

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาล
เพื่อการคลอดบุตรของคุณแม่ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต
วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล
พ.ศ. 2560

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

สารนิพนธ์

เรื่อง

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาล
เพื่อการคลอดบุตรของคุณแม่ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วันที่ 28 สิงหาคม พ.ศ. 2560



นางสาวกัณฐมณี บวรนิรัตติศัย
ผู้วิจัย

บุญยิ่ง คงอาชาภัทร,
Ph.D.
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์วินัย วงศ์สุรวัฒน์,
Ph.D.
ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์

ดวงพร อาภาศิลป์,
Ph.D.
คณบดี
วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชนินทร์ อยู่เพชร,
Ph.D.
กรรมการสอบสารนิพนธ์

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความอนุเคราะห์ของ ดร. บุญยิ่ง คงอาชาภัทร อาจารย์ที่ปริกษาสารนิพนธ์ที่ได้ให้ความรู้ คำปรึกษา ตลอดจนคำแนะนำอันเป็นประโยชน์ต่องานวิจัย ในครั้งนี้ ตลอดจนการตรวจแก้ไขข้อบกพร่อง จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ซึ่งผู้วิจัย ขอกราบขอบพระคุณในความเมตตาของท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์วินัย วงศ์สุวรรณ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ชนินทร์ อยู่เพชร ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ เป็นกรรมการสอบสารนิพนธ์ ซึ่งผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของคณาจารย์ทุกท่าน ที่กรุณาให้ คำปรึกษาและแนะแนวทางในการทำสารนิพนธ์ จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ บิศา มารดา และครอบครัวที่เป็นผู้ให้การสนับสนุนและเป็นกำลังใจมาโดยตลอด ตลอดจนผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน เพื่อนๆ พี่ๆ น้องๆ CMMU MK16B MK18A MK18C ที่ให้ความช่วยเหลือและคำแนะนำต่างๆ ที่ทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

และท้ายสุดนี้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยชิ้นนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้ที่เกี่ยวข้อง และผู้ที่สนใจ

กัณฐมณี บวรนิรัตติศัย

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลของคุณแม่ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล
FACTORS AFFECT THE DECISION TO CHOOSE THE MOTHER'S HOSPITAL IN BANGKOK
AND VICINITY

กัณฐมณี บวรนิรัตติศัย 5650327

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์: บุญยิ่ง คงอาษาภัทร, Ph.D, ผู้ช่วยศาสตราจารย์วินัย วงศ์สุรวัฒน์,
Ph.D., ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชนินทร์ อยู่เพชร, Ph.D.

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือก
โรงพยาบาลเพื่อการคลอดบุตรของคุณแม่ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล โดยเก็บข้อมูลจากคุณแม่
จำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ
ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย สถิติที่ทดสอบความสัมพันธ์คือ ตารางไขว้ (Cross Tabulation)

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีอายุ 31-40 ปี รายได้เฉลี่ย 30,001-50,000 บาท
ต่อเดือน ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน เลือกรับบริการที่โรงพยาบาลเอกชน
และชำระค่ารักษาด้วยตนเอง การศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลเพื่อการ
คลอดบุตรมากที่สุดคือ ชื่อเสียงของโรงพยาบาล รองลงมาคือ ชื่อเสียงของแพทย์ และปัจจัยที่มีผลต่อ
การเลือกโรงพยาบาลเพื่อการคลอดบุตรน้อยที่สุดคือ การได้รับคำแนะนำจากบุคคลใกล้ชิด จากการ
รวบรวมการแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม พบว่าการให้บริการที่ดีเป็นสิ่งที่ผู้ตอบแบบสอบถามแสดง
ความคิดเห็นเพิ่มเติมมากที่สุด โดยผลจากการศึกษาค้นคว้านี้ โรงพยาบาลต่างๆ สามารถนำข้อมูลที่ได้ไป
วางแผนกลยุทธ์เพื่อปรับปรุงการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มลูกค้าที่เป็นคุณแม่
ได้มากที่สุด

คำสำคัญ: โรงพยาบาล/ การคลอด/ การตัดสินใจ

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
สารบัญตาราง	ง
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 คำถามงานวิจัย	2
1.3 วัตถุประสงค์	2
1.4 สมมติฐานงานวิจัย	2
1.5 ขอบเขตงานวิจัย	2
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
2.1 แนวคิดและทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด (4P'S)	4
2.1.1 ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix)	4
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับตัวแปรการตัดสินใจเลือกใช้บริการ	7
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	10
3.1 กรอบแนวคิดการวิจัย	10
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	11
3.3 แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย	11
3.4 สถิติที่ใช้ในการวิจัย	11
บทที่ 4 ผลการวิจัย	12
4.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	12

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.2 ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลของคุณแม่ ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล	15
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ	43
5.1 สรุปผลการวิจัย	43
5.2 การอภิปรายผล	44
5.3 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย	44
บรรณานุกรม	45
ภาคผนวก	46
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม (Questionnaire)	47
ประวัติผู้วิจัย	52

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปจำแนกตามอายุ	12
4.2 แสดงจำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไป จำแนกตามระดับการศึกษา	13
4.3 แสดงจำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไป จำแนกตามอาชีพ	13
4.4 แสดงจำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไป จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	14
4.5 แสดงจำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไป จำแนกตามสิทธิในการเข้ารับบริการ	14
4.6 แสดงจำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไป จำแนกตามโรงพยาบาลที่เลือกเข้ารับบริการ	15
4.7 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับปัจจัยด้านชื่อเสียงของโรงพยาบาล	15
4.8 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับปัจจัยด้านความกว้างขวางสะอาดและทันสมัย	16
4.9 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับปัจจัยอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัย	17
4.10 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับระยะทางจากที่พักมายังโรงพยาบาล	17
4.11 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับระยะทางจากที่ทำงานมายังโรงพยาบาล	18
4.12 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับสถานที่จอดรถและจำนวนที่จอดรถ	18
4.13 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับการมีขนส่งมวลชนผ่านหน้าโรงพยาบาล	19
4.14 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับชื่อเสียงของแพทย์	20
4.15 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับการได้รับคำแนะนำที่ดีจากการตรวจรักษา	20

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.16 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับการให้บริการคลินิกสูตินารีเวช นอกเวลา	21
4.17 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับการบริการที่ดีจากบุคลากรของ โรงพยาบาล	21
4.18 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับการจัดกิจกรรมเตรียมความพร้อม	22
4.19 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมเมื่อเทียบกับ คุณภาพการให้บริการ	23
4.20 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับการมีโปรแกรมคลอดแบบ पै็คเกจ	23
4.21 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับการสามารถใช้สิทธิพิเศษอื่นๆ เช่น ประกันสังคม สิทธิบัตรทอง	24
4.22 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับการสามารถแบ่งชำระได้	24
4.23 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับการมีของขวัญพิเศษ จากโรงพยาบาล	25
4.24 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับการค้นหาข้อมูลผ่านเว็บไซต์ เช่น Pantip หรือ Google	26
4.25 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับการค้นหาข้อมูลผ่าน สื่อสังคมออนไลน์	26
4.26 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับการค้นหาข้อมูลผ่าน สื่อโฆษณาอื่นๆ	27
4.27 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับปัจจัย ด้านชื่อเสียงของโรงพยาบาล	27
4.28 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับปัจจัย ด้านความกว้างขวาง สะอาดและทันสมัย	28
4.29 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับปัจจัย ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัย	29

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.30 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับปัจจัยด้านระยะทาง จากที่พักมายังโรงพยาบาล	29
4.31 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับปัจจัยด้านระยะทาง จากที่ทำงานมายังโรงพยาบาล	30
4.32 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับปัจจัยด้านสถานที่จอดรถและจำนวนที่จอดรถ	31
4.33 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับปัจจัยด้านการมีขนส่งมวลชนผ่านหน้าโรงพยาบาล	31
4.34 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับปัจจัยด้านชื่อเสียงของแพทย์	32
4.35 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับปัจจัยด้านการได้รับคำแนะนำที่ดีจากการตรวจรักษาของแพทย์	33
4.36 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับปัจจัยด้านการให้บริการคลินิกสูตินารีเวชนอกเวลา	33
4.37 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับปัจจัยด้านการมีบริการที่ดีจากบุคลากรของโรงพยาบาล	34
4.38 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับปัจจัยด้านการจัดกิจกรรมเพื่อเตรียมความพร้อม	35
4.39 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับปัจจัยด้านค่าใช้จ่าย เหมาะสมเมื่อเทียบกับคุณภาพการบริการ	35
4.40 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับปัจจัยด้านการมีโปรแกรมการคลอดแบบเป็นแฟ้มเคจ	36
4.41 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับปัจจัยด้านการสามารถใช้สิทธิประโยชน์อื่นๆ เช่น สิทธิประกันสังคม หรือ สิทธิบัตรทอง	37
4.42 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับปัจจัยด้านการสามารถแบ่งชำระได้	37

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.43	แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับปัจจัยด้านการมีของขวัญพิเศษจากโรงพยาบาล	38
4.44	แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับการหาข้อมูลผ่านเว็บไซต์ เช่น Pantip หรือ Google	39
4.45	แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับการหาข้อมูลผ่านสื่อสังคมออนไลน์	39
4.46	แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับการหาข้อมูลผ่านสื่อโฆษณาอื่นๆ	40
4.47	แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจ	41
4.48	แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจ	41

สารบัญภาพ

ภาพ		หน้า
1	แสดงกรอบแนวคิดสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ	10



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

จากการคาดการณ์แนวโน้มธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนปี 2560 พบว่าธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนเติบโตอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการสร้างเครือข่ายพันธมิตรทางธุรกิจและการควบรวมกิจการ เน้นการให้บริการ ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยและครบวงจร และการจัดตั้งศูนย์การแพทย์เฉพาะทางเพื่อเจาะตลาดกลุ่มเป้าหมาย อีกหนึ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดการแข่งขันที่รุนแรง จากการที่โรงพยาบาลรัฐขนาดใหญ่ได้เปิดบริการทางการแพทย์ที่มีมาตรฐานเดียวกับเอกชน (ฉันทพล วุฒิรักษาจร, 2560) ประกอบกับสถานการณ์โลกที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว และผู้รับบริการทางการแพทย์มีแนวโน้มให้ความที่จะให้ความสำคัญกับสุขภาพร่างกายมากขึ้น โดยการเข้ารับการรักษาเพื่อป้องกันโรคภัยไข้เจ็บ ซึ่งมีความแตกต่างจากในอดีตที่ผู้รับบริการมักจะรอให้เกิดการเจ็บป่วยจึงไปพบแพทย์

