

ชื่อวิทยานิพนธ์ พฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก : กรณีศึกษาผู้ประกันตน
ในจังหวัดนนทบุรี

ผู้วิจัย นายอดิทัต ประเสริฐสุข ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์ธนชัย ยมจินดา (2) รองศาสตราจารย์ ดร. ประเสริฐ สุทธิประสิทธิ์ (3)
รองศาสตราจารย์ ดร. ณรงค์ศักดิ์ ธนวิบูลย์ชัย ปีการศึกษา 2550

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก : กรณีศึกษาผู้ประกันตนในจังหวัดนนทบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลักของผู้ประกันตนในจังหวัดนนทบุรี (2) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสถานพยาบาลหลักของผู้ประกันตนในจังหวัดนนทบุรี

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรในการศึกษา คือ ผู้ประกันตนในจังหวัดนนทบุรี ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 400 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างตามอัตราส่วนของผู้ประกันตนใน 6 อำเภอของจังหวัดนนทบุรี เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม มีความเชื่อถือได้เท่ากับ 0.959 วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการทดสอบค่าเอฟ

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชายและหญิงจำนวนเท่ากัน กลุ่มตัวอย่างที่มากที่สุดมีอายุตั้งแต่ 20-30 ปี (ร้อยละ 36.5) ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า (ร้อยละ 45.2) สถานภาพสมรส (ร้อยละ 51.5) อาชีพ (ลักษณะงาน) ทำงานเป็นพนักงานทั่วไป (ร้อยละ 74.0) ระดับรายได้ 10,001 – 15,000 บาท (ร้อยละ 45.2)

โดยทั่วไปผู้ประกันตนให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก ด้วยปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.37$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ประกันตนให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และ ปัจจัยด้านบุคลากรอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.83$ 3.82 และ 3.71 ตามลำดับ) ส่วนปัจจัยที่ผู้ประกันตนให้ความสำคัญน้อยที่สุดได้แก่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x} = 2.34$) นอกจากนี้พบว่า ผู้ประกันตนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และระดับรายได้ ที่แตกต่างกัน จะมีค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลักแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$)

ผู้ประกันตนเลือกใช้บริการสถานพยาบาลของภาครัฐ และภาคเอกชนจำนวนเท่ากัน ส่วนใหญ่ไม่เปลี่ยนสถานพยาบาลหลักจากเดิม (ร้อยละ 99.2) ตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลักด้วยตนเอง (ร้อยละ 70.8) เมื่อเจ็บป่วยการปฏิบัติตัวอันดับแรกคือ ใช้บริการโรงพยาบาลที่เลือกเป็นสถานพยาบาลหลัก (ร้อยละ 42.5) ในช่วงเวลา 1 มกราคม – 31 ธันวาคม 2550 ผู้ประกันตนส่วนใหญ่เคยใช้บริการสถานพยาบาลหลัก โดยใช้บริการจำนวน 1 – 5 ครั้ง (ร้อยละ 62.0) เวลาเดินทางจากบ้าน/ที่ทำงาน ไปยังสถานพยาบาลหลักใช้ระยะเวลา 30 นาที – 1 ชั่วโมง (ร้อยละ 73.0) ไปใช้บริการในช่วงเวลา 8.01 น. - 16.00 น. (ร้อยละ 66.0) โดยไปใช้บริการคนเดียว (ร้อยละ 44.0) และใช้เวลาอยู่ในสถานพยาบาลหลักในการใช้บริการแต่ละครั้ง 30 นาที – 1 ชั่วโมง (ร้อยละ 51.2)

คำสำคัญ พฤติกรรม ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ ผู้ประกันตน

Thesis title: Behavior and Factors Affecting the Choice Decision of Main Contracted Hospital : A Case Study of Insured Persons in Nonthaburi Province

Researcher: Aditat Prasertsuk; **Degree:** Master of Business Administration

Thesis advisors: (1) Thanachai Yomchinda, Associate Professor ; (2) Dr.Prasert Suttiprasit, Associate Professor ; (3) Dr.Narongsakdi Thanavibulchai, Associate Professor ; **Academic year:** 2007

ABSTRACT

The purposes of the study "Behavior and Factors Affecting The Choice Decision of Main Contracted Hospital : A Case Study of Insured Persons in Nonthaburi Province" were (1) to study factors affecting the choice decision of main contracted hospital of insured persons in Nonthaburi Province , and (2) to study behavior towards the use of main contracted hospital of insured persons in Nonthaburi Province.

This research was survey research. The population was insured persons in Nonthaburi Province. The number of samples in this research was 400 persons who were randomized selected in 6 districts of Nonthaburi Province. The research tool was a questionnaire with the level of reliability at 0.959. The statistical methods employed comprised of frequency, percentage, means, standard deviation, t-test and F-test

The research results indicated that studied samples were male and female equally. The most of the population aged between 20-30 years old (36.5%), held high school education or equivalent (45.2%), married (51.5%), worked as general employees (74.0%) and had monthly income in range of 10,001 to 15,000 baht (45.2%).

Generally, the insured persons played attention to factors affecting their decision making of main contracted hospitals moderately with marketing mix factors at the moderate level ($\bar{x}=3.37$). Considering in each aspect, the insured persons played attention to physical characteristic, product factor and personal factor at the high level ($\bar{x}= 3.83, 3.82$ and 3.71 , respectively). Marketing promotion factor was the lowest factor ($\bar{x}= 2.34$). From the result, it was found that insured persons with different personal factors (sex, age, educational level, marital status, occupation, and income) had average marketing mix factors affecting decision making of their main contracted hospitals differently with the statistically significant ($p < .05$).

Insured persons selected the government hospital and private hospital equally as their main contracted hospital. Most of them did not change their hospitals (99.2%) and decided to select their hospitals themselves (70.8%). When they felt sick the first act was to use the selected hospital as the main contracted hospital (42.5%). The frequency of using hospital service during 1st January to 31st December 2007 was 1-5 times (62.0%). A journey from home or workplace to hospital took between 30 minutes to 1 hour (73.0%). They used hospital service during 8.01am to 4.00pm (66.0%) and they went to hospital alone (44.0%). The time they spent in hospital in each visit was from 30 minutes to 1 hour (51.2%).

Keywords: Behavior, Factors affecting decision making, Insured persons