ความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club

สารนิพนธ์

ของ

นิวัตร ธีรวิวัฒน์วงศ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด
พฤษภาคม 2550

ความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club

สารนิพนธ์

ของ

นิวัตร ธีรวิวัฒน์วงศ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด
พฤษภาคม 2550

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club

บทคัดย่อ

ของ

นิวัตร ธีรวิวัฒน์วงศ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด
พฤษภาคม 2550

นิวัตร ธีรวิวัฒน์วงศ์. (2550). *ความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: รองศาสตราจารย์ ดร.พุทธกาล รัชธร.

การวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาข้อมูลด้านลักษณะประชากรศาสตร์ประกอบด้วยเพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และระดับการศึกษา ตลอดจนความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในการใช้บริการด้านต่างๆ ของโครงการ Healthy BP Club ประกอบด้วยด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP ด้านเอกสารและคู่มือปฏิบัติตน ด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ ด้านกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพ และด้านบุคลากร ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club

สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ สมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ส่วนสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการวิเคราะห์ความแตกต่างใช้การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะใช้การทดสอบรายคู่ด้วยวิธีกำลังสองน้อยที่สุด ส่วนการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน โดยการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิตินั้นใช้โปรแกรม SPSS For Windows Version 14

ผลการวิจัยพบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ที่มีรายได้ 10,000-14,999 บาท และมีระดับการศึกษาปริญญาตรี โดยอาการ หรือภาวะที่กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเป็นส่วนใหญ่ คือ เบาหวาน และระดับไขมันในเลือดสูง

2. กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านต่างๆ ของโครงการ Healthy BP Club โดยรวมอยู่ในระดับมาก และด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club เป็นด้านที่กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในการใช้บริการของโครงการ Healthy BP Club อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ ด้านเอกสารและคู่มือปฏิบัติตน ด้านกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพ และด้านบุคลากร อยู่ในระดับมาก

3. กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามได้รับประโยชน์ในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ จากโครงการ Healthy BP Club และจะมีการแนะนำผู้ป่วยความดันโลหิตสูงคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ Healthy BP Club ตลอดจนเห็นด้วยที่โครงการ Healthy BP Club ควรดำเนินการบริการแก่สมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อไป ซึ่งหลังจากที่ได้รับบริการจากโครงการ Healthy BP Club กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีผลการรักษาความดันโลหิตสูงดีขึ้น โดยส่วนใหญ่สมัครเป็นสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมาแล้วเป็นระยะเวลา 11-14 เดือน

4.การทดสอบสมมติฐาน พบว่า

4.1 เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4.2 อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป และด้านผลการรักษา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 0.01 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ

4.3 อาชีพที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป และด้านผลการรักษา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4.4 รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป และด้านผลการรักษา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4.5 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป และด้านผลการรักษา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4.6 ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป และด้านผลการรักษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4.7 ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านเอกสารและคู่มือปฏิบัติตน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป และด้านผลการรักษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4.8 ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับสูง กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ ในระดับค่อนข้างสูง กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป และในระดับปานกลาง กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ และอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตามลำดับ

4.9 ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป และในระดับค่อนข้างต่ำ กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ และด้านผลการรักษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4.10 ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านบุคลากร มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างสูง กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ และด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป และในระดับปานกลาง กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ และด้านบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตามลำดับ

HYPERTENSIVE PATIENT MEMBERS' SATISFACTION RELATING USING SERVICE BEHAVIOR ON HEALTHY BP CLUB PROGRAM

AN ABSTRACT

BY

NIWAT THEERAVIWATWONG

Presented in Partial Fulfillment of the Requirement for the

Master of Business Administration Degree in Marketing

at Srinakharinwirot University

May 2007

Niwat Theeraviwatwong. (2007). *Hypertensive patient members' satisfaction relating using service behavior on Healthy BP Club program*. Master's Project, M.B.A. (Marketing). Bangkok : Graduate School, Srinakarinwirot University. Advisor : Assoc. Prof. Dr. Buddhagarn Ratchatorn.

The purpose of this research is to study demographics factors comprising gender, age, occupation, monthly income and education level together with hypertensive patient members' satisfaction relating using service behavior on Healthy BP Club program which includes information center of Healthy BP, documentation as well as practice manual, workshop seminar, Health question game and personnel in relation to service using behavior of hypertensive patient members of Healthy BP Club.

The sample comprised 400 patient members of Healthy BP Club. The tool for collecting data was questionnaire which was analyzed with SPSS For Windows Version 14 using the statistic methods: percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way analysis of variance, Pair differences analyzed by least significant difference and Pearson moment correlation coefficient.