ในขณะที่เดียวกันอัตราการเกิดของประเทศไทยกลับลดลงอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2554-2558 อัตราการเกิดในเขตกรุงเทพมหานครลดลงจาก 100,331 คนในปี 2554 เหลือเพียง 95,551 คนในปี 2558 (ศูนย์ข้อมูลกรุงเทพมหานคร, 2560) แต่การเลือกโรงพยาบาลเพื่อการคลอดบุตรนั้นถือเป็นปัจจัยอันดับแรกที่คุณแม่ต้องวางแผนสำหรับค่าใช้จ่ายซึ่งจากสถิติประเทศไทยมีการคลอดปีละประมาณ 700,000 ราย อัตราการผ่าท้องคลอดอยู่ที่ 30% หรือประมาณ 210,000 ราย ด้วยเทคโนโลยีทางการแพทย์ที่ทันสมัยขึ้นและผู้รับบริการมีโอกาเลือกได้มากขึ้น ด้วยปัจจัยทั้งด้านความสะดวกสบายของผู้รับบริการและแพทย์ รวมไปถึงแรงจูงใจของโรงพยาบาลที่เสนอความสะดวกสบายให้แก่คนไข้ (BLT Bangkok, 2560)

จากเหตุผลข้างต้นทำให้โรงพยาบาลต่างมุ่งเน้นทางด้านบริการและคุณภาพการรักษา เพื่อปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ปัจจุบัน ทำให้ในปัจจุบันผู้รับบริการมีทางเลือกมากขึ้น โรงพยาบาลหลายแห่งยังให้ความสำคัญในด้านการลงทุนเทคโนโลยีทางการแพทย์ที่ทันสมัย รวมไปถึงการเพิ่มกลยุทธ์ทางการตลาด เช่นการจัดแพ็คเกจราคาพิเศษ เพื่อดึงดูดผู้รับบริการ

ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญในการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกโรงพยาบาลเพื่อการคลอดบุตรของคุณแม่ให้เขตกรุงเทพฯและปริมณฑล เพื่อให้ผู้ประกอบการนำผลที่ได้ไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพและการบริการ รวมถึงเทคโนโลยีทางการแพทย์เพื่อปรับกลยุทธ์ให้ตรงตามความต้องการของคุณแม่ ซึ่งทำให้เกิดการปรับตัวเพื่อเพิ่มรายได้มากขึ้นอีกด้วย

1.2 คำถามงานวิจัย

1. กลุ่มคุณแม่ มีการตัดสินใจในการเลือกโรงพยาบาลเพื่อการคลอดบุตรอย่างไร
2. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลเพื่อการคลอดบุตรอย่างไร
3. บุคคลใดที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกโรงพยาบาลเพื่อการคลอดบุตร

1.3 วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความแตกต่างด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลเพื่อการคลอดบุตร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลเพื่อการคลอดบุตร

1.4 สมมติฐานงานวิจัย

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ อายุ และรายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกโรงพยาบาลเพื่อการคลอดบุตร
2. บุคคลหรือปัจจัยด้านใดบ้างที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลเพื่อการคลอดบุตร

1.5 ขอบเขตงานวิจัย

ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงปริมาณสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ โดยเลือกใช้วิธีการสำรวจด้วยแบบสอบถามและได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้คือ

1. ประชากรในการวิจัยครั้งนี้คือประชากรเพศหญิงตั้งครรภ์ หรือเคยผ่านการคลอดบุตรอาศัยในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล
2. กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือ คุณแม่ที่กำลังตั้งครรภ์ หรือคุณแม่ที่มีบุตรในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลจำนวน 200 คน
3. ระยะเวลาในการดำเนินการคือ ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2560-เดือนสิงหาคม 2560

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับตัวของผู้ประกอบการให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้บริการ
2. เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนการตลาดของผู้ประกอบการด้านโรงพยาบาล
3. เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการบริการแก่ผู้ประกอบการด้านโรงพยาบาล

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

โรงพยาบาล หมายถึง สถานที่สำหรับให้บริการด้านสุขภาพ ที่เน้นการส่งเสริม ป้องกัน รักษาและฟื้นฟูภาวะความเป็นป่วย ทั้งด้านร่างกายและจิตใจ โดยแบ่งออกเป็น 2 ประเภทหลัก คือ โรงพยาบาลเอกชน และ โรงพยาบาลรัฐบาล

การคลอด หมายถึง กระบวนการตามธรรมชาติเพื่อขับทารกผ่านทางช่องคลอดสู่ภายนอก โดยแบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ การคลอดปกติ และการคลอดผิดปกติ (การผ่าคลอด)

การตัดสินใจ หมายถึง กระบวนการทางเลือกที่เกิดจากการใช้ข้อมูลพื้นฐานและข้อสรุปมาประกอบกับการสรุปอ้างอิง เพื่อนำไปสู่การตัดสินใจหรือแนวปฏิบัติที่ดีที่สุด

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาความหมายของคำหลัก แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเลือกโรงพยาบาลเพื่อการคลอดบุตร เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับตัวแปรการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด (4P'S)

2.1.1 ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix)

คอตเลอร์, ฟิลลิป (2546) กล่าวว่า ส่วนประสมทางการตลาด หมายถึงเป็นเครื่องมือทางการตลาดที่สามารถควบคุมได้ ซึ่งนำมาใช้ดำเนินการเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้า รวมไปถึงบรรลุวัตถุประสงค์ในตลาดเป้าหมาย ซึ่งประกอบด้วย 4 ส่วนคือ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) การจัดจำหน่าย (Place) และการส่งเสริมการขาย (Promotion)

2.1.1.1 ผลิตภัณฑ์ (Product) คือลักษณะของผลิตภัณฑ์ที่ต้องการนำเสนอต่อตลาดให้กระทบต่อพฤติกรรมซื้อของผู้บริโภค ซึ่งผลิตภัณฑ์อาจประกอบด้วย สินค้าที่เป็นรูปธรรม การบริการ ประสิทธิภาพ เหตุการณ์ ทรัพย์สิน หรือความคิด

2.1.1.2 ราคา (Price) ราคามีอิทธิพลและเป็นตัวกำหนดหลักที่ผู้บริโภคในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์นั้นๆ อีกทั้งราคายังเป็นปัจจัยสำคัญที่กำหนดส่วนแบ่งตลาด หรือกำไรให้กับบริษัท และยังเป็นเครื่องประเมินคุณค่าของผลิตภัณฑ์และตราสินค้าได้อีกด้วย วิธีในการกำหนดราคามี 6 ขั้นตอนดังนี้

- เลือกวัตถุประสงค์การกำหนดราคา (Selecting the pricing objective)

นอกจากการกำหนดกลยุทธ์ต่างๆ ทางการตลาดแล้ว การกำหนดวัตถุประสงค์ราคาถือเป็นขั้นตอนต่อไปที่จะต้องกำหนดเพื่อให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ดังกล่าว รวมไปถึงเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายราคา กลยุทธ์ราคา และวิธีการในการกำหนดราคา

- กำหนดอุปสงค์ (Determining demand) การกำหนดอุปสงค์หรือความต้องการของผู้บริโภคไม่ได้ขึ้นอยู่กับราคาสินค้าและบริการชนิดนั้นเพียงอย่างเดียว แต่ยังขึ้นอยู่กับปัจจัยเหตุอื่นๆ อีกมากมาย ซึ่งการเปลี่ยนแปลงในปัจจัยเหล่านั้นจะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในอุปสงค์อีกด้วย ซึ่งปัจจัยเหล่านั้นได้แก่ ระดับราคาของสินค้าชนิดนั้นๆ ในตลาด ระดับรายได้เฉลี่ยของผู้บริโภค การเปลี่ยนแปลงไปในราคาสินค้าและบริการอื่นที่เกี่ยวข้องกัน การกระจายรายได้ระหว่างครัวเรือน เป็นต้น

- ประมาณการต้นทุน (Estimating cost) มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นข้อมูลในการตัดสินใจการวางแผนงาน การควบคุมการดำเนินงาน เพราะต้นทุนการผลิตมีความสัมพันธ์กับการผลิตโดยตรง เช่นการผลิตจำนวนมากอาจทำให้ต้นทุนในการผลิตต่อชิ้นลดลง แต่การผลิตครั้งละเป็นจำนวนมากอาจทำให้ต้นทุนต่อชิ้นลดลง แต่อาจไปเพิ่มต้นทุนในการเก็บสินค้าหากผลิตมามากเกินไป ซึ่งเหตุผลต่างๆ เหล่านี้จึงเป็นเหตุผลสำคัญที่จะต้องนำมาวิเคราะห์เพื่อประมาณการต้นทุนการผลิต เพื่อนำไปกำหนดราคาของผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม

- วิเคราะห์ต้นทุนราคาและผลิตภัณฑ์ของกลุ่มคู่แข่ง (Analyzing competitors' cost, prices and offers) เป็นการวิเคราะห์ต้นทุน ราคาสินค้าของกลุ่มคู่แข่งรวมถึงการส่งเสริมการขายของกลุ่มคู่แข่งในตลาด เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการตั้งราคาผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมในสถานการณ์การแข่งขัน

- เลือกวิธีการกำหนดราคา (Selecting a pricing method) โดยส่วนมากการกำหนดราคาเป็นการตั้งราคาโดยพิจารณาจากหลักเกณฑ์ต่าง เช่น การตั้งราคาตามต้นทุนการผลิต การตั้งราคาเพื่อการแข่งขัน หรือการตั้งราคาเพื่อให้ถึงจุดคุ้มทุน เป็นต้น

- เลือกราคาขั้นสุดท้าย (Selecting the final price) การใช้ราคาขั้นสุดท้ายเกิดจากการพิจารณาตัดสินใจด้วยปัจจัยที่เหมาะสม เพื่อให้ได้ราคาขายที่เหมาะสมกับผลิตภัณฑ์ การบริการ และสอดคล้องกับกลยุทธ์ที่ได้กำหนดไว้

2.1.1.3 ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) คือกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นและเกี่ยวข้องกับการนำผลิตภัณฑ์เคลื่อนย้ายจากแหล่งผลิตไปยังแหล่งผู้บริโภคคนสุดท้าย รวมไปถึงการเคลื่อนย้ายวัตถุดิบจากแหล่งวัตถุดิบไปยังโรงงานของผู้ผลิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ การจัดการช่องทางการตลาดที่นั่นจะช่วยลดต้นทุน ลดความเสี่ยง ทำให้ผู้บริโภคได้รับสินค้าเร็วขึ้นและเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับทั้งธุรกิจและผู้บริโภค ซึ่งระดับของช่องทางการจัดจำหน่ายแบ่งได้ 2 ประเภทคือ

- ช่องทางการจัดจำหน่ายทางตรง (Direct Channel) หมายถึง การขายสินค้าโดยตรงจากผู้ผลิตไปยังผู้บริโภคโดยไม่ผ่านคนกลาง เช่นการขายหน้าร้าน การใช้พนักงานขาย หรือการตั้งสาขา เป็นต้น

