

ปัจจัยในการตัดสินใจมาใช้บริการกองทุนธรรม
โรงพยาบาลทหารผ่านศึก

พลวัฒน์ อรรถาสังห์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตุลาคม 2552

ปัจจัยในการตัดสินใจมาใช้บริการกองทุนธรรม
โรงพยาบาลทหารผ่านศึก

พลวัฒน์ อรรถาสังห์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
ตุลาคม 2552
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

FACTORS AFFECTING THE DECISION-MAKING TO USE SERVICES AT
THE DENTAL DIVISION IN VETERANS GENERAL HOSPITAL

POLLAWAT ATTHASING

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Business Administration Degree in Business Administration

Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University

October 2009

ชื่อเรื่องการค้นคว้าอิสระ ปัจจัยในการตัดสินใจมาใช้บริการกองทุนธรรม
โรงพยาบาลทหารผ่านศึก
โดย พลวัฒน์ อรรถาสังห์
สาขา บริหารธุรกิจ
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์วันทนี๋ แสนภักดี

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

.....ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.อภิรักษ์ จันตะนี)

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์วันทนี๋ แสนภักดี)

.....กรรมการ
(ดร.ปฐมพงศ์ สุขเลิศ)

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา อนุมัติให้นับการค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ

.....อธิการบดี
(ดร.นุรพาทิศ พลอยสุวรรณ)

ตุลาคม พ.ศ. 2552

พลวัฒน์ อรรถาสิงห์. (2552). **ปัจจัยในการตัดสินใจมาใช้บริการกองทันตกรรม โรงพยาบาล**

ทหารผ่านศึก. การค้นคว้าอิสระ บข.ม. (บริหารธุรกิจ). พระนครศรีอยุธยา :

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. อาจารย์ที่ปรึกษา :

รองศาสตราจารย์วันทนี แสนภักดี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาปัจจัยพื้นฐานของผู้มาใช้บริการกองทันตกรรม โรงพยาบาลทหารผ่านศึก ศึกษาปัจจัยในการตัดสินใจของผู้มาใช้บริการกองทันตกรรม โรงพยาบาลทหารผ่านศึก และเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจของผู้มาใช้บริการกองทันตกรรม โรงพยาบาลทหารผ่านศึก จำแนกตามปัจจัยพื้นฐาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้มาใช้บริการ กองทันตกรรมโรงพยาบาลทหารผ่านศึก จำนวน 314 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test, F-test และ LSD โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยพื้นฐานผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 41-50 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป อาชีพรับจ้าง รายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท มีสถานภาพ สมรส และใช้สิทธิในการเบิกค่ารักษาพยาบาลได้ ปัจจัยในการตัดสินใจใช้บริการกองทันตกรรม โรงพยาบาลทหารผ่านศึก ผู้มาใช้บริการมีการตัดสินใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็น รายด้านพบว่า ปัจจัยด้านค่าบริการ ผู้มาใช้บริการมีการตัดสินใจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนปัจจัย ด้านสถานที่ ด้านพนักงาน/บุคลากร และด้านสิ่งแวดล้อม ผู้มาใช้บริการมีการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านการบริการผู้มาใช้บริการมีการตัดสินใจอยู่ในระดับปานกลาง ผู้มาใช้บริการที่มี เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน สถานภาพสมรส และสิทธิในการรักษาพยาบาลต่างกัน มีระดับการตัดสินใจมาใช้บริการกองทันตกรรมโรงพยาบาลทหารผ่านศึก โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับการศึกษาต่างกันมีระดับการตัดสินใจใช้บริการ ด้านพนักงาน/บุคลากรแตกต่างกัน อาชีพต่างกันมีระดับการตัดสินใจใช้บริการด้านค่าบริการ แตกต่างกัน และสิทธิในการรักษาพยาบาลต่างกันมีระดับการตัดสินใจใช้บริการด้านสถานที่และ ด้านสิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน ส่วนผู้มาใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีระดับการตัดสินใจใช้บริการ กองทันตกรรมโรงพยาบาลทหารผ่านศึกโดยรวมและด้านสถานที่แตกต่างกัน

Pollawat Atthasing (2009). **Factors Affecting the Decision-making to use Services at the Dental Division in Veterans General Hospital** An Independent Study for M.B.A. (Business Administration). Phranakhon Si Ayutthaya : Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University. Advisor : Associate Professor Vanthanee Sanpugdi.