The results of these findings could be revealed as follows:

1. Most of the respondents were male in age of 55 years and over. They were government officers or state enterprise officers earning 10,000-14,999 Baht a month. They hold Bachelor's degree. They were found with diabetes and hypertensive.

2. The respondents were satisfied with the service provided by Healthy BP Club in a high level. Considering its aspects, they were satisfied with information center in a highest level but they were satisfied with workshop seminar, practice manual and health question game and personnel in a high level.

3. The respondents gained the benefits from practice and many activities provided by Healthy BP Club and tended to introduce the program to the other patients. They also agreed that Healthy BP Club should continue providing service to hypertensive patients. After getting the service, they had better hypertensive symptom. Also, most of them enrolled at Healthy BP Club for 11-14 months.

4. The results of testing hypothesis could be revealed as follows:

4.1 Different gender has affected on service using behavior of hypertensive patients of Healthy BP Club in terms of benefits from practice and many activities at statistically significant difference of 0.01 level.

4.2 Different age has affected on service using behavior of hypertensive patient of Healthy BP Club in terms of benefits from practice and many activities, program reference to others, agreement to the existence of the program and treatment results at statistically significant difference of 0.01, 0.01, 0.05 and 0.01 respectively.

4.3 Different occupation has affected on service using behavior of hypertensive patient of Healthy BP Club in terms of benefits from practice and many activities, program reference to others, agreement to the existence of the program and treatment result at statistically significant difference of 0.01.

4.4 Different monthly income has affected on service using behavior of hypertensive patient of Healthy BP Club in terms of benefits from practice and many activities, program reference to others, agreement to the existence of the program and treatment result at statistically significant difference of 0.01.

4.5 Different education level has affected on service using behavior of hypertensive patient of Healthy BP Club in terms of benefits from practice and many activities, program reference to others, agreement to the existence of the program and treatment result at statistically significant difference of 0.01.

4.6 Patient's Satisfaction towards the service of information center had positive relationship with service using behavior of patient members of Healthy BP Club at rather low in terms of benefits from practices and many activities, program reference to others, agreement to the existence of the program and treatment result. The relation was at statistical significance level of 0.01.

4.7 Patient's Satisfaction towards the service of practice manual had positive relationship with service using behavior of patient members of Healthy BP Club at medium in terms of benefits from practices and many activities, program reference to others, agreement to the existence of the program and treatment result. The relation was at statistical significance level of 0.01.

4.8 Patient's Satisfaction towards the service of workshop seminar had positive relationship with service using behavior of patient members of Healthy BP Club at high in terms of benefits from practices and many activities, program reference to others,

agreement to the existence of the program and treatment result. The relation was at statistical significance level of 0.01.

4.9 Patient's Satisfaction towards the service of Health question game had positive relationship with service using behavior of patient members of Healthy BP Club at medium in terms of benefits from practices and many activities, program reference to others, agreement to the existence of the program and treatment result. The relation was at statistical significance level of 0.01.

4.10 Patient's Satisfaction towards the service of personnel had positive relationship with service using behavior of patient members of Healthy BP Club at rather high in terms of program reference to others, agreement to the existence of the program and benefits from practices and many activities and personnel. The relation was at statistical significance level of 0.01.

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ดี เนื่องจาก ความกรุณา และความช่วยเหลือเป็น อย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.พุทธกาล รัชธร อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่านับตั้งแต่เริ่มต้นดำเนินการจนเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ในการให้คำแนะนำช่วยเหลือ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่อง อธิบายให้ผู้วิจัยเข้าใจอันเป็นประโยชน์ในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้ ผู้วิจัย รู้สึกซาบซึ้งในความกรุณา จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณักษ์ กุลิสร์ ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพของเครื่องมือ และเป็นกรรมการ ตลอดจนให้คำแนะนำในการวิจัยครั้งนี้

ตลอดจนขอขอบพระคุณ คณาจารย์ทุกท่านในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และคณาจารย์ในโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ที่ได้อบรมสั่งสอน ประสิทธิประสาทวิชาความรู้ที่เป็นประโยชน์ยิ่งแก่ผู้วิจัย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ บิดา และมารดา ผู้ดูแลเอาใจใส่ และเป็นกำลังใจในการทำวิจัยครั้งนี้ พร้อมทั้งได้ให้การอบรม เลี้ยงดู และสั่งสอนให้ผู้วิจัยเป็นคนดี มีมานะ ขยัน และอดทน ตลอดจนทุกๆ คนในครอบครัวที่ให้คำแนะนำที่ดีมีคุณค่า ทำให้ผู้วิจัยสามารถจัดทำวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ดี

