

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



250417



ข้อบังคับคณะกรรมการตัดสินใจเข้ารับบริการในสถานพยาบาลเฉพาะทาง
กรณีศึกษาฉบับประจำสหวิทยา กรรมการแพทย์

ฉันทิรา เพ็ญอ่อน

วิทยานิพนธ์เสนอต่อมหาวิทาลัยรามคำแหง
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา 2553

๖๐๐๒๕๕๐๓๕

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ



250417

ปัจจัยกำหนดการตัดสินใจเข้ารับบริการในสถานพยาบาลเฉพาะทาง
กรณีศึกษาสถาบันประสาทวิทยา กรมการแพทย์



จันจิรา เฟื่องอ่อน

วิทยานิพนธ์เสนอต่อมหาวิทยาลัยรามคำแหง
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา ๒๕๕๓
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง

FACTORS DETERMINING THE DECISION TO USE SERVICES IN
SPECIALIZED HOSPITALS: A CASE STUDY OF THE MEDICAL
DEPARTMENT OF PRASAT NEUROLOGICAL INSTITUTE

JUNJIRA PENGON

A THESIS PRESENTED TO RAMKHAMHAENG UNIVERSITY
IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS
FOR THE DEGREE OF MASTER OF ECONOMICS
(BUSINESS ECONOMICS)

2010

COPYRIGHTED BY RAMKHAMHAENG UNIVERSITY

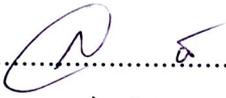
ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ บัณฑิตกำหนดการตัดสินใจเข้ารับบริการในสถานพยาบาล
เฉพาะทาง กรณีศึกษาสถาบันประสาทวิทยา กรมการแพทย์
ชื่อผู้เขียน นางสาวจันทิรา เฟื่องอ่อน
สาขาวิชา เศรษฐศาสตร์
คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

รองศาสตราจารย์อัมรินทร์พงษ์ ฉัตราคม ประธานกรรมการ
รองศาสตราจารย์สุกัญญา ตันธนวัฒน์
รองศาสตราจารย์อดิ ไทยานันท์

มหาวิทยาลัยรามคำแหงอนุมัติให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ

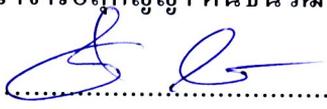

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิมล พูพิพิช)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


.....ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์สุณี ฉัตราคม)


.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์อัมรินทร์พงษ์ ฉัตราคม)


.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์สุกัญญา ตันธนวัฒน์)


.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์อดิ ไทยานันท์)


.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ไกรสร คี้อประโคน)

250417

อาการป่วยดีขึ้น และมีความพึงพอใจด้านการได้รับข้อมูลข่าวสารเป็นลำดับสุดท้าย โดยเฉพาะในส่วนของการจัดทำกิจกรรมคืนกำไรสู่สังคม และการโฆษณาผ่านสื่อโทรทัศน์

เมื่อศึกษาถึงระดับกระบวนการตัดสินใจใช้บริการสถานพยาบาลเฉพาะทาง พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านคุณภาพในการรักษาพยาบาล รองลงมา คือ ด้านความมีชื่อเสียงของสถาบันประสาทวิทยา จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ คือ ปัจจัยทางการให้บริการ ปัจจัยทางด้านคุณภาพในการรักษาพยาบาล ปัจจัยทางด้านรายจ่ายค่ารักษาพยาบาลและปัจจัยทางด้านความมีชื่อเสียงของสถาบันประสาทวิทยา เป็นปัจจัยสำคัญต่อการตัดสินใจเข้ารับบริการในสถานพยาบาลเฉพาะทางที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

baht monthly income. They used the medical service through exercising their right to do so as civil service or state enterprise employees.

Most of the service users know that Prasat Neurological Institute is a specialized hospital. Most of them had used the services three to five times previously. The attitudes they evinced and the degrees of satisfaction they exhibited in regard to the Institute were overall at a high level with the mean being 3.66.

