

## บทคัดย่อ

วิชา บธ.851 : วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง	:	พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ที่รับบริการตรวจสุขภาพ ของ คลินิกตรวจสุขภาพ โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม
ผู้จัดทำ	:	นางสาวเบญญารินทร์ เตชะกุล
หลักสูตร	:	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ ประเทศไทย
อาจารย์ที่ปรึกษา	:	ผศ.ดร.พิชาภพ พันธุ์แพ
วันที่อนุมัติผลงาน	:	พฤษภาคม 2554
จำนวนหน้า	:	78 หน้า
คำสำคัญ	:	พฤติกรรม ความพึงพอใจ บริการตรวจสุขภาพ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ที่รับบริการตรวจสุขภาพ ของคลินิกสุขภาพ โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม และเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ที่รับบริการตรวจสุขภาพ ของคลินิกสุขภาพ ที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม วิธีการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenient Sampling) รวมทั้งหมด 385 ตัวอย่างโดยใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลคือแบบสอบถาม ซึ่งได้ทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) โดยใช้โปรแกรมทางสถิติคำนวณสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค (Cronbach's alpha) ได้ค่าเท่ากับ 0.85 และนำข้อมูลที่ได้อมาวิเคราะห์สถิติ การแจกแจงหาความถี่ การหาอัตราส่วนร้อยละ การหาค่าเฉลี่ย และทำการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และการบรรยายผลด้วยวิธีพรรณนาในการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ t-test

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20 – 30 ปี สถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ย ต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท และกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่

ส่วนพฤติกรรมผู้บริโภคและส่วนประสมทางการตลาด พบว่า ตรวจสุขภาพกับคลินิกตรวจสุขภาพ ของโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม เป็นการตรวจร่างกายทั่วไปโดยแพทย์ มีความถี่ของการมาใช้บริการ 1 ครั้งต่อปี เหตุที่ทำให้เลือกตรวจสุขภาพเนื่องจากการตรวจสุขภาพประจำปีทุกปี

โดยมีค่าบริการในการตรวจสุขภาพ ต่อครั้งเท่ากับ 1,001 – 2,000 บาท บุคคลที่มีส่วนในการตัดสินใจเลือกตรวจสุขภาพคือ ครอบครัวและก่อนที่จะเข้ารับบริการที่คลินิกตรวจสุขภาพ ของโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม เคยเข้ารับการตรวจจากคลินิกหรือ รพ. อื่นมาแล้ว ซึ่งทราบข้อมูลเกี่ยวกับคลินิกตรวจสุขภาพจากป้ายโฆษณาแผ่นพับ/โบรชัวร์/แผ่นปลิวของโรงพยาบาล เหตุผลที่ใช้บริการตรวจสุขภาพของคลินิกตรวจสุขภาพเนื่องจากมีแพทย์เฉพาะทาง สิ่งที่กำลังถึงในการตรวจสุขภาพของคลินิกสุขภาพ คือ ความเชี่ยวชาญของแพทย์ รongมาเป็นเครื่องมือตรวจที่ทันสมัย

ส่วนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยในระดับมาก ได้แก่ ด้านบุคคล ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ด้านการสร้าและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านสถานที่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด

การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ด้านราคา ด้านกระบวนการ ด้านบุคคล และด้านสถานที่ มีระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการตรวจสุขภาพ ของคลินิกตรวจสุขภาพ โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม ไม่แตกต่างกัน โดยจำแนกตามเพศ และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านส่งเสริมการตลาด และด้านการสร้าและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการตรวจสุขภาพ ของคลินิกตรวจสุขภาพ โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม ไม่แตกต่างกัน โดยจำแนกตามเพศ