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้กรุณาเสียสละเวลาในการตอบคำถาม เพื่อนๆ ทุกท่าน ตลอดจนผู้ที่ช่วยเหลือทุกท่าน ที่ได้กรุณาให้ความร่วมมือ และเป็นประโยชน์ในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้

คุณประโยชน์ และความดีอันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณของ บิดา มารดา ญาติๆ บูรพคณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอน ชี้แนะแนวทางที่ดีและมีคุณค่าตลอดมาจนสำเร็จการศึกษา

นิวัตร ธีรวิวัฒน์วงศ์

สารบัญ

บทที่ **หน้า**

1 บทนำ 1

ภูมิหลัง..... 1

ความมุ่งหมายของการวิจัย 3

ความสำคัญของการวิจัย 3

ขอบเขตของการวิจัย 3

ประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย 3

ตัวแปรที่ศึกษา 4

นิยามศัพท์เฉพาะ 5

กรอบแนวคิดในการวิจัย 8

สมมติฐานในการวิจัย 8

2 เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 9

แนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์ 9

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ 12

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค 23

แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจบริการ 40

ประวัติความเป็นมาของโครงการ Healthy BP Club 45

ความรู้เกี่ยวกับโรคความดันโลหิตสูง 48

ผลงานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้อง 52

3 วิธีดำเนินการวิจัย 57

การกำหนดประชากร และเลือกกลุ่มตัวอย่าง 57

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า 59

การเก็บรวบรวมข้อมูล 66

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล 66

4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 74

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล 74

4 (ต่อ)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์ 75
ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านต่างๆ ของโครงการ Healthy BP Club 79
การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club 88
การวิเคราะห์ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับโครงการ Healthy BP CLUB 90
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน 91

5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 204
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า 204
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า 209
อภิปรายผล 223
ข้อเสนอแนะ 228
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป 230

บรรณานุกรม 231

ภาคผนวก 238
ภาคผนวก ก แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย 239
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย 246
ภาคผนวก ค รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย 248

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์ 252

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงคำถาม 7 คำถาม ($6W_S$ และ 1H) เพื่อหาคำตอบ 7 ประการเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค	26
2	ความดันโลหิตสูงในระดับต่าง ๆ ซึ่งแบ่งตามความรุนแรงในผู้ป่วยที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป.....	49
3	แสดงจำนวน และค่าร้อยละของข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์.....	75
4	แสดงจำนวน และค่าร้อยละของข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์.....	78
5	แสดงระดับความพึงพอใจในการใช้บริการด้านต่างๆ ของโครงการ Healthy BP Club.....	79
6	แสดงระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของโครงการ Healthy BP Club ด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club.....	80
7	แสดงระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของโครงการ Healthy BP Club ด้านเอกสารและคู่มือปฏิบัติตน.....	82
8	แสดงระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของโครงการ Healthy BP Club ด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ.....	84
9	แสดงระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของโครงการ Healthy BP Club ด้านกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพ.....	85
10	แสดงระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของโครงการ Healthy BP Club ด้านบุคลากร.....	87
11	แสดงพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club.....	88
12	แสดงพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club.....	90
13	แสดงจำนวน และค่าร้อยละของความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับโครงการHealthy BP Club.....	91
14	แสดงการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club จำแนกตามเพศ.....	92
15	แสดงการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club จำแนกตามอายุ.....	94

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
16	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอายุที่แตกต่างกัน กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่าง ๆ	95
17	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอายุที่แตกต่างกัน กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ	97
18	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอายุที่แตกต่างกัน กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป	99
19	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอายุที่แตกต่างกัน กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา	100
20	แสดงการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club จำแนกตามอาชีพ	102
21	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอาชีพที่แตกต่างกัน กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่าง ๆ	103
22	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอาชีพที่แตกต่างกัน กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ	105
23	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอาชีพที่แตกต่างกัน กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป	107
24	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอาชีพที่แตกต่างกัน กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา	110
25	แสดงการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	112

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
26	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ	113
27	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ.....	115
28	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป.....	117
29	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา.....	120
30	แสดงการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club จำแนกตามระดับการศึกษา.....	122
31	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ	123
32	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ.....	125
33	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป.....	127
34	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา.....	130

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
35	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตน และกิจการรมต่างๆ	133
36	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ	136
37	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป.....	140
38	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา.....	143
39	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านเอกสารและคู่มือปฏิบัติตน กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตน และกิจกรรมต่างๆ.....	147
40	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านเอกสารและคู่มือปฏิบัติตน กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ.....	150
41	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านเอกสารและคู่มือปฏิบัติตน กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป.....	154

