

อรรถยา อมรพรหมภักดี. (2553). **ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรักษาพยาบาลที่
ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา** การค้นคว้าอิสระ
บช.ม. (บริหารธุรกิจ). พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร. กิติมา ทามาลี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้บริการรักษาพยาบาลที่
ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา 2) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
รักษาพยาบาลที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา และ 3) เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการ
ตัดสินใจเลือกใช้บริการรักษาพยาบาลที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา จำแนกตาม
ปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการและรับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการใช้
บริการรักษาพยาบาลที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา อำเภอเสนา จังหวัด
พระนครศรีอยุธยา (ผู้ป่วยที่สามารถให้ข้อมูลได้หรือญาติผู้ป่วยที่เป็นผู้ตัดสินใจเลือกใช้บริการและ
รับผิดชอบค่าใช้จ่ายครั้งนี้) จำนวน 136 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม สถิติวิเคราะห์ข้อมูล
ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที และค่าเอฟ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทาง
สถิติที่ .05

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 36 – 50 ปี ระดับการศึกษา
มัธยมศึกษา อาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีรายได้ต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท ภูมิลำเนา
อยู่ในเขตอำเภอเสนา ใช้สิทธิการเบิกค่าใช้จ่ายในการรักษา มีบุตรเป็นผู้ดูแล โดยมาใช้บริการที่ตึก
เฉลิมพระเกียรติฯ เป็นครั้งแรก ซึ่งเข้ารับบริการในแผนกอายุรกรรม และใช้ระยะเวลาในการเข้าพัก
รักษา 6 – 10 วัน ผู้ใช้บริการมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการรักษาพยาบาลที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ
โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีการตัดสินใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน ยกเว้นด้านการเข้าใช้
บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านกระบวนการ ผู้ใช้บริการมีการตัดสินใจในระดับมาก
และจำนวนครั้งของการมาใช้บริการต่างกัน ผู้ใช้บริการมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
รักษาพยาบาลที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ ด้านบริการและด้านการส่งเสริมการตลาดแตกต่างกัน