

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	๖
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	๗
กิตติกรรมประกาศ	๗
สารบัญ	๗
สารบัญตาราง	๗
สารบัญภาพ	๗
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	8
ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย.....	8
ขอบเขตของการวิจัย... ..	8
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	10
สมมติฐานการวิจัย.....	11
นิยามศัพท์เฉพาะ	12
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	15
แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพ	15
แนวคิดทฤษฎีที่ใช้ในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพ	20
ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดของธุรกิจบริการ.....	26
แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค.....	37
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	42
3 วิธีดำเนินการวิจัย	47
รูปแบบการวิจัย	47
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	48
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	49

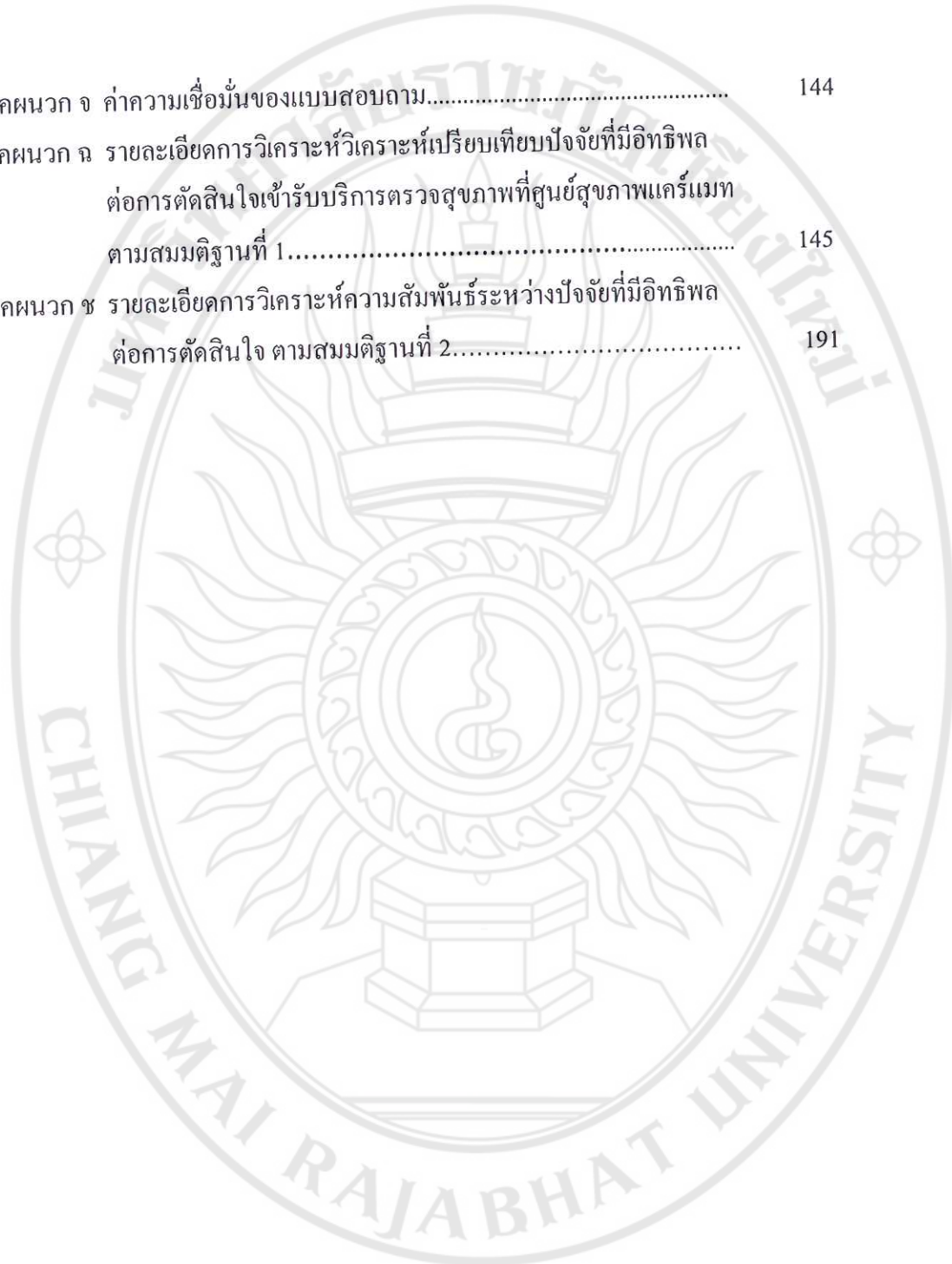
สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล	52
การวิเคราะห์ข้อมูล	52
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	55
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	56
ตอนที่ 2 ข้อมูลด้านพฤติกรรมการเข้ารับบริการตรวจสุขภาพของกลุ่ม เป้าหมายที่มารับบริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพแคร้แมท.....	64
ตอนที่ 3 ข้อมูลด้านปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้ารับบริการ ตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพแคร้แมท.....	73
ตอนที่ 4 วิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้ารับ บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพแคร้แมท.....	81
ตอนที่ 5 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ เข้ารับบริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพแคร้แมทกับพฤติกรรม การใช้บริการตรวจสุขภาพของกลุ่มผู้รับบริการในศูนย์สุขภาพ แคร้แมท.....	85
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	90
สรุปผลการศึกษา	90
อภิปรายผล	96
ข้อเสนอแนะ.....	103
บรรณานุกรม	108
ประวัติผู้วิจัย	111
ภาคผนวก	112
ภาคผนวก ก ประวัติความเป็นมา.....	113
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม.....	115
ภาคผนวก ค รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย.....	127
ภาคผนวก ง การหาค่าดัชนีความสอดคล้องของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ ใช้บริการตรวจสุขภาพของกลุ่มเป้าหมายเฉพาะ ในศูนย์สุขภาพแคร้แมท	128