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
42	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านเอกสารและคู่มือปฏิบัติตน กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา.....	158
43	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ	162
44	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ	165
45	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป.....	169
46	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา.....	172
47	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพ กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตน และกิจกรรมต่างๆ	176
48	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพ กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ	179

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
49	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพ กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป.....	182
50	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพ กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา.....	185
51	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพ กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตน และกิจกรรมต่างๆ.....	189
52	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพ กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ.....	192
53	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพ กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป.....	195
54	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพ กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา.....	198
55	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	201

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ **หน้า**

1 กรอบแนวคิดในการวิจัย 8
2 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ..... 15
3 ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์..... 18
4 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถานการณ์จูงใจของ Maslow และ Herzberg..... 20
5 คำถาม 6 Ws และ 1H ไปสู่ 7Os..... 26
6 แบบพฤติกรรมการซื้อ (ผู้บริโภค) (Model of buyer (consumer) behavior) และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภค (Factors influencing consumer's buying behavior) แสดงรายละเอียดของส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix)..... 31
7 ปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม..... 32
8 คุณลักษณะ 4 ประการของบริการ..... 41
9 ขั้นตอนการสมัครสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club..... 47

บทที่ 1
บทนำ

ภูมิหลัง

โรคความดันโลหิตสูงเป็นโรคของระบบหัวใจและหลอดเลือดซึ่งเป็นปัญหาทางสาธารณสุขที่สำคัญเนื่องจากเป็นสาเหตุและปัจจัยเสี่ยงสำคัญของการเกิดโรคหัวใจวาย โรคหัวใจขาดเลือด โรคหลอดเลือดสมอง โรคไตวาย และความพิการจากอัมพาต จากรายงานสถิติผู้ป่วยของกระทรวงสาธารณสุข พบว่าโรคระบบไหลเวียนโลหิตเป็นสาเหตุการตายอันดับต้น ๆ ของคนไทยมาโดยตลอด นอกจากนี้โรคความดันโลหิตสูงยังมีผลกระทบต่อบุคคล ครอบครัวและชุมชน เนื่องจากเป็นโรคเรื้อรัง ผู้ป่วยต้องใช้ยารักษาเป็นระยะเวลานาน เสียค่าใช้จ่ายในการรักษา สูญเสียรายได้จากการขาดงาน พิการ และเสียชีวิตก่อนวัยอันควร รวมถึงการสูญเสียอื่น ๆ ที่ไม่สามารถวัดได้ เช่น ความเครียด วิตกกังวล เป็นต้น มีหลักฐานว่า การใช้ยาร่วมกับการปฏิบัติตนที่ถูกต้อง จะทำให้ควบคุมความดันโลหิตได้ดีขึ้นและลดอัตราการเสียชีวิตจากภาวะแทรกซ้อนได้ ดังนั้นการวางแผนการรักษา และติดตามดูแลการใช้ยาในผู้ป่วยอย่างต่อเนื่องรวมทั้งส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโรคความดันโลหิตสูงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อการควบคุมความดันโลหิตในระยะยาวและการป้องกันภาวะแทรกซ้อนต่าง ๆ ให้กับผู้ป่วยความดันโลหิตสูงได้ดียิ่งขึ้น

ความดันโลหิตสูง เป็นภัยเงียบที่คุกคามชีวิตของประชากรทั่วโลก เนื่องจากผู้ป่วยส่วนใหญ่ไม่ทราบว่าตนเองมีความดันโลหิตสูง ซึ่งมักตรวจพบโดยบังเอิญเมื่อไปพบแพทย์เพื่อตรวจรักษาโรคอื่น หรือบางครั้งแม้จะทราบว่าตนเองมีความดันโลหิตสูงแต่ผู้ป่วยก็ละเลยไม่สนใจรักษา เพราะไม่มีอาการผิดปกติ จึงเข้าใจว่าสบายดีและคงไม่เป็นอะไร ทำให้เกิดอันตรายร้ายแรงต่าง ๆ ตามมาภายหลังจากภาวะแทรกซ้อนของโรคหัวใจและหลอดเลือด ซึ่งรวมถึงหลอดเลือดที่สมองและไตด้วย

