปรียบเทียบผลการทดสอบเป็นรายคู่ของผู้ป่วยใน ที่มีระดับอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโย ด้านการบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพการบริการ ด้านเทคโนโลยี ด้านสถานะการแข่งขัน ด้านลักษณะทางสังคม และด้านลักษณะทางจิตวิทยา จำแนกตามการรับรู้เกี่ยวกับการเจ็บป่วย.....	156
ตารางที่ 4.62 จำนวนร้อยละของตัวอย่าง จำแนกตามประเด็นการพิจารณาในการใช้บริการ โรงพยาบาลเมโย	164
ตารางที่ 4.63 จำนวนร้อยละของตัวอย่าง จำแนกตามข้อควรปรับปรุงและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง ในด้านการรักษาโดยแพทย์	165
ตารางที่ 4.64 จำนวนร้อยละของตัวอย่าง จำแนกตามข้อควรปรับปรุงและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง ในด้านระยะเวลาในการรอรับบริการ	166
ตารางที่ 4.65 จำนวนร้อยละของตัวอย่าง จำแนกตามข้อควรปรับปรุงและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง ในด้านอรรถาธิบายและความเป็นกันเองของแพทย์หรือเจ้าหน้าที่ ..	167

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.66 จำนวนร้อยละของตัวอย่าง จำแนกตามข้อควรปรับปรุงและข้อเสนอแนะ ในการปรับปรุง ในด้านความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์	169
ตารางที่ 4.67 จำนวนร้อยละของตัวอย่าง จำแนกตามข้อควรปรับปรุงและข้อเสนอแนะ ในการปรับปรุง ในด้านค่าใช้จ่ายในการรักษา	170
ตารางที่ 4.68 จำนวนร้อยละของตัวอย่าง จำแนกตามข้อควรปรับปรุงและข้อเสนอแนะใน การปรับปรุง ในด้านความเหมาะสมของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	172
ตารางที่ 4.69 จำนวนร้อยละของตัวอย่าง จำแนกตามข้อควรปรับปรุงและข้อเสนอแนะ ในการปรับปรุง ในด้านอื่น ๆ	173
ตารางที่ 4.70 จำนวนร้อยละของตัวอย่าง ในภาพรวมที่ตัดสินใจมาเลือกใช้บริการของ โรงพยาบาล จำแนกตามปัจจัยต่าง ๆ	175

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 โมเดลพฤติกรรมของผู้บริโภคและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการซื้อ	36
ภาพที่ 2 การตลาดสามรูปแบบในอุตสาหกรรมบริการ	46
ภาพที่ 3 จำนวนระดับช่องทางการจำหน่ายของตลาดผู้บริโภค	49
ภาพที่ 4 จำนวนระดับทางการจำหน่ายของตลาดอุตสาหกรรม	50
ภาพที่ 5 ส่วนประสมการตลาดและส่วนประสมการส่งเสริมการตลาด	50
ภาพที่ 6 รูปแบบคุณภาพบริการของพาราสุรามาน ไซท์ทามส์และเบอร์รี่	60