- ช่องทางการจัดจำหน่ายทางอ้อม (Indirect Channel) หมายถึง การเคลื่อนย้ายสินค้าจากผู้ผลิตไปยังผู้บริโภคระหว่างคนกลาง ซึ่งคนกลางจะทำหน้าที่ขายสินค้าและทำการตลาดเพื่อให้สินค้านั้นสามารถขายออกไปยังผู้บริโภค และขยายตลาดให้กว้างยิ่งขึ้นได้

2.1.1.4 การส่งเสริมการตลาด (Promotion) หมายถึง เครื่องมือพื้นฐานที่ใช้สื่อสารข้อมูลผลิตภัณฑ์ระหว่างผู้บริโภคระหว่างผู้จัดจำหน่าย โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อทำให้ผู้บริโภคเกิดความสนใจในตัวสินค้า โดยการเสนอราคาพิเศษ ผลประโยชน์พิเศษเป็นครั้งคราว เพื่อกระตุ้นให้ผู้บริโภคเกิดความต้องการในตัวสินค้า การส่งเสริมการตลาดมีหลายรูปแบบ เช่น การส่งเสริมการขายสู่ผู้บริโภคโดยตรง ผู้จัดจำหน่ายอาจเลือกใช้วิธีการแจกสินค้าตัวอย่าง หรือ การแจกคูปองส่วนลด เป็นต้น ในส่วนของการส่งเสริมการขายที่มุ่งไปที่ตัวแทนจำหน่ายที่เป็นคนกลาง สามารถทำได้โดยสร้างแรงจูงใจให้การขาย เช่น การให้โบนัสพิเศษ การให้ส่วนลด หรือการให้ของขวัญพิเศษ เป็นต้น สำหรับรูปแบบการสื่อสารการส่งเสริมการตลาดแบ่งออกเป็น 5 ประเภท ดังนี้

- การโฆษณา (Advertising) เป็นรูปแบบการสื่อสารเกี่ยวกับรายละเอียดของผลิตภัณฑ์ โดยการสร้างสรรค์ผลงาน เช่น สื่อโทรทัศน์ วิทยุ หรือสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ เพื่อให้ผู้บริโภครับรู้ถึงตราสินค้ารวมถึงจุดเด่นของสินค้า ที่ผู้ผลิตต้องการสื่อสารให้ผู้บริโภคได้รับรู้

- การส่งเสริมการขาย (Sales promotion) เป็นการจูงใจที่เสนอคุณค่าพิเศษของผลิตภัณฑ์ซึ่งก่อให้เกิดความสนใจและกระตุ้นการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ เช่น การลดราคา การแจกสินค้า หรือการแถมสินค้า เป็นต้น

- การขายโดยพนักงานขาย (Personal Selling) เป็นการสื่อสารกับผู้บริโภคด้วยวิธีการแจ้งข่าวสารและจูงใจโดยใช้บุคคล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปลี่ยนแปลงจากผู้ที่ไม่เคยซื้อผลิตภัณฑ์ให้เป็นลูกค้า รวมไปถึงการโน้มน้าวให้ลูกค้าที่ใช้ผลิตภัณฑ์อยู่แล้วสามารถซื้อต่อไปได้

- การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์ (Publicity and Public Relation) เป็นการประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ หรือข้อมูลของบริษัทผ่านสื่อมวลชน เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและภาพลักษณ์ของผลิตภัณฑ์และบริษัท อีกทั้งยังเป็นช่องทางที่สามารถเผยแพร่ข่าวสารได้รวดเร็วและมีต้นทุนที่ต่ำกว่าการโฆษณา

- การตลาดทางตรง (Direct Marketing) เป็นการทำการตลาดไปสู่กลุ่มผู้บริโภคเป้าหมายโดยตรง เพื่อทำให้เกิดการกระตุ้นในการตอบกลับจากกลุ่มผู้บริโภคเป้าหมายได้ทันที

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับตัวแปรการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

ทฤษฎีการตัดสินใจใช้บริการ

ชนิตาภา วรณาภรณ์ (2555) กล่าวว่า การตัดสินใจในการใช้บริการนั้นขึ้นอยู่กับ 6 องค์ประกอบ คือ

1. ข้อมูลข่าวสารหรือข้อเท็จจริงของบริการหรือผลิตภัณฑ์ที่ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้ 2 วิธีได้แก่ ประสบการณ์ทางตรง ซึ่งผู้รับบริการได้สัมผัสผลิตภัณฑ์นั้นได้ตนเอง ทำให้รับรู้ว่าผลิตภัณฑ์นั้นตรงกับความต้องการของตนหรือไม่ และประสบการณ์ทางอ้อม ซึ่งผู้รับบริการได้รับข้อมูลข่าวสารจากคำบอกเล่าของผู้อื่น หรือสื่อต่าง โดยข้อมูลข่าวสารนั้นจะเป็นสิ่งเร้าที่กระตุ้นให้ผู้รับบริการรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ และสามารถทำให้เกิดความเชื่อมั่นในผลิตภัณฑ์นั้นๆ ได้
2. เครื่องหมายการค้า สามารถทำให้ผู้รับบริการนึกถึงการบริการหรือผลิตภัณฑ์ในด้านการออกหรือคุณภาพบริการเป็นต้น
3. เจตคติ หรือความรู้สึกของผู้รับบริการต่อการบริการหรือผลิตภัณฑ์ที่เป็นทั้งความรู้สึกทางด้านบวกหรือลบ ถ้าหากผู้รับบริการได้รับข้อมูลของการบริการหรือผลิตภัณฑ์นั้นๆ ในทางบวก ความรู้สึกที่มีต่อเครื่องหมายการค้า การบริการและผลิตภัณฑ์จะส่งผลในทางบวกตามมา ถ้าหากผู้รับบริการได้รับข้อมูลในทางลบ ความรู้สึกที่มีต่อการบริการ เครื่องหมายการค้าและผลิตภัณฑ์ก็อาจส่งผลในทางลบ ซึ่งเจตคตินั้นมีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะใช้บริการในผลิตภัณฑ์นั้นๆ ต่อไป
4. ความเชื่อมั่นในการใช้บริการหรือผลิตภัณฑ์ ซึ่งเกิดจากความเชื่อมั่นที่ผู้รับบริการได้รับข้อมูลข่าวสาร และประเมินว่าตรงกับความต้องการของตนเอง ซึ่งทำให้ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้บริการหรือผลิตภัณฑ์นั้นๆต่อไป
5. ความมุ่งมั่นในการใช้บริการหรือผลิตภัณฑ์ หมายถึงการตัดสินใจในการวางแผนที่จะใช้บริการหรือผลิตภัณฑ์นั้นๆ
6. การซื้อ ถือเป็นขั้นตอนสุดท้ายที่ผู้รับบริการตัดสินใจที่จะใช้บริการหรือผลิตภัณฑ์นั้นๆ

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาล โดยมีผลงานวิจัยที่สอดคล้อง ได้แก่

ศิริกาญจน์ กมลปิยะพัฒน์ (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์คือ

1. เพื่อศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อวิเคราะห์คุณภาพการบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานคร
4. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการประกันสุขภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานคร

โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนขนาดมากกว่า 100 เตียง จำนวน 4 โรงพยาบาล ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ด้วยแบบสอบถาม สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ วิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยในด้านส่วนประสมทางการตลาดไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานคร แต่สิ่งที่สำคัญและประชากรในกรุงเทพมหานครมีความเห็นในเชิงบวกมากที่สุดคือ การบริการที่ดีจากบุคลากรทางการแพทย์ ความสะอาดของเครื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์ และบุคลากรที่มีมารยาทที่ดีและเหมาะสม ในด้านคุณภาพการบริการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานคร แต่สิ่งที่ประชากรมีข้อคิดเห็นเชิงบวกมากที่สุด คือกิริยาท่าทางและมารยาทที่ดีในการให้บริการ เครื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์มีความพร้อมและทันสมัย ในด้านการประกันสุขภาพมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานคร และสิ่งที่ส่งผลเชิงบวกมากที่สุด คือ การถือประกันสุขภาพทำให้เข้าใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนมากขึ้น การถือประกันสุขภาพช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายของตนเองและครอบครัว และยังสามารถช่วยคลายกังวลเรื่องค่ารักษาพยาบาลที่สูงได้ ในด้านการตัดสินใจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ 3 อันดับแรกคือ การรักษาและบริการทางการแพทย์ การบริการจากบุคลากรทางการแพทย์และความเชื่อถือไว้วางใจได้มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน และความเชื่อถือไว้วางใจได้มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการซึ่งมีความสำคัญเท่ากับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว

ผ่องพิมล พิจารณ์สรณ์ (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาล ศิริราชปิยมหาราชการุณย์ โดยมีวัตถุประสงค์คือ

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชการุณย์
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชการุณย์

3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชการุณย์

โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการของโรงพยาบาลศิริราช จำนวน 286 คน ด้วยแบบสอบถาม สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ สถิติเชิงพรรณนา ค่าสถิติร้อยละ และทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสองกลุ่ม โดยเพียร์สัน (Pearson Correlation)

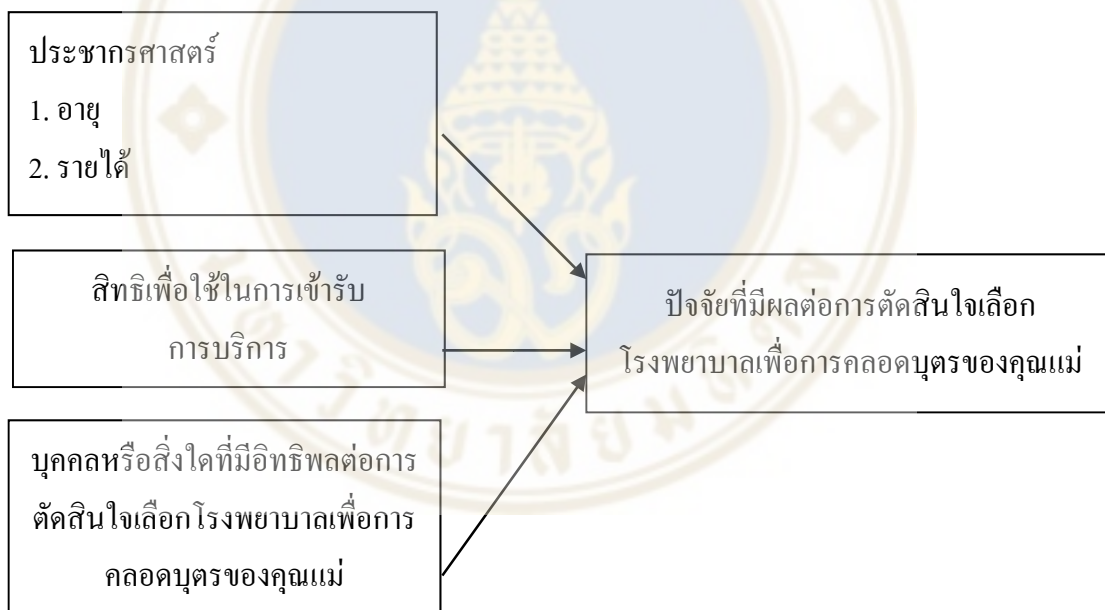
ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของโรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชการุณย์มากที่สุดคือ ปัจจัยด้านอาคารสถานที่ เช่น บรรยากาศภายในโรงพยาบาล กว้างขวาง สะอาด และทันสมัย รองลงมาคือ ปัจจัยด้านองค์กร เช่น ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล ภาพพจน์และชื่อเสียงของโรงพยาบาลซึ่งถือว่าเป็นจุดแข็งและข้อได้เปรียบสำหรับการแข่งขันเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการและสำหรับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชการุณย์น้อยที่สุดคือ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด เช่น การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ เป็นต้น ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่มีแนวโน้มความต้องการในส่วนขอพื้นที่จอดรถที่ยังไม่เพียงพอต่อความต้องการอันเนื่องมาจากสถานที่ตั้งที่อยู่ใจกลางเมือง รองลงมาคือ แนวโน้มความต้องการในด้านการส่งเสริมการตลาด ซึ่งความต้องการดังกล่าวอาจไม่สามารถให้บริการได้อย่างเต็มที่เนื่องจากข้อบ่งคับต่างๆ ของทางราชการ

