

ชื่อวิทยานิพนธ์	ความต้องการของผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการสุขภาพที่บ้าน
ชื่อผู้เขียน	นางมนัสสินิตย์ บุญยธรรมพ
พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต	สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล
คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ :	

รองศาสตราจารย์ ดร.วิจิตร ศรีสุพรรณ	ประธานกรรมการ
รองศาสตราจารย์ อุตมรัตน์ สงวนศิริธรรม	กรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประคิณ สุจฉายา	กรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เรมवल นันทศุภวัฒน์	กรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วิลาวัลย์ เสนารัตน์	กรรมการ

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความต้องการของผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการสุขภาพที่บ้าน ในด้านการจัดบริการสุขภาพ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านกำหนดราคาค่าบริการ และด้าน ส่งเสริมการบริการ และศึกษาเปรียบเทียบความต้องการของผู้รับบริการ จำแนกตาม เพศ อายุ รายได้ สถานภาพสมรส อาชีพ การวินิจฉัยโรค และประเภทโรงพยาบาลที่เข้ารับบริการ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาคือ ผู้ป่วยที่แพทย์จำหน่ายออกจากโรงพยาบาลหรือญาติผู้ดูแลในกรณีผู้ป่วยอาการหนักหรือเป็นผู้สูงอายุที่ไม่สามารถสื่อสารได้ ของโรงพยาบาลรัฐบาล และโรงพยาบาลเอกชนจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสัมภาษณ์ ความต้องการของผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการสุขภาพที่บ้าน ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น หาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา ของเครื่องมือ โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบ และนำไปหาความเชื่อมั่นด้วยวิธีของครอนบาค ได้ค่าสัมประสิทธิ์ ความเชื่อมั่นของแบบสัมภาษณ์ เท่ากับ 0.95 การวิเคราะห์ข้อมูลทำโดยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที วิเคราะห์ความแปรปรวน และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ภายหลังการวิเคราะห์ความแปรปรวนโดยวิธีของดันแคน

## ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้รับบริการทั้งโรงพยาบาลรัฐบาลและโรงพยาบาลเอกชน มีความต้องการบริการสุขภาพที่บ้านโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 โดยผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐบาลมีค่าเฉลี่ยความต้องการเท่ากับ 4.23 และผู้รับบริการโรงพยาบาลเอกชนมีค่าเฉลี่ยความต้องการเท่ากับ 4.14 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านขององค์ประกอบทางการตลาด พบว่า ด้านสถานที่ให้บริการ ผู้รับบริการมีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ส่วนด้านการจัดบริการสุขภาพ ด้านกำหนดราคาค่าบริการและด้านส่งเสริมการบริการมีความต้องการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.04, 3.74 และ 4.41 ตามลำดับ

2. ความต้องการบริการสุขภาพที่บ้านของผู้รับบริการ เพศชาย และเพศหญิง พบว่าด้านการจัดบริการสุขภาพและด้านกำหนดราคาค่าบริการ ไม่มีความแตกต่างกัน ส่วนด้านสถานที่ให้บริการและด้านส่งเสริมการบริการ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ โดยผู้รับบริการเพศชายมีความต้องการมากกว่าเพศหญิง

3. ความต้องการบริการสุขภาพที่บ้านของผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน พบว่า ด้านการจัดบริการสุขภาพ ด้านกำหนดราคาค่าบริการ และด้านส่งเสริมการบริการ ไม่มีความแตกต่างกัน ส่วนด้านสถานที่ให้บริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้รับบริการที่มีอายุ 21 - 40 ปี มีความต้องการมากกว่าผู้รับบริการที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป

4. ความต้องการบริการสุขภาพที่บ้านของผู้รับบริการที่มีรายได้ต่างกัน พบว่า ด้านการจัดบริการสุขภาพ และด้านกำหนดราคาค่าบริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .001 ตามลำดับ โดยผู้รับบริการที่มีรายได้ต่ำมีความต้องการบริการการป้องกันโรคและการส่งเสริมสุขภาพมากกว่าผู้รับบริการที่มีรายได้สูง ผู้รับบริการที่มีรายได้สูงมีความต้องการด้านกำหนดราคาค่าบริการมากกว่าผู้รับบริการที่มีรายได้ต่ำ ส่วนด้านสถานที่ให้บริการ ด้านส่งเสริมการบริการ ไม่มีความแตกต่างกัน

5. ความต้องการบริการสุขภาพที่บ้านของผู้รับบริการที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน พบว่าด้านการจัดบริการสุขภาพที่บ้าน ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านกำหนดราคาค่าบริการ ไม่มีความแตกต่างกัน ส่วนด้านส่งเสริมการบริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้รับบริการที่มีสถานภาพสมรสโสดและคู่มีความต้องการมากกว่าหม้ายและหย่า