ABSTRACT

The purpose of this research was to study the basic factors of the service users at the dental division in Veterans General Hospital. It also aimed to examine the factors in using the services at the dental division in Veterans General Hospital and compare the levels of decision-making in using the services at the dental division in Veterans General Hospital classified by their basic factors. The sample consisted of 314 service users at the dental division in Veterans General Hospital. The research instrument was a questionnaire. Statistical analysis was performed in terms of frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test and LSD. Statistical significance was set at 0.05

The findings indicated that most service users were married, female with the ages between 41-50 years. Their educational background was bachelor's degree and upper. They worked as employees with a monthly income between 10,001-20,000 baht and right for medical treatment claim. Their level of decision-making to use the services at the dental division was high when it was considered as a whole. When it was viewed individually, it was at the highest level regarding the service charge, while location, staff, and environment were viewed at a high level. However, it was moderate in terms of service provision. The service users with different gender, educational background, occupation, monthly income, marital status, and right for medical treatment claim did not have a different decision-making in using the services at the dental division. However, when it was considered individually, the service users with different educational background had a different decision-making in using the services at the dental division regarding staff. Moreover, the service users with different occupations had a different decision-making in using the services at the dental division concerning service charge. The service users with different right for medical treatment claim had a different decision-making in using the services in terms of location and environment. Finally, the service users with different ages had a different decision-making in using the services when it was considered as a whole and when it was viewed individually, location was involved in their different decision-making in using the services at the dental division.

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ด้วยความกรุณาให้คำแนะนำจาก รongศาสตราจารย์วันทนีย์ แสนภักดี ประธานที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ รongศาสตราจารย์ ดร.อภิรักษ์ จันตะนี ประธานสอบการค้นคว้าอิสระ และ ดร.ปฐมพงษ์ สุภเลิศ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิที่กรุณาให้ความคิดเห็นในเนื้อหาสาระ ตลอดจนการตรวจแก้ไขข้อบกพร่อง ทำให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้ถูกต้องและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณผู้มาใช้บริการ กองทันตกรรม โรงพยาบาลทหารผ่านศึกทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ และเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ทุกท่านที่ได้ช่วยประสานงานและให้ความช่วยเหลือ ตลอดระยะเวลาการทําวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบคุณผู้อำนวยการ โรงพยาบาลทหารผ่านศึกและผู้อำนวยการกองทันตกรรม ที่ให้การสนับสนุนในการทําวิจัยครั้งนี้ ขอขอบคุณสมาชิกในครอบครัว และพี่น้องนักศึกษาปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจทุกท่าน ที่ให้คำแนะนำและเป็นกำลังใจในการทําวิจัยครั้งนี้ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

พลวัฒน์ อรรถาสิงห์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	จ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ	ซ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพประกอบ.....	ฎ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	2
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	2
สมมติฐานการวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
2 เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
ความรู้เกี่ยวกับ โรงพยาบาลทหารผ่านศึก.....	7
ประวัติความเป็นมาของโรงพยาบาลทหารผ่านศึก.....	7
การบริหารงานของโรงพยาบาลทหารผ่านศึก.....	9
การจัดการด้านกองทัพนครธรรมโรงพยาบาลทหารผ่านศึก.....	12
แนวคิดที่เกี่ยวข้อง.....	17
แนวคิดเกี่ยวกับการตัดสินใจ.....	17
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	18
แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค	21
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	22