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ปัจจัยหลักที่มีผลการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลของผู้เข้ารับบริการนั้นประกอบด้วยหลายปัจจัย เช่น ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล ชื่อเสียงของแพทย์และโรงพยาบาล เป็นต้น ซึ่งผู้วิจัยได้สังเกตเห็นความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกโรงพยาบาลของหญิงตั้งครรภ์ หรือหญิงที่เคยผ่านการคลอดบุตรทั้งทางด้านอายุ รายได้ สิทธิเพื่อใช้ในการเข้ารับการรักษา รวมไปถึงบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกโรงพยาบาลว่ามีปัจจัยใดที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจ จึงเป็นที่มาของงานวิจัยในครั้งนี้

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลเพื่อการคลอดบุตรของคุณแม่ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล โดยมีการกำหนดแนวทางการดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนและวิธีการดำเนินงานดังต่อไปนี้

3.1 กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ศึกษาการสร้างแบบสอบถามจากงานวิจัย ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด และคุณภาพการบริการที่อาจส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลเพื่อการคลอดบุตรของคุณแม่
2. ศึกษาการสร้างแบบสอบถามจากกรอบงานวิจัย
3. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามที่สร้างขึ้น และนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา
4. ตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้อาจารย์ที่ปรึกษานุมัติ
5. แจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 ชุดในช่องทางออนไลน์ และออฟไลน์

3.3 แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูลโดยตรง ซึ่งมีวิธีการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการที่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 ตัวอย่าง คุณแม่ที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลกรอกแบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ผ่านการพัฒนาเป็นเครื่องมือดำเนินการ
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลที่มีผู้รวบรวมไว้ในผลงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้โรงพยาบาล

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. สถิติพื้นฐานเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) โดยใช้ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ของคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน การใช้สิทธิในการเข้ารับบริการ ผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจเข้ารับบริการ โดยนำมาแจกแจงจำนวนและนำเสนอเป็นร้อยละ
2. สถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ตารางไขว้ (Cross- Tabulation) เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา

บทที่ 4 ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลเพื่อการคลอดบุตรของคุณแม่ ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ในบทนี้เป็นผลมาจากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ จากการเก็บรวบรวมแบบสอบถามจำนวน 200 ตัวอย่าง นำมาประมวลผลโดยแบ่งการนำเสนอข้อมูลออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของคุณแม่ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล
- ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลของคุณแม่
- ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม

4.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

การแจกแจงจำนวน และร้อยละในส่วนข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของคุณแม่ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล จำนวน 200 คน ได้ผลการวิจัย ดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปจำแนกตามอายุ

(n = 200)		
อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	0	0
21-30 ปี	31	15.5
31-40 ปี	92	46
41-50 ปี	50	25
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	27	13.5
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 46 รองลงมาคืออายุ 41-50 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 25 และมีอายุมากกว่า 50 ปี น้อยที่สุดจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไป จำแนกตามระดับการศึกษา

(n = 200)

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	22	11
ปริญญาตรี	132	66
สูงกว่าปริญญาตรี	46	23
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 66 รองลงมาคือ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 23 และน้อยที่สุดคือระดับการศึกษาด้านต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 11

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไป จำแนกตามอาชีพ

(n = 200)

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ	16	8
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3	1.5
พนักงานบริษัทเอกชน	114	57
เจ้าของกิจการ	31	15.5
แม่บ้าน	34	17
อื่นๆ	2	1
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 57 รองลงมาคืออาชีพแม่บ้าน จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 17 และน้อยที่สุดคืออาชีพอื่นๆ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไป จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

(n = 200)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 15,000 บาท	10	5
15,000- 30,000 บาท	44	22
30,0001- 50,000 บาท	74	37
มากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป	72	36
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-50,000 บาท จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 37 รองลงมาคือมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 36 และน้อยที่สุดคือมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไป จำแนกตามสิทธิในการเข้ารับบริการ

(n = 200)

การใช้สิทธิในการเข้ารับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชำระค่ารักษาพยาบาลเอง	76	38
ประกันสังคม	61	30.5
บัตรทอง	6	3
สิทธิข้าราชการ	21	10.5
สวัสดิการพนักงาน	32	16
อื่นๆ	4	2
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ชำระค่ารักษาพยาบาลเอง จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 38 รองลงมาคือใช้สิทธิประกันสังคม จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 และน้อยที่สุดคือใช้สิทธิอื่นๆ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไป จำแนกตามโรงพยาบาลที่เลือกเข้ารับบริการ

(n = 200)

โรงพยาบาลที่เลือกเข้ารับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โรงพยาบาลเอกชน	152	76
โรงพยาบาลรัฐบาล	48	24
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกเข้ารับบริการในโรงพยาบาลเอกชน จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 76 และโรงพยาบาลรัฐบาล จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 24

4.2 ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลของคุณแม่ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

การแจกแจงแบบตารางไขว้เพื่อเปรียบเทียบระหว่างข้อมูลด้านประชากรศาสตร์กับ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ จำนวน 200 คน ได้ผลการวิจัยดังนี้

ตารางที่ 4.7 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับปัจจัยด้านชื่อเสียงของโรงพยาบาล

(n = 200)

อายุ	ชื่อเสียงของโรงพยาบาล					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
21-30 ปี	0	0	4	14	14	31
	0	0	12.9	45.2	41.9	100
31-40 ปี	0	0	15	30	47	92
	0	0	16.3	32.6	51.1	100
41-50 ปี	0	0	8	14	28	50
	0	0	16	28	56	100

ตารางที่ 4.7 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับปัจจัยด้านชื่อเสียงของโรงพยาบาล
(ต่อ)

อายุ	ชื่อเสียงของโรงพยาบาล					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
มากกว่า 50 ปี	0	0	0	16	11	27
	0	0	0	13.5	40.7	100
รวม	0	0	27	74	99	200

จากตารางที่ 4.7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปีให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านชื่อเสียงของโรงพยาบาลคิดเป็นร้อยละ 51.1

ตารางที่ 4.8 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับปัจจัยด้านความกว้างขวาง สะอาด และทันสมัย

(n = 200)

อายุ	ความกว้างขวาง สะอาด และทันสมัย					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
21-30 ปี	0	0	2	15	14	31
	0	0	6.5	48.4	45.2	100
31-40 ปี	1	0	9	35	47	92
	1.1	0	9.8	38	51.1	100
41-50 ปี	0	0	7	19	24	50
	0	0	14	38	48	100
มากกว่า 50 ปี	0	0	1	16	10	27
	0	0	3.7	59.3	37	100
รวม	1	0	19	85	95	200

จากตารางที่ 4.8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปีให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความกว้างขวาง สะอาดและทันสมัยคิดเป็นร้อยละ 51.1

ตารางที่ 4.9 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับปัจจัยอุปสรรคทางการแพทย์ที่ทันสมัย
(n = 200)

อายุ	อุปสรรคทางการแพทย์ที่ทันสมัย					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
21-30 ปี	0	0	2	12	17	31
	0	0	6.5	38.7	54.8	100
31-40 ปี	1	0	0	21	70	92
	1.1	0	0	22.8	76.1	100
41-50 ปี	0	1	4	9	36	50
	0	0	8	18	72	100
มากกว่า 50 ปี	0	0	0	12	15	27
	0	0	0	44.4	55.8	100
รวม	1	1	6	54	138	200

จากตารางที่ 4.9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปีให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านอุปสรรคทางการแพทย์ที่ทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 76.1

ตารางที่ 4.10 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับระยะทางจากที่พักมายังโรงพยาบาล
(n = 200)

อายุ	ระยะทางจากที่พักมายังโรงพยาบาล					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
21-30 ปี	0	0	3	13	15	31
	0	0	9.7	41.9	48.4	100
31-40 ปี	2	0	5	33	52	92
	2.2	0	5.4	35.9	56.5	100
41-50 ปี	0	1	2	19	28	50
	0	0	4	38	56	100
มากกว่า 50 ปี	0	0	3	11	13	27
	0	0	11.1	40.7	48.1	100
รวม	2	1	13	76	108	200

จากตารางที่ 4.10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านระยะทางจากที่พักมายังโรงพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 56.5

ตารางที่ 4.11 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับระยะทางจากที่ทำงานมายังโรงพยาบาล (n = 200)

อายุ	ระยะทางจากที่ทำงานมายังโรงพยาบาล					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
21-30 ปี	1	0	7	13	10	31
	3.2	0	22.6	41.9	32.3	100
31-40 ปี	2	5	19	41	25	92
	2.2	5.4	20.7	44.6	27.2	100
41-50 ปี	4	0	5	17	24	50
	8	0	10	34	48	100
มากกว่า 50 ปี	0	1	3	13	10	27
	0	3.7	11.1	48.1	37	100
รวม	7	6	34	84	69	200

จากตารางที่ 4.11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านระยะทางจากที่ทำงานมายังโรงพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 48.1

ตารางที่ 4.12 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับสถานที่จอดรถและจำนวนที่จอดรถ (n = 200)

อายุ	สถานที่จอดรถและจำนวนที่จอดรถ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
21-30 ปี	0	2	10	12	7	31
	0	6.5	32.3	38.7	22.6	100
31-40 ปี	3	4	20	40	25	92
	3.3	4.3	21.7	43.5	27.2	100
41-50 ปี	4	2	14	14	16	50
	8	4	28	28	32	100

ตารางที่ 4.12 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับสถานที่จอดรถและจำนวนที่จอดรถ (ต่อ)

อายุ	สถานที่จอดรถและจำนวนที่จอดรถ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
มากกว่า 50 ปี	0	2	1	14	10	27
	0	7.4	3.7	51.9	37	100
รวม	7	10	45	80	58	200

จากตารางที่ 4.12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 50 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยสถานที่จอดรถและจำนวนที่จอดรถคิดเป็นร้อยละ 51.9