องค์การอนามัยโลกได้ประมาณการณ์ว่า ความดันโลหิตสูงเป็นสาเหตุของการเสียชีวิต 1 รายในทุก ๆ 8 รายของผู้เสียชีวิตทั่วโลก ซึ่งทำให้ความดันโลหิตสูงเป็นสาเหตุของการเสียชีวิตอันดับที่ 3 ของโลก นอกจากนี้ จากการสำรวจยังพบว่า 10% ของประชากรทั่วไปมีภาวะความดันโลหิตสูง มีเพียง 20% ของผู้ที่มีความดันโลหิตสูงเท่านั้นที่ได้รับการตรวจวินิจฉัย น้อยกว่า 30% ของผู้ที่ได้รับการตรวจวินิจฉัยและรักษา สามารถลดความดันโลหิตให้อยู่ในระดับเป้าหมาย (แหล่งข้อมูล : World Health Organization 2002)

จากรายงานของ The Seventh Report of the Joint National Committee on Prevention, Detection, Evaluation and Treatment of High Blood Pressure (JNC7) ชี้ให้เห็นว่า “แม้ผู้ป่วยจะได้รับการรักษาที่มีประสิทธิภาพที่สุด และได้รับการดูแลจากแพทย์ผู้เชี่ยวชาญอย่างดี

ที่สุด การควบคุมความดันโลหิตสูงจะสามารถบรรลุผลได้ ก็ต่อเมื่อผู้ป่วยได้รับการกระตุ้นในการรับประทานยาและปรับเปลี่ยนการดำเนินชีวิตที่ส่งเสริมสุขภาพอนามัยตามคำแนะนำของแพทย์"

การที่ผู้ป่วยไม่ให้ความร่วมมือในการรักษา เป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้การรักษาไม่เป็นไปตามที่ต้องการ โดยมีสาเหตุจาก

- การขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินของโรคและภาวะแทรกซ้อนที่เกิดจากความดันโลหิตสูง
- โรคความดันโลหิตสูงมักไม่แสดงอาการ ผู้ป่วยจึงไม่ให้ความสำคัญในการรักษา
- ความรู้สึกที่ว่า การรับประทานยาเป็นเครื่องหมายของความเจ็บป่วย
- ความกลัวอาการไม่พึงประสงค์

บริษัท โนวาร์ตีส (ประเทศไทย) จำกัด จึงได้ริเริ่ม "Healthy BP Campaign" เพื่อร่วมสนับสนุนการควบคุมความดันโลหิตที่ดีขึ้น โดยมี Healthy BP Club เป็นสื่อในการเชื่อมโยงไปสู่ผู้ป่วยความดันโลหิตสูงโดยจะกระตุ้นเตือนให้ผู้ป่วยปรับเปลี่ยนรูปแบบในการดำเนินชีวิตประจำวัน รับประทานยาและการปฏิบัติตามคำแนะนำของแพทย์ รวมถึงการไปพบแพทย์ตามนัดหมาย โดยเน้นย้ำให้เห็นถึงความสำคัญของการลดความดันโลหิตให้อยู่ในระดับเป้าหมายในระยะยาว

ผู้ป่วยความดันโลหิตสูง จะได้รับเชิญให้เข้าเป็นสมาชิกในโครงการ Healthy BP Club ผ่านสถานพยาบาล โดยไม่มีค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้น ซึ่งบริษัท โนวาร์ตีส (ประเทศไทย) จำกัด จะให้การสนับสนุนกิจกรรมการให้ความรู้เกี่ยวกับความดันโลหิตสูง เพื่อให้ผู้ป่วยเห็นความสำคัญในการลดความดันโลหิตให้อยู่ในระดับเป้าหมาย โดยกิจกรรมเหล่านี้จะกระทำอย่างต่อเนื่อง ซึ่งประกอบด้วย

- การให้ความรู้เกี่ยวกับโรคความดันโลหิตสูงและภาวะแทรกซ้อน รวมถึงความสำคัญในการรักษาระดับความดันโลหิตให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม
- การกระตุ้นเตือนผู้ป่วยในการปรับเปลี่ยนรูปแบบในการดำเนินชีวิตประจำวัน การรับประทานยาและการปฏิบัติตามคำแนะนำของแพทย์ รวมถึงการไปพบแพทย์ตามนัด ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญในการลดความโลหิตให้ได้ตามเป้าหมาย
- การจัดกิจกรรมให้ผู้ป่วยเพื่อพัฒนาความเข้าใจเกี่ยวกับความดันโลหิตสูงและมีส่วนร่วมในการดูแลสุขภาพของตนเอง เช่น การสัมมนาเชิงปฏิบัติการ การตอบคำถาม การบันทึกกิจกรรมสุขภาพ เป็นต้น

จากข้อมูลดังกล่าว กิจกรรมของโครงการ Healthy BP Club ที่มีให้กับสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูง มีส่วนช่วยส่งเสริมให้การรักษามีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ลดค่าใช้จ่ายในการรักษาภาวะแทรกซ้อน และเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้ป่วยอันเป็นผลจากการรักษาที่สัมฤทธิ์ผล