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

ภาคผนวก จ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	144
ภาคผนวก ฉ รายละเอียดการวิเคราะห์ห้ววิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพล ต่อการตัดสินใจเข้ารับบริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพแม่ต ตามสมมติฐานที่ 1.....	145
ภาคผนวก ช รายละเอียดการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพล ต่อการตัดสินใจ ตามสมมติฐานที่ 2.....	191



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศวิถี.....	56
4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย.....	56
4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบทบาททางเพศสัมพันธ์.....	57
4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	57
4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพความสัมพันธ์.....	58
4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสัญชาติ.....	58
4.7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสิทธิการรักษา.....	59
4.8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประวัติการ มีเพศสัมพันธ์ว่าท่านเคยมีเพศสัมพันธ์กับเพศใด.....	60
4.9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	61
4.10 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ.....	62
4.11 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	63
4.12 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามขนาดครอบครัว.....	63
4.13 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภูมิตำแหน่ง/ลักษณะที่พัก อาศัย.....	64
4.14 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามพฤติกรรมของ การเข้ารับบริการตรวจสุขภาพด้านต่าง ๆ.....	65
4.15 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามพฤติกรรมของสาเหตุ การเข้ารับบริการตรวจสุขภาพด้านต่าง ๆ.....	66
4.16 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามพฤติกรรม ของการตรวจ HIV	67
4.17 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามพฤติกรรม ของผู้ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเข้ารับบริการตรวจสุขภาพ.....	67

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.18 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามพฤติกรรม ของเพื่อนหรือ สมาชิกในครอบครัวที่มีส่วนร่วมในการเข้ารับ บริการตรวจสุขภาพ.....	68
4.19 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามพฤติกรรมของ วันและเวลาที่ สะดวกเข้ารับบริการตรวจ.....	68
4.20 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามพฤติกรรมของ ช่วงเวลาที่ผู้รับบริการสะดวกในการเข้ารับบริการตรวจสุขภาพ	69
4.21 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามพฤติกรรมของ ระยะเวลาที่ผู้รับบริการสะดวกในการเข้ารับบริการตรวจสุขภาพ.....	70
4.22 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามพฤติกรรมของ ความถี่ในการเข้ารับบริการตรวจสุขภาพ.....	70
4.23 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามพฤติกรรมของ ความสามารถในการจ่ายค่าบริการตรวจสุขภาพในแต่ละครั้งของ ผู้รับบริการ.....	71
4.24 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามพฤติกรรมของ การประเมินความเสี่ยงด้านสุขภาพ.....	71
4.25 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามพฤติกรรมของ แหล่งข้อมูลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้ารับบริการตรวจสุขภาพ....	72
4.26 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ เข้ารับ บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพแคร้แมท โดยภาพรวม.....	73
4.27 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์.....	74
4.28 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านราคา.....	75
4.29 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	76
4.30 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด...	77
4.31 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านบุคลากร.....	78

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.32	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ.....	79
4.33	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	80
4.34	การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้รับบริการในกลุ่มเป้าหมายมารับบริการที่ศูนย์สุขภาพแคร้แมทจําแนกตามเพศวิถี	82
4.35	สรุปการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้รับบริการในกลุ่มเป้าหมายมารับบริการที่ศูนย์สุขภาพแคร้แมท จําแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลโดยภาพรวม.....	83
4.36	สรุปความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้รับบริการในกลุ่มเป้าหมายที่มารับบริการในศูนย์สุขภาพแคร้แมทกับพฤติกรรมการใช้บริการตรวจสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพแคร้แมท.....	86

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดของการศึกษา	11
2.1 แบบจำลองการส่งเสริมสุขภาพที่ปรับปรุงใหม่.....	21
2.2 สามเหลี่ยมแห่งบริการ.....	27
2.3 แผนภูมิส่วนประสมทางการตลาดสำหรับสำหรับธุรกิจบริการ 7Ps	34
2.4 แผนภาพคำถามที่ใช้เพื่อค้นหาลักษณะพฤติกรรมผู้บริโภค.....	39
2.5 องค์ประกอบของการพัฒนาบุคลากร	33
2.6 ระดับการเปลี่ยนแปลง	37