The highest level of satisfaction was found in considering the aspect of attitudes toward the use of services at the Institute. The service users believed that treatment provided by medical specialists would more likely be curative of their illnesses in juxtaposition to those provided by general practitioners. Next, in descending order of satisfaction, was the aspect of treatment quality in view of the perception of service users that their symptoms declined in intensity after treatment. At the lowest level of satisfaction was their satisfaction in the aspect of being recipients of information, especially in the part of organizing activities to return profits to society and advertisement via television media.

In studying the levels at which decision-making processes were exercised concerning treatments offered at specialized hospitals, the researcher found that decision-making was exercised at a high level, especially when it concerned quality of treatment. Next in descending order in making decisions was the reputation of the Institute.

In set hypothesis testing, the researcher found that findings were congruent with the set hypothesis in respect to the factors of importance in making decisions to use services at specialized hospitals. At the statistically reliable level of 95 percent, the researcher found that factors of importance were service provision; treatment quality; treatment expenses; and the reputation of the Institute under study.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความอนุเคราะห์จากรองศาสตราจารย์-
อัมภินพวงศ์ ฉัตราคม ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้ให้คำแนะนำ แก้ไข
ข้อบกพร่องรวมทั้งข้อคิดเห็นต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ในการทำวิทยานิพนธ์มาโดยตลอด
ผู้เขียนจึงขอกราบขอบพระคุณท่านไว้ ณ ที่นี้ นอกจากนี้ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณ
คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ โดยมีรองศาสตราจารย์สุณี ฉัตราคม รองศาสตราจารย์-
สุกัญญา ตันชนวิวัฒน์ รองศาสตราจารย์อดิ ไทยานนทร์ รองศาสตราจารย์ไกรสร คือประโคน
ที่ให้ข้อคิดเห็นและคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ซึ่งช่วยให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์
มากยิ่งขึ้น

ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และทุกคนในครอบครัว ซึ่งเป็นผู้ที่ให้
กำลังใจและผลักดันจนเกิดความสำเร็จในครั้งนี้ และขอกราบขอบพระคุณทุกท่านที่มี
ส่วนเกี่ยวข้องกับความสำเร็จในครั้งนี้ คุณค่าและประโยชน์ที่พึงมีจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้
ขอมอบให้บิดา มารดา คณาจารย์และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่าน

จันจิรา เฟื่องอ่อน

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(4)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(6)
กิตติกรรมประกาศ.....	(9)
สารบัญตาราง	(12)
สารบัญภาพประกอบ	(15)
บทที่	
1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	8
ขอบเขตของการวิจัย.....	8
สมมติฐานของการวิจัย	8
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8
นิยามศัพท์เฉพาะ	9
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	9
2 แนวคิดทางทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	11
แนวคิดทางทฤษฎี.....	11
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	29
3 แนวคิดเกี่ยวกับโรงพยาบาล	35
ข้อมูลทั่วไปของสถาบันประสาทวิทยา	36
ด้านการให้บริการ.....	40
คลินิกเฉพาะทาง.....	44
คลินิกเฉพาะโรค	46

บทที่	หน้า
4	50
วิธีการวิจัยและผลการวิจัย	50
วิธีการวิจัย	50
ผลการวิจัย.....	53
5	70
สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	70
สรุปผลการวิจัย	71
อภิปรายผล	74
ข้อเสนอแนะ	75
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป	76
ภาคผนวก	
ก ตารางการคำนวณโปรแกรม SPSS	77
ข ตารางคำนวณขนาดตัวอย่างของ Yamane.....	94
ค แบบสอบถาม	97
บรรณานุกรม.....	104
ประวัติผู้เขียน	107