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจ และเห็นความสำคัญของการศึกษาถึง ความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club สำหรับการบริการสุขภาพของโครงการ Healthy BP Club นั้นทางโครงการ Healthy BP Club จำเป็นต้องมีความเข้าใจในสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงว่า มีความพึงพอใจอย่างไรบ้างต่อ

การได้รับบริการจากโครงการ Healthy BP Club ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้รวมทั้งข้อคิดและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ทางผู้วิจัยจะนำมานำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาและแนะนำ ตลอดจนการกำหนดกลยุทธ์ต่อไปเพื่อสนองตอบต่อ ความต้องการและความพึงพอใจสูงสุดให้กับสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงจากการบริการของโครงการ Healthy BP Club

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1.เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club โดยจำแนกตามลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และระดับการศึกษา

2.เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงที่ได้รับบริการทาง ด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP ด้านเอกสารและคู่มือปฏิบัติตน ด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ ด้านกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพ ด้านบุคลากร กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club

ความสำคัญของการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์ ดังนี้

1.ทำให้เกิดประโยชน์ในการนำข้อมูลไปพัฒนาและปรับปรุง ในด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP ด้านเอกสารและคู่มือปฏิบัติตัว ด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ ด้านกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพ ด้านบุคลากร ให้เหมาะสมกับความต้องการที่แท้จริงของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงที่มีการบริการของโครงการ Healthy BP Club

2.ทำให้โครงการ Healthy BP Club มีแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อพัฒนาการบริการแก่สมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงและประชาชนทั่วไปที่สนใจ ซึ่งเป็นการบริการเพิ่มเติม (value added service) ที่คืนกำไรให้สังคมต่อไป

3.ทำให้ทราบถึงจุดแข็งของการบริการในโครงการ Healthy BP Clubเพื่อรักษาจุดแข็งและพัฒนาปรับปรุงจุดด้อย เพื่อการบริการที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงอย่างสูงสุด

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ทำการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ สมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2548 ถึง วันที่ 31 ตุลาคม พ.ศ. 2549 ซึ่งมีจำนวน 1,500 คน (แหล่งข้อมูล : โครงการ Healthy BP Club 2549)

2.กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ สมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ซึ่งทราบจำนวนที่แน่นอน จึงใช้วิธีการคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรสำหรับกรณีที่ทราบจำนวนประชากร (ดร.กัลยา วานิชย์บัญชา. 2549 : 25) โดยใช้การเปิดตารางของ Taro Yamane หรือจากการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (Yamane:1976) และได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดความเชื่อมั่นที่ 95% ความผิดพลาดไม่เกิน 5% ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 315 คน และสำรองแบบสอบถาม เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้นจากความไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จำนวน 85 ชุด ดังนั้นขนาดตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 400 คน

การสุ่มตัวอย่างสำหรับงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ใช้หลักการสุ่มตัวอย่างของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงที่มีการสมัครเข้าร่วมกับโครงการ Healthy BP Club ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2548 ถึงวันที่ 31 ตุลาคม พ.ศ. 2549 และการเลือกใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ (Systematic sampling) ในการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ซึ่งให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง

ตัวแปรที่ศึกษา

1.ตัวแปรอิสระ (Independent variable) ได้แก่

1.1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้า ได้แก่

1.1.1 เพศ

1.1.1.1 ชาย

1.1.1.2 หญิง

1.1.2 อายุ

1.1.2.1 5 - 24 ปี

1.1.2.2 25 - 34 ปี

1.1.2.3 35 - 44 ปี

1.1.2.4 45 - 54 ปี

1.1.2.5 55 ปีขึ้นไป

1.1.3 อาชีพ

1.1.3.1 นักเรียน /นักศึกษา

1.1.3.2 ข้าราชการ /รัฐวิสาหกิจ

1.1.3.3 รับจ้าง /พนักงานบริษัทเอกชน

1.1.3.4 ธุรกิจส่วนตัว /เจ้าของธุรกิจ

1.1.3.5 แม่บ้าน

1.1.3.6 อื่น ๆ โปรดระบุ……..