ตารางที่ 4.13 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับการมีเงินส่งมวลงผ่านหน้าโรงพยาบาล

(n = 200)

อายุ	การมีเงินส่งมวลงผ่านหน้าโรงพยาบาล					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
21-30 ปี	0	2	14	8	7	31
	0	6.5	45.2	25.8	22.6	100
31-40 ปี	16	8	19	27	22	92
	17.4	8.7	20.7	29.3	23.9	100
41-50 ปี	7	3	14	11	15	50
	14	6	28	22	30	100
มากกว่า 50 ปี	0	3	6	8	10	27
	0	11.1	22.2	29.6	37	100
รวม	23	16	53	54	54	200

จากตารางที่ 4.13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นให้ความสำคัญกับปัจจัยการมีเงินส่งมวลงผ่านหน้าโรงพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 37

ตารางที่ 4.14 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับชื่อเสียงของแพทย์

(n = 200)

อายุ	ชื่อเสียงของแพทย์					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
21-30 ปี	0	0	4	10	17	31
	0	0	12.9	32.3	54.8	100
31-40 ปี	0	1	3	26	62	92
	0	1.1	3.3	28.3	67.4	100
41-50 ปี	0	0	7	10	33	50
	0	0	14	20	66	100
มากกว่า 50 ปี	0	0	0	12	15	27
	0	0	0	44.4	55.6	100
รวม	0	1	14	58	127	200

จากตารางที่ 4.14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยชื่อเสียงของแพทย์ คิดเป็นร้อยละ 67.4

ตารางที่ 4.15 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับการได้รับคำแนะนำที่ดีจากการตรวจรักษา

(n = 200)

อายุ	การได้รับคำแนะนำที่ดีจากการตรวจรักษา					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
21-30 ปี	0	0	1	7	23	31
	0	0	3.2	22.6	74.2	100
31-40 ปี	1	0	0	23	68	92
	1.1	0	0	25	73.9	100
41-50 ปี	0	1	5	7	37	50
	0	2	10	14	74	100
มากกว่า 50 ปี	0	0	1	9	17	27
	0	0	3.7	33.3	63	100
รวม	1	1	7	46	145	200

จากตารางที่ 4.15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัย การได้รับคำแนะนำที่ดีจากการตรวจรักษา คิดเป็นร้อยละ 74.2

ตารางที่ 4.16 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับการให้บริการคลินิกสูตินารีเวชนอกเวลา (n = 200)

อายุ	การให้บริการคลินิกสูตินารีเวชนอกเวลา					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
21-30 ปี	0	2	6	7	16	31
	0	6.5	19.4	22.6	51.6	100
31-40 ปี	0	2	19	22	49	92
	0	2.2	20.7	23.9	53.3	100
41-50 ปี	1	1	6	10	32	50
	2	2	12	20	64	100
มากกว่า 50 ปี	0	2	3	10	12	27
	0	7.4	11.1	37	44.4	100
รวม	1	7	34	49	109	200

จากตารางที่ 4.16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัย การให้บริการคลินิกสูตินารีเวชนอกเวลา คิดเป็นร้อยละ 64

ตารางที่ 4.17 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับการบริการที่ดีจากบุคลากรของ โรงพยาบาล

อายุ	การบริการที่ดีจากบุคลากรของโรงพยาบาล					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
21-30 ปี	0	1	1	16	13	31
	0	3.2	3.2	51.6	41.9	100
31-40 ปี	0	1	3	41	47	92
	0	1.1	3.3	44.6	51.1	100

ตารางที่ 4.17 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับการบริการที่ดีจากบุคลากรของโรงพยาบาล (ต่อ)

อายุ	การบริการที่ดีจากบุคลากรของโรงพยาบาล					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
41-50 ปี	0	0	8	16	26	50
	0	0	16	32	52	100
มากกว่า 50 ปี	0	0	2	9	16	27
	0	0	7.4	33.3	59.3	100
รวม	0	2	14	82	102	200

จากตารางที่ 4.17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไปให้ความสำคัญกับปัจจัยการบริการที่ดีจากบุคลากรของโรงพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 59.3

ตารางที่ 4.18 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับการจัดกิจกรรมเตรียมความพร้อม (n = 200)

อายุ	การจัดกิจกรรมเตรียมความพร้อม					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
21-30 ปี	0	0	1	18	12	31
	0	0	3.2	58.1	38.7	100
31-40 ปี	2	1	15	33	41	92
	2.2	1.1	16.3	35.9	44.6	100
41-50 ปี	0	1	11	16	22	50
	0	2	22	32	44	100
มากกว่า 50 ปี	0	0	4	11	12	27
	0	0	14.8	40.7	44.4	100
รวม	2	2	31	78	87	200

จากตารางที่ 4.18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยการจัดกิจกรรมเตรียมความพร้อมคิดเป็นร้อยละ 58.1

ตารางที่ 4.19 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมเมื่อเทียบกับคุณภาพการให้บริการ

(n = 200)

อายุ	ค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมเมื่อเทียบกับคุณภาพการให้บริการ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
21-30 ปี	0	1	1	11	18	31
	0	3.2	3.2	35.5	58.1	100
31-40 ปี	0	1	6	23	62	92
	0	1.1	6.5	25	67.4	100
41-50 ปี	0	0	3	17	30	50
	0	0	6	34	60	100
มากกว่า 50 ปี	0	0	2	12	13	27
	0	0	7.4	44.4	48.1	100
รวม	0	2	12	63	123	200

จากตารางที่ 4.19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมเมื่อเทียบกับคุณภาพการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 67.4

ตารางที่ 4.20 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับการมีโปรแกรมตลอดแบบแพ็คเกจ

(n = 200)

อายุ	การมีโปรแกรมตลอดแบบแพ็คเกจ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
21-30 ปี	0	1	0	19	11	31
	0	3.2	0	61.3	35.5	100
31-40 ปี	0	3	10	28	51	92
	0	3.3	10.9	30.4	55.4	100
41-50 ปี	2	2	4	18	24	50
	4	4	8	36	48	100
มากกว่า 50 ปี	0	1	3	15	8	27
	0	3.7	11.1	55.6	29.6	100
รวม	2	7	17	80	94	200

จากตารางที่ 4.20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30 ปีให้ความสำคัญกับปัจจัย การมีโปรแกรมคลออดแบบแพ็คเกจ คิดเป็นร้อยละ 61.3

ตารางที่ 4.21 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับการสามารถใช้สิทธิพิเศษอื่นๆ เช่น ประกันสังคม สิทธิบัตรทอง

(n = 200)

อายุ	การสามารถใช้สิทธิพิเศษอื่นๆ เช่นประกันสังคม สิทธิบัตรทอง					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
21-30 ปี	0	1	5	9	16	31
	0	3.2	16.1	29	51.6	100
31-40 ปี	3	9	14	21	45	92
	3.3	9.8	15.2	22.8	48.9	100
41-50 ปี	6	1	11	8	24	50
	12	2	22	16	48	100
มากกว่า 50 ปี	0	0	6	9	12	27
	0	0	22.2	33.3	44.4	100
รวม	9	11	36	47	97	200

จากตารางที่ 4.21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัย การสามารถใช้สิทธิพิเศษอื่นๆ เช่นประกันสังคม สิทธิบัตรทอง คิดเป็นร้อยละ 51.6

ตารางที่ 4.22 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับการสามารถแบ่งชำระได้

(n = 200)

อายุ	การสามารถแบ่งชำระได้					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
21-30 ปี	0	2	6	8	15	31
	0	6.5	19.4	25.8	48.4	100
31-40 ปี	5	9	35	18	25	92
	5.4	9.8	38	19.6	27.2	100

ตารางที่ 4.22 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับการสามารถแบ่งชำระได้ (ต่อ)

อายุ	การสามารถแบ่งชำระได้					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
41-50 ปี	7	2	13	10	18	50
	14	4	26	20	36	100
มากกว่า 50 ปี	3	1	7	6	10	27
	11.1	3.7	25.9	22.2	37	100
รวม	15	14	61	42	68	200

จากตารางที่ 4.22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยการสามารถแบ่งชำระได้ คิดเป็นร้อยละ 48.4

ตารางที่ 4.23 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับการมีของขวัญพิเศษจากโรงพยาบาล

(n = 200)

อายุ	การมีของขวัญพิเศษจากโรงพยาบาล					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
21-30 ปี	0	2	7	13	9	31
	0	6.5	22.6	41.9	29	100
31-40 ปี	4	14	23	25	26	92
	4.3	15.2	25	27.2	28.3	100
41-50 ปี	10	3	13	11	13	50
	20	6	26	22	26	100
มากกว่า 50 ปี	4	1	7	10	5	27
	14.8	3.7	25.9	37	18.5	100
รวม	18	20	50	59	53	200

จากตารางที่ 4.23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยการมีของขวัญพิเศษจากโรงพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 41.9 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1

ตารางที่ 4.24 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับการค้นหาข้อมูลผ่านเว็บไซต์ เช่น Pantip หรือ Google

(n = 200)

อายุ	การค้นหาข้อมูลผ่านเว็บไซต์ เช่น Pantip หรือ Google					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
21-30 ปี	0	0	4	15	12	31
	0	0	12.9	48.4	38.7	100
31-40 ปี	4	2	22	31	33	92
	4.3	2.2	23.9	33.7	35.9	100
41-50 ปี	2	3	9	13	23	50
	4	6	18	26	46	100
มากกว่า 50 ปี	1	3	4	14	5	27
	3.7	11.1	14.8	51.9	18.5	100
รวม	7	8	39	73	73	200

จากตารางที่ 4.24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไปให้ความสำคัญกับการค้นหาข้อมูลผ่านเว็บไซต์ เช่น Pantip หรือ Google คิดเป็นร้อยละ 51.9

ตารางที่ 4.25 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับการค้นหาข้อมูลผ่านสื่อสังคมออนไลน์

(n = 200)

อายุ	การค้นหาข้อมูลผ่านสื่อสังคมออนไลน์					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
21-30 ปี	0	0	5	15	11	31
	0	0	16.1	48.4	35.5	100
31-40 ปี	1	4	27	35	25	92
	1.1	4.3	29.3	38	27.2	100
41-50 ปี	1	6	13	15	15	50
	2	12	26	30	30	100
มากกว่า 50 ปี	4	3	4	10	5	27
	14.8	11.1	14.8	37	18.5	100
รวม	3	13	49	79	56	200

จากตารางที่ 4.25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30 ปี ให้ความสำคัญกับการค้นหาข้อมูลผ่านสื่อสังคมออนไลน์คิดเป็นร้อยละ 48.4

ตารางที่ 4.26 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับการค้นหาข้อมูลผ่านสื่อโฆษณาอื่นๆ (n = 200)