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
2 (ต่อ)	ทฤษฎีการตัดสินใจของผู้บริโภค	22
	ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	26
3	วิธีดำเนินการวิจัย.....	32
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	32
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	33
	การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	34
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	35
	การวิเคราะห์ข้อมูล	35
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	37
	ตอนที่ 1 ปัจจัยพื้นฐานเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	37
	ตอนที่ 2 ปัจจัยในการตัดสินใจมาใช้บริการกองทุนนครธรรม ของผู้ตอบแบบสอบถาม	40
	ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจของผู้มาใช้บริการ กองทุนนครธรรม โรงพยาบาลทหารผ่านศึกจําแนกตามปัจจัยพื้นฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม	47
5	สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	57
	สรุปผลการวิจัย.....	57
	อภิปรายผล	59
	ข้อเสนอแนะ.....	65
	บรรณานุกรม	67
	ภาคผนวก	71
	ประวัติย่อผู้วิจัย	77

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	ผู้มาใช้บริการกองทันตกรรม โรงพยาบาลทหารผ่านศึก	12
2	ค่าความถี่และร้อยละของปัจจัยพื้นฐานของผู้มาใช้บริการกองทันตกรรม โรงพยาบาลทหารผ่านศึก	38
3	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการตัดสินใจมาใช้บริการ กองทันตกรรม ด้านการบริการ	40
4	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการตัดสินใจมาใช้บริการ กองทันตกรรม ด้านค่าบริการ	42
5	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการตัดสินใจมาใช้บริการ กองทันตกรรม ด้านสถานที่.....	43
6	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการตัดสินใจมาใช้บริการ กองทันตกรรม ด้านพนักงาน/บุคลากร	44
7	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการตัดสินใจมาใช้บริการ กองทันตกรรม ด้านสิ่งแวดล้อม	45
8	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการตัดสินใจมาใช้บริการ กองทันตกรรม โรงพยาบาลทหารผ่านศึกโดยรวม	46
9	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจมาใช้บริการกองทันตกรรม โรงพยาบาลทหารผ่านศึกของผู้มาใช้บริการ จำแนกตามเพศ	47
10	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจมาใช้บริการกองทันตกรรม โรงพยาบาลทหารผ่านศึกของผู้มาใช้บริการ จำแนกตามอายุ	48
11	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ Fisher's LSD procedure ระดับการตัดสินใจมาใช้บริการกองทันตกรรม โรงพยาบาลทหารผ่านศึก ของผู้มาใช้บริการ ด้านสถานที่ จำแนกตามอายุ.....	49
12	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจมาใช้บริการกองทันตกรรม โรงพยาบาลทหารผ่านศึกของผู้มาใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	50

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
13	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ Fisher's LSD procedure ระดับการตัดสินใจมาใช้บริการกองทันตกรรม โรงพยาบาลทหารผ่านศึก ของผู้มาใช้บริการ ด้านพนักงาน/บุคลากร จำแนกตามระดับการศึกษา.....	51
14	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจมาใช้บริการกองทันตกรรม โรงพยาบาลทหารผ่านศึกของผู้มาใช้บริการ จำแนกตามอาชีพ.....	52
15	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ Fisher's LSD procedure ระดับการตัดสินใจมาใช้บริการกองทันตกรรม โรงพยาบาลทหารผ่านศึก ของผู้มาใช้บริการ ด้านค่าบริการ จำแนกตามอาชีพ.....	53
16	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจมาใช้บริการกองทันตกรรม โรงพยาบาลทหารผ่านศึกของผู้มาใช้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	54
17	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจมาใช้บริการกองทันตกรรม โรงพยาบาลทหารผ่านศึกของผู้มาใช้บริการ จำแนกตามสถานภาพสมรส	55
18	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจมาใช้บริการกองทันตกรรม โรงพยาบาลทหารผ่านศึกของผู้มาใช้บริการ จำแนกตาม สิทธิในการรักษาพยาบาล.....	56

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดของการวิจัย.....	3
2 โครงสร้างองค์กร อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ.....	10
3 ประเภทบริการกองทันตกรรม โรงพยาบาลทหารผ่านศึก	16