1.1.4 รายได้ต่อเดือน

1.1.4.1 5,000 – 9,999 บาท

1.1.4.2 10,000 – 14,999 บาท

1.1.4.3 15,000 – 19,999 บาท

1.1.4.4 20,000 – 24,999 บาท

1.1.4.5 ตั้งแต่ 25,000 บาทขึ้นไป

1.1.5 ระดับการศึกษา

1.1.5.1 ระดับมัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า

1.1.5.2 ระดับปวช. ปวส.หรืออนุปริญญา

1.1.5.3 ระดับปริญญาตรี

1.1.5.4 สูงกว่าระดับปริญญาตรี

1.2 ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในการใช้บริการด้านต่าง ๆ

1.2.1 ด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP

1.2.2 ด้านเอกสารและคู่มือปฏิบัติตน

1.2.3 ด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ

1.2.4 ด้านกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพ

1.2.5 ด้านบุคลากร

2.ตัวแปรตาม (Dependent variable)

คือ พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club

นิยามศัพท์เฉพาะ

1.ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูง หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ชอบพอใจ หรือประทับใจของผู้ป่วยความดันโลหิตสูงที่เป็นสมาชิกของโครงการ Healthy BP Club ที่เกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการจากโครงการ Healthy BP ทั้ง 5 ด้านซึ่งประกอบด้วย การบริการด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP ด้านเอกสารและคู่มือปฏิบัติตน ด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ ด้านกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพ และด้านบุคลากร

1.1 ด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูง ในการได้รับการติดตามและกระตุ้นเตือนทางโทรศัพท์จากศูนย์ข้อมูล Healthy BP เกี่ยวกับความร่วมมือกับแพทย์ในการรักษาความดันโลหิตสูง การรับประทานยาอย่างสม่ำเสมอ และการไปพบแพทย์ตามนัดหมาย

1.2 ด้านเอกสารและคู่มือปฏิบัติตน หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงที่มีต่อชุดคู่มือส่งเสริมการควบคุมความดันโลหิต (Healthy BP Kit) และเอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลรักษาตนเองจากโรคความดันโลหิตสูงและภาวะแทรกซ้อนต่าง ๆ รวมถึงการให้ข่าวสารโดยการแจกเอกสาร แผ่นพับวิชาการส่งเสริมความรู้ เกี่ยวกับสุขภาพ ที่มีการจัดส่งไปให้สมาชิกทางไปรษณีย์ถึงที่บ้านหรือที่อยู่ที่แจ้งไว้

1.3 ด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงที่มีต่อกิจกรรมการประชุมโดยมีวิทยากรผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้บรรยายความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพของผู้ป่วยความดันโลหิตสูง ตลอดจนการบริการวัดความดันโลหิตและแจกเอกสาร แผ่นพับวิชาการส่งเสริมความรู้โรคความดันโลหิตสูง โดยทีมงานส่งเสริมสุขภาพ Healthy BP Club

1.4 ด้านกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพ หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในการเข้าร่วมกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพ พร้อมรับของที่ระลึกแก่สมาชิกที่เข้าร่วมกิจกรรมและตอบคำถามได้ถูกต้อง

1.5 ด้านบุคลากร หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ทำหน้าที่บริการและปฏิบัติการในโครงการ Healthy BP Club เกี่ยวกับ การสร้างความรู้ความเข้าใจของโรคความดันโลหิตสูง การให้บริการแนะนำวิธีปฏิบัติตนในการดูแลตนเองจากเอกสารและคู่มือที่มีการจัดส่งไปให้ รวมถึงความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการในศูนย์ข้อมูล Healthy BP

2.ผู้ป่วยความดันโลหิตสูง หมายถึง ผู้ป่วยใหม่และผู้ป่วยเก่าที่ได้รับการวินิจฉัยโดยแพทย์ว่าเป็นโรคความดันโลหิตสูง และได้รับการรักษาด้วยยาอย่างน้อย 1 ชนิด

3.สมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูง หมายถึง ผู้ป่วยความดันโลหิตสูงที่ได้รับคำชี้แจงเกี่ยวกับการสมัครเป็นสมาชิกในโครงการ Healthy BP Club ซึ่งจะได้รับสิทธิประโยชน์และคำแนะนำด้านสุขภาพจากเอกสารส่งเสริมสุขภาพและการบริการต่าง ๆ จากโครงการ Healthy BP ทั้งนี้ต้องเป็นการสมัครโดยสมัครใจและลงชื่อยินยอมสมัครด้วยตนเองหรือผู้ดูแล

4.ศูนย์ข้อมูล Healthy BP หมายถึง ศูนย์สุขภาพความดันโลหิตสูง (Healthy BP Information Center) ของโครงการ Healthy BP Club ซึ่งเป็นศูนย์ข้อมูลสมาชิก Healthy BP Club ที่ทำหน้าที่ในการติดตามและกระตุ้นเตือนทางโทรศัพท์แก่สมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ซึ่งจะทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการจัดส่ง Healthy BP Kit และ Newsletter รวมทั้งจัดสัมมนาเชิงวิชาการเกี่ยวกับโรคความดันโลหิตสูงด้วย