อายุ	การค้นหาข้อมูลผ่านสื่อโฆษณาอื่นๆ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
21-30 ปี	0	2	11	11	7	31
	0	6.5	35.5	35.5	22.6	100
31-40 ปี	1	3	38	35	15	92
	1.1	3.3	41.3	38	16.3	100
41-50 ปี	0	6	11	17	16	50
	0	12	22	34	32	100
มากกว่า 50 ปี	1	4	5	13	4	27
	3.7	14.8	18.5	48.1	14.8	100
รวม	2	15	65	76	42	200

จากตารางที่ 4.26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญกับการค้นหาข้อมูลผ่านสื่อโฆษณาอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 48.1

ตารางที่ 4.27 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับปัจจัยด้านชื่อเสียงของโรงพยาบาล

รายได้	ชื่อเสียงของโรงพยาบาล					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ต่ำกว่า 15,000	0	0	2	5	3	10
	0	0	20	50	30	100
15,001 – 30,000	0	0	8	17	19	44
	0	0	18.2	38.6	43.2	100

ตารางที่ 4.27 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับปัจจัยด้านชื่อเสียงของโรงพยาบาล (ต่อ)

รายได้	ชื่อเสียงของโรงพยาบาล					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
30,001 – 50,000	0	0	8	32	34	74
	0	0	10.8	43.2	45.9	100
มากกว่า 50,000	0	0	9	20	43	72
	0	0	12.5	27.8	59.7	100
รวม	0	0	27	74	99	200

จากตารางที่ 4.27 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาทให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านชื่อเสียงของโรงพยาบาลคิดเป็นร้อยละ 59.7

ตารางที่ 4.28 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับปัจจัยด้านความกว้างขวาง สะอาดและทันสมัย

(n = 200)

รายได้	ด้านความกว้างขวาง สะอาดและทันสมัย					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ต่ำกว่า 15,000	0	0	2	5	3	10
	0	0	20	50	30	100
15,001 – 30,000	0	0	8	15	21	44
	0	0	18.2	34.1	47.7	100
30,001 – 50,000	0	0	5	32	37	74
	0	0	6.8	43.2	50	100
มากกว่า 50,000	1	0	4	33	34	72
	1.4	0	5.6	45.8	47.2	100
รวม	1	0	19	85	95	200

จากตารางที่ 4.28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาทให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความกว้างขวาง สะอาดและทันสมัยคิดเป็นร้อยละ 50

ตารางที่ 4.29 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับปัจจัยด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัย

(n = 200)

รายได้	ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัย					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ต่ำกว่า 15,000	0	1	1	4	4	10
	0	10	10	40	40	100
15,001 – 30,000	0	0	2	10	32	44
	0	0	4.5	22.7	72.7	100
30,001 – 50,000	0	0	1	20	53	74
	0	0	1.4	27	71.6	100
มากกว่า 50,000	1	0	2	20	49	72
	1.4	0	2.8	27.8	68.1	100
รวม	1	1	6	54	138	200

จากตารางที่ 4.29 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยคิดเป็นร้อยละ 72.7

ตารางที่ 4.30 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับปัจจัยด้านระยะทางจากที่พักมายังโรงพยาบาล

(n = 200)

รายได้	ด้านระยะทางจากที่พักมายังโรงพยาบาล					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ต่ำกว่า 15,000	0	1	0	6	3	10
	0	10	0	60	30	100
15,001 – 30,000	0	0	1	17	26	44
	0	0	2.3	38.6	59.1	100
30,001 – 50,000	0	0	6	34	34	74
	0	0	8.1	45.9	45.9	100

ตารางที่ 4.30 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับปัจจัยด้านระยะทางจากที่พักมายังโรงพยาบาล (ต่อ)

รายได้	ด้านระยะทางจากที่พักมายังโรงพยาบาล					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
มากกว่า 50,000	2	0	6	19	45	72
	2.8	0	8.3	26.4	62.5	100
รวม	2	1	13	76	108	200

จากตารางที่ 4.30 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาทให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านระยะทางจากที่พักมายังโรงพยาบาลคิดเป็นร้อยละ 62.5

ตารางที่ 4.31 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับปัจจัยด้านระยะทางจากที่ทำงานมายังโรงพยาบาล

(n = 200)

รายได้	ด้านระยะทางจากที่ทำงานมายังโรงพยาบาล					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ต่ำกว่า 15,000	1	0	3	2	4	10
	10	0	30	20	40	100
15,001 – 30,000	0	0	5	22	17	44
	0	0	11.4	50	38.6	100
30,001 – 50,000	1	2	14	34	23	74
	1.4	2.7	18.9	45.9	31.1	100
มากกว่า 50,000	5	4	12	26	25	72
	6.9	5.6	16.7	36.1	34.7	100
รวม	7	6	34	84	69	200

จากตารางที่ 4.31 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-30,000 บาทให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านระยะทางจากที่ทำงานมายังโรงพยาบาลคิดเป็นร้อยละ 50

ตารางที่ 4.32 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับปัจจัยด้านสถานที่
จัดรถและจำนวนที่จอดรถ

(n = 200)

รายได้	ด้านสถานที่จอดรถและจำนวนที่จอดรถ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ต่ำกว่า 15,000	1	2	2	3	2	10
	10	20	20	30	20	100
15,001 – 30,000	1	0	4	31	8	44
	2.3	0	9.1	70.5	18.2	100
30,001 – 50,000	1	5	20	24	24	74
	1.4	6.8	27	32.4	32.4	100
มากกว่า 50,000	4	3	19	22	24	72
	5.6	4.2	26.4	30.6	33.3	100
รวม	7	10	45	80	58	200

จากตารางที่ 4.32 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-30,000 บาท
ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสถานที่จอดรถและจำนวนที่จอดรถคิดเป็นร้อยละ 70.5

ตารางที่ 4.33 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับปัจจัยด้านการมีขนส่ง
มวลชนผ่านหน้าโรงพยาบาล

(n = 200)

รายได้	ด้านการมีขนส่งมวลชนผ่านหน้าโรงพยาบาล					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ต่ำกว่า 15,000	0	3	3	2	2	10
	0	30	30	20	20	100
15,001 – 30,000	3	0	7	21	13	44
	6.8	0	15.9	47.7	29.5	100
30,001 – 50,000	3	9	22	21	19	74
	4.1	12.2	29.7	28.4	25.7	100

ตารางที่ 4.33 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับปัจจัยด้านการมีขนส่งมวลชนผ่านหน้าโรงพยาบาล (ต่อ)

รายได้	ด้านการมีขนส่งมวลชนผ่านหน้าโรงพยาบาล					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
มากกว่า 50,000	17	4	21	10	20	72
	23.6	5.6	29.2	13.9	27.8	100
รวม	23	16	53	54	54	200

จากตารางที่ 4.33 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-30,000 บาทให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการมีขนส่งมวลชนผ่านหน้าโรงพยาบาลคิดเป็นร้อยละ 47.7

ตารางที่ 4.34 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับปัจจัยด้านชื่อเสียงของแพทย์

(n = 200)

รายได้	ด้านชื่อเสียงของแพทย์					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ต่ำกว่า 15,000	0	0	4	3	3	10
	0	0	40	30	30	100
15,001 – 30,000	0	0	3	15	26	44
	0	0	6.8	34.1	59.1	100
30,001 – 50,000	0	0	4	22	48	74
	0	0	5.4	29.7	64.9	100
มากกว่า 50,000	0	1	3	18	50	72
	0	1.4	4.2	25	69.4	100
รวม	0	1	14	58	127	200

จากตารางที่ 4.34 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาทให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านชื่อเสียงของแพทย์คิดเป็นร้อยละ 64.9

ตารางที่ 4.35 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับปัจจัยด้านการได้รับ
คำแนะนำที่ดีจากการตรวจรักษาของแพทย์

(n = 200)

รายได้	ด้านการได้รับคำแนะนำที่ดีจากการตรวจรักษาของแพทย์					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ต่ำกว่า 15,000	0	1	1	5	3	10
	0	10	10	50	30	100
15,001 – 30,000	0	0	1	13	30	44
	0	0	2.3	29.5	68.2	100
30,001 – 50,000	0	0	2	12	60	74
	0	0	2.7	16.2	81.1	100
มากกว่า 50,000	1	0	3	16	52	72
	1.4	0	4.2	22.2	72.2	100
รวม	0	1	7	46	145	200

จากตารางที่ 4.35 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-50,000 บาท
ให้ความสำคัญกับด้านการได้รับคำแนะนำที่ดีจากการรักษาของแพทย์คิดเป็นร้อยละ 81.1

ตารางที่ 4.36 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับปัจจัยด้านการให้
บริการคลินิกสูตินารีเวชนอกเวลา

(n = 200)

รายได้	ด้านการให้บริการคลินิกสูตินารีเวชนอกเวลา					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ต่ำกว่า 15,000	0	3	1	3	3	10
	0	30	10	30	30	100
15,001 – 30,000	1	1	9	11	22	44
	2.3	2.3	20.5	25	50	100
30,001 – 50,000	0	1	12	25	36	74
	0	1.4	16.2	33.8	48.6	100

ตารางที่ 4.36 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับปัจจัยด้านการให้บริการคลินิกสูตินารีเวชนอกเวลา

รายได้	ด้านการให้บริการคลินิกสูตินารีเวชนอกเวลา					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
มากกว่า 50,000	0	2	12	10	48	72
	0	2.8	16.7	13.9	66.7	100
รวม	1	7	34	49	109	200

จากตารางที่ 4.36 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาทให้ความสำคัญกับด้านการให้บริการคลินิกสูตินารีเวชนอกเวลาคิดเป็นร้อยละ 66.7

ตารางที่ 4.37 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับปัจจัยด้านการมีบริการที่ดีจากบุคลากรของโรงพยาบาล

(n = 200)

รายได้	ด้านการมีบริการที่ดีจากบุคลากรของโรงพยาบาล					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ต่ำกว่า 15,000	0	1	2	3	4	10
	0	10	20	30	40	100
15,001 – 30,000	0	0	2	19	23	44
	0	0	4.5	43.2	52.3	100
30,001 – 50,000	0	0	3	33	38	74
	0	0	4.1	44.6	51.4	100
มากกว่า 50,000	0	1	7	27	37	72
	0	1.4	9.7	37.5	51.4	100
รวม	0	2	14	82	102	200

จากตารางที่ 4.37 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-30,000 บาทให้ความสำคัญกับด้านการมีบริการที่ดีจากบุคลากรของโรงพยาบาลคิดเป็นร้อยละ 52.3

ตารางที่ 4.38 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับปัจจัยด้านการจัดกิจกรรมเพื่อเตรียมความพร้อม

(n = 200)

รายได้	ด้านการจัดกิจกรรมเพื่อเตรียมความพร้อม					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ต่ำกว่า 15,000	0	1	3	4	2	10
	0	10	30	40	20	100
15,001 – 30,000	0	0	3	22	19	44
	0	0	6.8	50	43.2	100
30,001 – 50,000	0	1	9	25	39	74
	0	1.4	12.2	33.8	52.7	100
มากกว่า 50,000	2	0	16	27	27	72
	2.8	0	22.2	37.5	37.5	100
รวม	2	2	31	78	87	200

