

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ พฤติกรรมการเลือกใช้บริการกายภาพบำบัดของ
ลูกค้า ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน นางสาวจันทนา พงศ์กรกัมพล

ปริญญา เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รศ.ดร.วินัส ฤาชัย	ประธานกรรมการ
รศ.สุวรรณี ยิบมันตะศิริ	กรรมการ
รศ.วัชรวิ พฤทัยกานนท์	กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มี 3 วัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการกายภาพบำบัด
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่อิทธิพลต่อการเลือกศูนย์บริการ
กายภาพบำบัดในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และ 3) เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจต่อการ
ใช้บริการกายภาพบำบัดในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา เป็นข้อมูลปฐมภูมิ ได้มาจากการสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถาม
จากกลุ่มตัวอย่างผู้เลือกใช้บริการกายภาพบำบัดของรัฐและเอกชนอย่างละ 100 ตัวอย่าง รวม
200 ตัวอย่าง ช่วงเดือนมีนาคม-มิถุนายน 2551 ซึ่งเลือกมาโดยการสุ่มแบบบังเอิญ และนำข้อมูลที่
ได้รวบรวมประมวลผลและนำเสนอในรูปตารางแจกแจงความถี่ ร้อยละและค่าเฉลี่ย ทำการ
วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา

ผลการศึกษากิจกรรมการใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดของผู้ใช้บริการกายภาพบำบัด
ของรัฐและเอกชน พบว่าสาเหตุของการใช้บริการกายภาพบำบัดของผู้ใช้บริการกายภาพบำบัดของ
ผู้ให้บริการกายภาพบำบัดทั้งของรัฐและเอกชนเนื่องจากรักษาอาการปวด และเหตุผลของการ
เลือกใช้บริการกายภาพบำบัดของผู้ใช้บริการกายภาพบำบัดของเอกชน เพราะอยู่ใกล้บ้าน/ที่

ทำงาน แตกต่างจากผู้ให้บริการกายภาพบำบัดของรัฐเนื่องจากมีสิทธิในการรักษา ซึ่งส่วนใหญ่ประเภทของบริการกายภาพบำบัดที่ใช้บริการมากที่สุดคืออุปกรณ์ความร้อนต้น ผู้ให้บริการกายภาพบำบัดของรัฐนิยมใช้สิทธิข้าราชการ แตกต่างจากผู้ให้บริการของเอกชน จะใช้สิทธิประกันสังคม

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการกายภาพบำบัด พบว่าผู้ให้บริการกายภาพบำบัดของรัฐและเอกชน ต่างเห็นว่าปัจจัยด้านบุคคลมีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการกายภาพบำบัดมากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจ จากการใช้บริการกายภาพบำบัดพบว่า ผู้ให้บริการกายภาพบำบัดทั้งของรัฐและเอกชนความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก คือ ด้านบุคคลและด้านผลิตภัณฑ์ ความพึงพอใจด้านสถานที่ ด้านราคา ด้านส่งเสริมการตลาด ผู้ให้บริการกายภาพบำบัดของรัฐมีความพึงพอใจระดับปานกลาง แตกต่างจากผู้ให้บริการกายภาพบำบัดของเอกชนมีความพึงพอใจระดับมาก

Independent Study Title	Customers' Choice of Physical Therapy Service Center in Mueang District, Chiang Mai Province	
Author	Ms. Chantana PhongKornkumphol	
Degree	Master of Economics	
Independent Study Advisory Committee	Assoc. Prof. Dr. Venus Rauechai	Chairperson
	Assoc. Prof. Suwarat Gypmantasiri	Member
	Assoc. Prof. Watcharee Prugsiganant	Member

ABSTRACT

This study has three objectives : 1) to study customers' behavior in choosing physical therapy service centers in the area of Mueang District of Chiang Mai Province; 2) to study factors affecting customers' choice of these physical therapy service centers; and 3) to study customers' satisfaction in using these physical therapy service centers.

Primary data were used in this study. They were obtained, using questionnaires, from a random sample of 200 customers who used physical therapy services from government and private centers, 100 for each group, in Mueang District of Chiang Mai Province during March to June 2008. Simple descriptive statistics, such as frequency and mean values, were used in the analysis of data.

For the first objective, the results of the study showed that more than half of customers who used physical therapy services from these centers were for pain symptom treatment. The most cited reason for choosing government service centers were that they had to do so as specified by the regulation of the Civil Servant Medical Benefit Scheme. While the most cited reason for using private centers were these centers are close to their houses. Most

customers' service fees for those who used government centers were covered by the Civil Servant Medical Benefit Scheme or by the Social Security Scheme for those who chose private center services.

On the study of factors affecting their choice of service centers, the results of the study revealed that centers' personnel were the most important factor. Next, in order of importance, were those relating to product, place, price, and promotion, respectively.

On the study of customers' satisfaction, the results of the study showed that customers were highly satisfied with factors relating to personnel and product, both government and private center groups. They were highly satisfied with factors relating to place for private centers, but were moderately satisfied for government centers. For price factors, they were highly satisfied with private centers and were moderately satisfied for government centers. For promotion factors, they were highly satisfied in the case of private centers but moderately satisfied for government centers.