6. ความต้องการบริการสุขภาพที่บ้านของผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน พบว่า ด้านการจัดบริการสุขภาพ ไม่มีความแตกต่างกัน ส่วนด้านสถานที่ให้บริการ ด้านกำหนดราคาค่าบริการและด้านส่งเสริมการบริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05, .01 และ .001 ตามลำดับ

7. ความต้องการบริการสุขภาพที่บ้านของผู้รับบริการที่มีการวินิจฉัยโรคต่างกัน พบว่าความต้องการทุกด้าน คือ ด้านการจัดบริการสุขภาพ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านกำหนดราคาค่าบริการ และด้านส่งเสริมการบริการ ไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาโดยละเอียดของด้านการจัดบริการสุขภาพ พบว่า ผู้รับบริการที่มีการวินิจฉัยโรคต่างกัน มีความต้องการบริการการฟื้นฟูสุขภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยผู้รับบริการคัลยกรรมออร์โธปิดิกส์ มีความต้องการมากกว่าผู้รับบริการกลุ่มอื่น

8. ความต้องการบริการสุขภาพที่บ้านของผู้รับบริการ โรงพยาบาลรัฐบาล และโรงพยาบาลเอกชน พบว่า ด้านการจัดบริการสุขภาพ ด้านสถานที่ให้บริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .001 ตามลำดับ โดยผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐบาลมีความต้องการมากกว่าผู้รับบริการโรงพยาบาลเอกชน ส่วนด้านกำหนดราคาค่าบริการ และด้านส่งเสริมการบริการ ไม่มีความแตกต่างกัน

**Thesis title** Consumer's Needs on Home Health Care

**Author** Mrs. Manusnit Boonyatarpa

**M.N.S.** Nursing Administration

**Examining Committee:**

Assoc. Prof. Dr.Wichit Srisuphan	Chairman
Assoc. Prof. Udomrat Sangounsiritham	Member
Assist. Prof. Dr.Prakin Suchaxaya	Member
Assist. Prof. Raymoul Nantasupawat	Member
Assist. Prof. Wilawan Senaratana	Member

**Abstract**

The purposes of this study were, firstly, to examine the consumer's needs on home health care and secondly, to compare consumer's needs on home health care according to sex, age, income, marital status, occupation, diagnosis and types of hospital. The 400 selected subjects consisted of patients discharged from public hospital and private hospitals in Chiang Mai province or their relatives if they were seriously ill or too old to communicate. The instrument used for data collection was a structured interview form about consumer's needs on home health care developed by the researcher. Content validity was examined by specialists and reliability was obtained by means of alpha Cronbachcoefficient. The reliability of consumer's needs on home health care form was 0.95. The derived data were analyzed by using frequency, percentile, mean, standard deviation, t-test, ANOVA and Duncan's new multiple range test.

**The results of the study revealed that:**

1. The total needs of consumer from both public and private hospitals on home health care were at high level ( $X=4.19$ ). The needs of consumer from public hospital were at high level ( $X=4.23$ ) and those from private hospitals were at high level ( $X=4.14$ ). The consumer's needs on home health care by marketing mix were found that needs on place were at highest level ( $X=4.58$ ) and needs on product/service, price and promotion were at high level with the mean of 4.04, 3.74 and 4.41 respectively.

2. The needs of male and female consumer on product/service and price of home health care were not different. Male's needs on place and promotion were significantly higher than female's at the level of .01 and .05 respectively.

3. The needs of consumer with various age on product/service, price and promotion of home health care were not different. They differed significantly in needs of place ( $p<.05$ ).

4. The needs of consumer with different income on product/service and price of home health care were significantly different ( $p<.05$  and  $p<.001$ ), but were not different regarding to place and promotion.

5. The needs of consumer with different marital status on product/service, place and price of home health care were not different. They differed significantly in needs of promotion ( $p<.01$ ).

6. The needs of consumer with different occupation on product/service of home health care were not different. They differed significantly in needs of place, price and promotion at the level of .05, .01, and .001 respectively.

7. The needs of consumer with different diagnosis on product/service, place, price and promotion of home health care were not different. Especially, in product/service, it was found that consumer with different diagnosis differed significantly in rehabilitation aspect ( $p<.001$ ). The orthopedic consumer needed more rehabilitation service than others.

8. The needs of consumer from public and private hospitals on product/service and place of home health care were different significantly ( $p<.01$  and  $p<.001$ ), that is, the needs of consumer from public hospital were higher than those from private hospitals. However, their needs on price and promotion were not different.