จากตารางที่ 4.38 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-50,000 บาทให้ความสำคัญกับด้านการจัดกิจกรรมเพื่อเตรียมความพร้อมคิดเป็นร้อยละ 52.7

ตารางที่ 4.39 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายเหมาะสมเมื่อเทียบกับคุณภาพการบริการ

(n = 200)

รายได้	ด้านค่าใช้จ่ายเหมาะสมเมื่อเทียบกับคุณภาพการบริการ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ต่ำกว่า 15,000	0	0	1	6	3	10
	0	0	10	60	30	100
15,001 – 30,000	0	1	6	8	29	44
	0	2.3	13.6	18.2	65.9	100
30,001 – 50,000	0	0	2	27	45	74
	0	0	2.7	36.5	60.8	100

ตารางที่ 4.39 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายเหมาะสมเมื่อเทียบกับคุณภาพการบริการ (ต่อ)

รายได้	ด้านค่าใช้จ่ายเหมาะสมเมื่อเทียบกับคุณภาพการบริการ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
มากกว่า 50,000	0	1	3	22	46	72
	0	1.4	4.2	30.6	63.9	100
รวม	0	2	12	63	123	200

จากตารางที่ 4.39 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-30,000 บาทให้ความสำคัญกับด้านค่าใช้จ่ายเหมาะสมเมื่อเทียบกับคุณภาพการบริการคิดเป็นร้อยละ 65.9

ตารางที่ 4.40 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับปัจจัยด้านการมีโปรแกรมการคลอดแบบเป็นแพ็คเกจ

(n = 200)

รายได้	ด้านการมีโปรแกรมการคลอดแบบเป็นแพ็คเกจ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ต่ำกว่า 15,000	0	3	0	2	5	10
	0	30	0	20	50	100
15,001 – 30,000	0	0	9	22	13	44
	0	0	20.5	50	29.5	100
30,001 – 50,000	0	1	3	37	33	74
	0	1.4	4.1	50	44.6	100
มากกว่า 50,000	2	3	5	19	43	72
	2.8	4.2	6.9	26.4	59.7	100
รวม	2	7	17	80	94	200

จากตารางที่ 4.40 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาทให้ความสำคัญกับด้านการมีโปรแกรมการคลอดแบบเป็นแพ็คเกจ คิดเป็นร้อยละ 59.7

ตารางที่ 4.41 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับปัจจัยด้านการสามารถใช้สิทธิประโยชน์อื่นๆ เช่นสิทธิประกันสังคม หรือสิทธิบัตรทอง

(n = 200)

รายได้	ด้านการสามารถใช้สิทธิประโยชน์อื่นๆ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ต่ำกว่า 15,000	0	2	3	2	3	10
	0	20	30	20	30	100
15,001 – 30,000	2	0	7	12	23	44
	4.5	0	15.9	27.3	52.3	100
30,001 – 50,000	1	0	9	21	43	74
	1.4	0	12.2	28.4	58.1	100
มากกว่า 50,000	6	9	17	12	28	72
	8.3	12.5	23.6	16.7	38.9	100
รวม	9	11	36	47	97	200

จากตารางที่ 4.41 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-50,000 บาท ให้ความสำคัญกับด้านการสามารถใช้สิทธิประโยชน์อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 58.1

ตารางที่ 4.42 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับปัจจัยด้านการสามารถแบ่งชำระได้

(n = 200)

รายได้	ด้านการสามารถแบ่งชำระได้					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ต่ำกว่า 15,000	2	3	2	1	2	10
	20	30	20	10	20	100
15,001 – 30,000	2	0	17	7	18	44
	4.5	0	38.6	15.9	40.9	100
30,001 – 50,000	4	0	19	23	28	74
	5.4	0	25.7	31.1	37.8	100

ตารางที่ 4.42 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับปัจจัยด้านการสามารถแบ่งชำระได้ (ต่อ)

รายได้	ด้านการสามารถแบ่งชำระได้					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
มากกว่า 50,000	7	11	23	11	20	72
	9.7	15.3	31.9	15.3	27.8	100
รวม	15	14	61	42	68	200

จากตารางที่ 4.42 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-30,000 บาทให้ความสำคัญกับด้านการสามารถแบ่งชำระได้ คิดเป็นร้อยละ 40.9

ตารางที่ 4.43 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับปัจจัยด้านการมีของขวัญพิเศษจากโรงพยาบาล

(n = 200)

รายได้	ด้านการมีของขวัญพิเศษจากโรงพยาบาล					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ต่ำกว่า 15,000	2	3	0	3	2	10
	20	30	0	30	20	100
15,001 – 30,000	3	2	10	19	10	44
	6.8	4.5	22.7	43.2	22.7	100
30,001 – 50,000	4	5	17	27	21	74
	5.4	6.8	23	36.5	28.4	100
มากกว่า 50,000	9	10	23	10	20	72
	12.5	13.9	31.9	13.9	27.8	100
รวม	18	20	50	59	53	200

จากตารางที่ 4.43 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-30,000 บาทให้ความสำคัญกับด้านการมีของขวัญพิเศษจากโรงพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 43.2

ตารางที่ 4.44 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับการหาข้อมูลผ่านเว็บไซต์ เช่น Pantip หรือ Google

(n = 200)

รายได้	การหาข้อมูลผ่านเว็บไซต์ เช่น Pantip หรือ Google					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ต่ำกว่า 15,000	1	0	1	5	3	10
	10	0	10	50	30	100
15,001 – 30,000	3	2	5	20	14	44
	6.8	4.5	11.4	45.5	31.8	100
30,001 – 50,000	0	2	20	26	26	74
	0	2.7	27	35.1	35.1	100
มากกว่า 50,000	3	4	13	22	30	72
	4.2	5.6	18.1	30.6	41.7	100
รวม	7	8	39	73	73	200

จากตารางที่ 4.44 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาทให้ความสำคัญกับการหาข้อมูลผ่านเว็บไซต์ เช่น Pantip หรือ Google คิดเป็นร้อยละ 50

ตารางที่ 4.45 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับการหาข้อมูลผ่านสื่อสังคมออนไลน์

(n = 200)

รายได้	การหาข้อมูลผ่านสื่อสังคมออนไลน์					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ต่ำกว่า 15,000	1	2	0	4	3	10
	10	20	0	40	30	100
15,001 – 30,000	1	3	7	19	14	44
	2.3	6.8	15.9	43.2	31.8	100
30,001 – 50,000	0	2	22	32	18	74
	0	2.7	29.7	43.2	24.3	100

ตารางที่ 4.45 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับการหาข้อมูลผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (ต่อ)

รายได้	การหาข้อมูลผ่านสื่อสังคมออนไลน์					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
มากกว่า 50,000	1	6	20	24	21	72
	1.4	8.3	27.8	33.3	29.2	100
รวม	3	13	49	79	56	200

จากตารางที่ 4.45 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-50,000 บาทให้ความสำคัญกับการหาข้อมูลผ่านสื่อสังคมออนไลน์ คิดเป็นร้อยละ 43.2

ตารางที่ 4.46 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับการหาข้อมูลผ่านสื่อโฆษณาอื่นๆ

(n = 200)

รายได้	การหาข้อมูลผ่านสื่อโฆษณาอื่นๆ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ต่ำกว่า 15,000	1	1	3	2	3	10
	10	10	30	20	30	100
15,001 – 30,000	0	1	12	26	5	44
	0	2.3	27.3	59.1	11.4	100
30,001 – 50,000	0	8	25	27	14	74
	0	10.8	33.8	36.5	18.9	100
มากกว่า 50,000	1	5	25	21	20	72
	1.4	6.9	34.7	29.2	27.8	100
รวม	1	5	25	21	20	200

จากตารางที่ 4.46 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-30,000 บาทให้ความสำคัญกับการหาข้อมูลผ่านสื่อโฆษณาอื่นๆคิดเป็นร้อยละ 59.1

ตารางที่ 4.47 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจ

(n = 200)

อายุ	บุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจ				รวม
	ตัดสินใจด้วย	ครอบครัว	เพื่อนหรือเพื่อน	สามี	
	ตนเอง		ร่วมงาน		
21-30 ปี	19	17	0	5	31
	29	54.8	0	16.1	100
31-40 ปี	37	33	2	20	92
	40.2	35.9	2.2	21.7	100
41-50 ปี	22	16	5	7	50
	44	32	10	14	100
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	19	4	1	3	27
	70.4	35	4	17.5	100
รวม	87	70	8	35	200

จากตารางที่ 4.47 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่ 31 ปีขึ้นไป ตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลด้วยตนเอง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีครอบครัวเป็นผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจ

ตารางที่ 4.48 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจ

(n = 200)

รายได้	บุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจ				รวม
	ตัดสินใจด้วย	ครอบครัว	เพื่อนหรือเพื่อน	สามี	
	ตนเอง		ร่วมงาน		
ต่ำกว่า 15,000 บาท	6	3	0	1	31
	60	30	0	10	100
15,001 – 30,000 บาท	15	16	3	10	92
	34.1	36.4	6.8	22.7	100

ตารางที่ 4.48 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจ (ต่อ)

รายได้	บุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจ				รวม
	ตัดสินใจด้วย		เพื่อนหรือเพื่อนร่วมงาน		
	ตนเอง	ครอบครัว	รวมงาน	สามี	
30,001- 50,000 บาท	32	30	2	10	50
	43.2	40.5	2.7	13.5	100
มากกว่า 50,000 บาท	34	21	3	14	27
	47.2	29.2	4.2	19.4	100
รวม	87	70	8	35	200

จากตารางที่ 4.48 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,001-30,000 บาท ตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลโดยครอบครัวเป็นผู้มีอิทธิพล ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,001 บาทขึ้นไป จะตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลด้วยตนเอง

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 200 ตัวอย่าง สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้ กลุ่มของตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยอยู่ที่ 30,001-50,000 บาทต่อเดือน และมีระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้สิทธิในการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลเพื่อการคลอดบุตรโดยชำระค่ารักษาพยาบาลด้วยตนเอง ผู้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจคือ ตัดสินใจด้วยตนเอง และเลือกเข้ารับบริการในโรงพยาบาลเอกชน