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 ร้อยละของประชากรที่มีสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล จำแนกตามประเภทของสวัสดิการฯ ที่มี (ปี พ.ศ. 2547-2552).....	3
2 สัดส่วนการใช้บริการในสถานพยาบาลตามประเภทสวัสดิการ ปี พ.ศ. 2534 ปี พ.ศ. 2539 ปี พ.ศ. 2544 และปี พ.ศ. 2549.....	3
3 จำนวนและอัตราการตายต่อประชากร 100,000 คน จำแนกตามสาเหตุที่สำคัญ ปี พ.ศ. 2547-2551.....	4
4 จำนวนโรงพยาบาลและสถานพยาบาลเอกชนในปี พ.ศ. 2534-2549.....	6
5 สัดส่วนแพทย์ทั่วไปและแพทย์เฉพาะทาง ปี พ.ศ. 2541-2549.....	7
6 ข้อมูลการรักษาพยาบาล ปีงบประมาณ 2552	48
7 กลุ่มโรคของผู้ป่วยในที่มีความสำคัญ 5 อันดับแรก ปีงบประมาณ 2552.....	48
8 กลุ่มโรคของผู้ป่วยนอกที่มีความสำคัญ 5 อันดับแรก ปีงบประมาณ 2552 .	49
9 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	53
10 ระดับทัศนคติและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสถาบันประสาทวิทยา.....	56
11 ระดับทัศนคติและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสถาบันประสาทวิทยา ด้านการให้บริการ	57
12 ระดับทัศนคติและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสถาบันประสาทวิทยา ด้านคุณภาพการรักษาพยาบาล.....	58
13 ระดับทัศนคติและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสถาบันประสาทวิทยา ด้านรายจ่ายค่ารักษาพยาบาล	60
14 ระดับทัศนคติและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสถาบันประสาทวิทยา ด้านความมีชื่อเสียงของสถาบันประสาทวิทยา	61

ตาราง	หน้า
15 ระดับทัศนคติและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสถาบันประสาท- วิทยา ด้านการได้รับข้อมูลข่าวสาร.....	62
16 ระดับทัศนคติและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสถาบันประสาท- วิทยา ด้านทัศนคติต่อการใช้บริการสถาบันประสาทวิทยา.....	63
17 ระดับกระบวนการตัดสินใจใช้บริการสถานพยาบาลเฉพาะทาง	64
18 ความสัมพันธ์ระหว่างการตัดสินใจเข้ารับบริการในสถานพยาบาลเฉพาะทาง ของผู้ใช้บริการที่มีทัศนคติและความพึงพอใจด้านการให้บริการ.....	66
19 ความสัมพันธ์ระหว่างการตัดสินใจเข้ารับบริการในสถานพยาบาลเฉพาะทาง ของผู้ใช้บริการที่มีทัศนคติและความพึงพอใจด้านคุณภาพใน การรักษาพยาบาล	67
20 ความสัมพันธ์ระหว่างการตัดสินใจเข้ารับบริการในสถานพยาบาลเฉพาะทาง ของผู้ใช้บริการที่มีทัศนคติและความพึงพอใจด้านรายจ่าย ค่ารักษาพยาบาล	68
21 ความสัมพันธ์ระหว่างการตัดสินใจเข้ารับบริการในสถานพยาบาลเฉพาะทาง ของผู้ใช้บริการที่มีทัศนคติและความพึงพอใจด้านความมีชื่อเสียง ของสถาบันประสาทวิทยา.....	69

สารบัญภาพประกอบ

ภาพ	หน้า
1 เส้นอรรถประโยชน์และอรรถประโยชน์หน่วยสุดท้าย.....	13
2 เส้นความพึงพอใจเท่ากัน.....	15
3 เส้นงบประมาณ.....	16
4 การเลือกซื้อสินค้าเพื่อให้ได้รับความพอใจสูงสุดภายใต้งบประมาณที่มีอยู่ อย่างจำกัด	18
5 ตัวแบบกระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคและผลที่เกิดขึ้นตามมา.....	21
6 เส้นอุปสงค์ต่อบริการสุขภาพ.....	23
7 การเปลี่ยนแปลงของเส้นอุปสงค์.....	24