ผลการศึกษาและวิเคราะห์ตามสมมติฐานพบว่า

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกโรงพยาบาลเพื่อการคลอดบุตรผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า อายุมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลเพื่อการคลอดบุตรในด้าน ชื่อเสียงของโรงพยาบาล อุปกรณ์การแพทย์ที่ทันสมัย มีโปรแกรมการคลอดแบบเป็นแท้งเคจ การสามารถใช้สิทธิประโยชน์อื่นๆ การได้รับของขวัญพิเศษจากโรงพยาบาลและการหาข้อมูลผ่านสื่อโฆษณาอื่นๆ เช่น โทรท์สแนร์หรือ Billboard ในส่วนของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลเพื่อการคลอดบุตรในด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัย ระยะทางจากที่พักมายังโรงพยาบาล สถานที่จอดรถและจำนวนที่จอดรถ การมีขนส่งมวลชนผ่านหน้าโรงพยาบาล ชื่อเสียงของแพทย์ การได้รับคำแนะนำที่ดีจากการตรวจรักษาของแพทย์ การเปิดให้บริการคลินิกสูตินารีเวชนอกเวลา การได้รับบริการที่ดีจากบุคลากรของโรงพยาบาล การจัดกิจกรรมหรืออบรมเพื่อเตรียมความพร้อม ค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมเมื่อเทียบกับคุณภาพการบริการ การมีโปรแกรมการคลอดแบบเป็นแท้งเคจ สามารถใช้สิทธิประโยชน์อื่นๆ การสามารถแบ่งชำระได้ การมีของขวัญพิเศษจากโรงพยาบาล และการหาข้อมูลผ่านสื่อโฆษณาอื่นๆ เช่น โทรท์สแนร์หรือ Billboard อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.1

สมมติฐานข้อที่ 2 บุคคลหรือปัจจัยด้านใดบ้างที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลเพื่อการคลอดบุตรผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า บุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลเพื่อการคลอดบุตร คือการตัดสินใจด้วยตนเอง

5.2 การอภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกโรงพยาบาลเพื่อการคลอดบุตรของคุณแม่ อภิปรายผลได้ดังนี้

เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลเพื่อการคลอดบุตรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของคุณแม่ ดังนี้

1. อายุของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลเพื่อการคลอดบุตรที่แตกต่างกันทั้งในด้านส่วนประสมทางการตลาด สิทธิที่ใช้ในการเข้ารับบริการและผู้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ

2. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลเพื่อการคลอดบุตรที่แตกต่างกันทั้งในด้านส่วนประสมทางการตลาด สิทธิที่ใช้ในการเข้ารับบริการและผู้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ

จากแบบสอบถามผู้วิจัยได้สรุปความคิดเห็นเพิ่มเติมจากผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกปัจจัยด้านชื่อเสียงของโรงพยาบาลให้เป็นสิ่งที่มีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุด รองลงมาคือ ชื่อเสียงของแพทย์ และอันดับสุดท้ายที่มีผลต่อการตัดสินใจน้อยที่สุดคือการได้รับคำแนะนำจากบุคคลใกล้ชิด จากการรวบรวมการแสดงความเห็นเพิ่มเติม พบว่าการให้บริการที่ดี เป็นสิ่งที่ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความเห็นเพิ่มเติมมากที่สุด

5.3 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลเพื่อการคลอดบุตรของคุณแม่ในครั้งนี้ผู้วิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลเพื่อการคลอดบุตรมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านชื่อเสียงของโรงพยาบาล รองลงมาคือปัจจัยด้านชื่อเสียงของแพทย์ โดยหาข้อมูลจากเว็บไซต์ เช่น Pantip หรือ Google เป็นหลัก และผู้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจคือตัดสินใจด้วยตนเอง

โดยผลจากการศึกษาครั้งนี้โรงพยาบาลต่างๆ สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปวางแผนกลยุทธ์เพื่อปรับปรุงการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มลูกค้าที่เป็นคุณแม่ได้มากที่สุด

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ในการทำวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาในลักษณะเชิงธุรกิจ โดยสามารถเจาะจงด้านการส่งเสริมการตลาดในรูปแบบต่างๆที่เหมาะสมกับโรงพยาบาล เพื่อการหากลยุทธ์ที่เหมาะสมกับลูกค้ากลุ่มที่ตั้งครรภ์

บรรณานุกรม

- ชนิดาภา วรรณภรณ์. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารกรุงไทย. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสยาม.
- ชนวัฒน์ นันทสมบุรณ์. (2542). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของประชาชนต่อการใช้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่. รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ธุรกิจโรงพยาบาลเอกชน. (2560). ธุรกิจโรงพยาบาลเอกชน. สืบค้นจาก https://www.gsb.or.th/getattachment/04919889-ef98-4771-9017-a5a4a3faa063/Report_ธุรกิจโรงพยาบาลเอกชน
- ผ่องพิมล พิจารณ์สรรงค์. (2556). ปัจจัยที่มีต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชการุณย์ภาค. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.
- ศูนย์ข้อมูลประชากรกรุงเทพมหานคร. (2560). ข้อมูลทั่วไป. สืบค้นจาก www.bangkok.go.th/info.
- สิริกาญจน์ กมลปิยะพัฒน์. (2556). การตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานคร. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- Best Living Taste (BLT). (2560). การเลือกสถานพยาบาลของคนกรุงเทพฯ. สืบค้นจาก <http://www.bltbangkok.com/POLL/การเลือกสถานพยาบาลของคนกรุงเทพฯ>.
- Kotler, Philip. (2000). *Marketing Management*. 10th ed. New Jersey: Prentice Hall



ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม (Questionnaire)

เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลเพื่อคลอดบุตรของคุณแม่

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรการจัดการการตลาด วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยมีจุดประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลเพื่อคลอดบุตรของคุณแม่

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้มีทั้งหมด 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลเพื่อคลอดบุตรของคุณแม่

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม

ผู้วิจัยขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ โดยเลือกทำเครื่องหมาย

ลงในตัวเลือกที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ทั้งนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณล่วงหน้ามา ณ ที่นี้ที่ท่านได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในตัวเลือกที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

1. อายุ

<input type="radio"/> 21-30 ปี	<input type="radio"/> 31-40 ปี
<input type="radio"/> 41-50 ปี	<input type="radio"/> มากกว่า 50 ปีขึ้นไป
2. ระดับการศึกษา

<input type="radio"/> ต่ำกว่าปริญญาตรี	<input type="radio"/> ปริญญาตรี	<input type="radio"/> สูงกว่าปริญญาตรี
--	---------------------------------	--
3. อาชีพ

<input type="radio"/> ข้าราชการ	<input type="radio"/> พนักงานรัฐวิสาหกิจ
<input type="radio"/> พนักงานบริษัทเอกชน	<input type="radio"/> เจ้าของกิจการ
<input type="radio"/> แม่บ้าน	<input type="radio"/> อื่นๆ
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

<input type="radio"/> ต่ำกว่า 15,000 บาท	<input type="radio"/> 15,001 – 30,000 บาท
<input type="radio"/> 30,001 – 45,000 บาท	<input type="radio"/> มากกว่า 45,001 บาทขึ้นไป
5. เคยคลอดบุตรมาแล้วกี่ครั้ง

<input type="radio"/> ยังไม่เคยมีประสบการณ์ (กรณีตั้งครรภ์แรก)	
<input type="radio"/> 1-3 ครั้ง	
<input type="radio"/> มากกว่า 3 ครั้ง	
6. การใช้สิทธิในการเข้ารับบริการ

<input type="radio"/> ชำระค่ารักษาพยาบาลเอง	<input type="radio"/> ประกันสังคม
<input type="radio"/> บัตรทอง	<input type="radio"/> สิทธิข้าราชการ
<input type="radio"/> สวัสดิการพนักงาน	<input type="radio"/> อื่นๆโปรดระบุ.....
7. โรงพยาบาลที่เลือกเข้ารับบริการ

<input type="radio"/> โรงพยาบาลเอกชน	<input type="radio"/> โรงพยาบาลรัฐบาล
--------------------------------------	---------------------------------------

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลของคุณแม่

คำชี้แจง คำถามต่อไปนี้เป็นคำถามที่ถามถึงระดับความคิดเห็นของท่านที่มีต่อการเลือกโรงพยาบาล เพื่อคลอดบุตร โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องคำตอบ ที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยคำตอบมี 5 ตัวเลือก ดังนี้

น้อยที่สุด หมายถึง ท่านไม่ชื่นชอบ

น้อย หมายถึง ท่านชื่นชอบเพียงเล็กน้อย

ปานกลาง หมายถึง ท่านชื่นชอบปานกลาง

มาก หมายถึง ท่านชื่นชอบมาก

มากที่สุด หมายถึง ท่านชื่นชอบมากที่สุด

ปัจจัย	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ด้านโรงพยาบาล					
ชื่อเสียงของโรงพยาบาล					
ความกว้างขวาง สะอาด และทันสมัย					
อุปกรณ์ทันสมัย					
ทำเลที่ตั้ง					
ระยะเวลาทางจากที่พักมายัง โรงพยาบาล					
ระยะทางจากที่ทำงานมายัง โรงพยาบาล					
สถานที่จอดรถและจำนวนที่จอดรถ					
มีขนส่งมวลชนผ่านหน้าโรงพยาบาล					
ด้านการแพทย์					
ชื่อเสียงของแพทย์					
ได้รับคำแนะนำที่ดีจากการตรวจรักษาของแพทย์					
ลักษณะของการให้บริการ					
ให้บริการคลินิกสูตินารีนอกเวลาทำการ					
มีการบริการที่ดีจากบุคลากรของโรงพยาบาล เช่น พยาบาล พนักงานต้อนรับ					

ปัจจัย	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
มีการจัดกิจกรรม/ อบรมเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับคุณแม่					
ราคาค่าใช้จ่ายในการคลอด					
ค่าใช้จ่ายเหมาะสมเมื่อเทียบกับคุณภาพการให้บริการ					
มีโปรแกรมการคลอดแบบเป็นแพ็คเกจ					
สามารถใช้สิทธิประโยชน์พิเศษอื่นๆ ได้ เช่น ประกันสังคม สิทธิบัตรทอง เป็นต้น					
สามารถแบ่งชำระได้					
มีของขวัญพิเศษจากโรงพยาบาล					
การหาข้อมูล					
เว็บไซต์ เช่น Pantip					
สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook, Line หรือ blog ต่างๆ					
สื่อโฆษณาอื่นๆ เช่น Billboard, โทรทัศน์ หรือวิทยุ					

ผู้ที่มีอิทธิพลต่อท่านมากที่สุดในการตัดสินใจในการเลือกโรงพยาบาลเพื่อการคลอดบุตรมากที่สุด (เลือกเพียง 1 ข้อ)

ตัดสินใจด้วยตนเอง ครอบครัว เพื่อน

สามี อื่นๆ (โปรดระบุ)

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกโรงพยาบาลเพื่อการคลอดบุตรมากที่สุด (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

ชื่อเสียงของโรงพยาบาล

ชื่อเสียงของแพทย์

ค่าใช้จ่ายในการคลอด

การให้บริการของบุคลากรในโรงพยาบาล

สิทธิประโยชน์ที่ได้รับ

การใช้สิทธิในการเข้ารับบริการ เช่น ประกันสังคม

ทำเลที่ตั้ง

ข้อมูลที่ได้รับจากสื่อต่างๆ

คำแนะนำจากบุคคลใกล้ชิด

อื่นๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 3: ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม

ท่านคิดว่าทางโรงพยาบาลควรมีแนวทางในการปรับปรุงหรือพัฒนาด้านใด เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลเพื่อการคลอดบุตรของคุณแม่

.....

.....

.....

----- ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม-----