5.บุคลากร หมายถึง บุคคลที่ทำหน้าที่ในการให้บริการในโครงการ Healthy BP Club รวมถึงเจ้าหน้าที่ของศูนย์ข้อมูล Healthy BP

6.โครงการ Healthy BP Club หมายถึง โครงการที่ถูกริเริ่มโดยบริษัท โนวาร์ตีส (ประเทศไทย) จำกัด ภายใต้ชื่อว่า Healthy BP Campaign เพื่อร่วมสนับสนุนการควบคุมความดันโลหิตที่ดีขึ้น โดยมี Healthy BP Club เป็นสื่อในการเชื่อมโยงไปสู่ผู้ป่วยความดันโลหิตสูง โดยจะกระตุ้นเตือนให้ผู้ป่วยรับประทานยาและการปฏิบัติตามคำแนะนำของแพทย์ ส่งผลให้ผู้ป่วยสามารถควบคุมความดันโลหิตได้ดีในระยะยาว

7.ความร่วมมือในการรักษาของผู้ป่วย หมายถึง ความร่วมมือในการใช้ยา การมาพบแพทย์ตามวันนัดและความร่วมมือในการปฏิบัติตนของผู้ป่วย

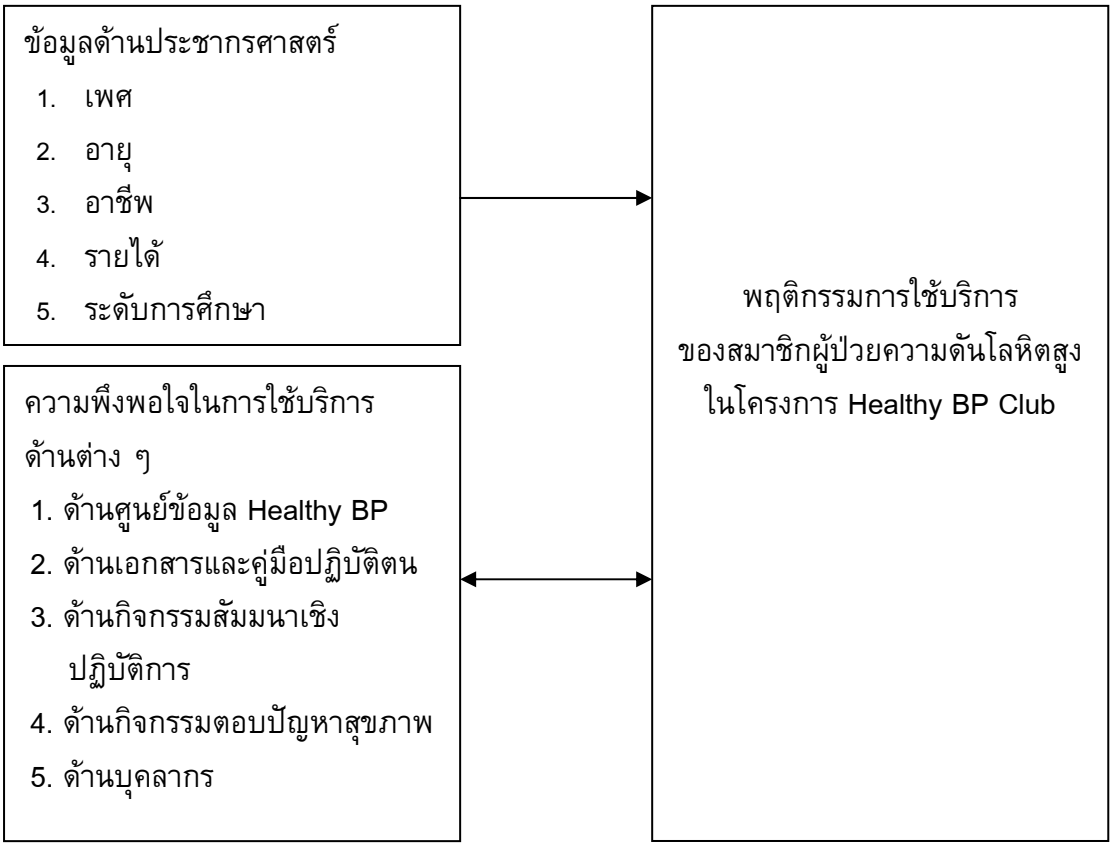
8.การปฏิบัติตนของผู้ป่วย หมายถึง การปฏิบัติตนเพื่อปรับเปลี่ยนวิถีการดำเนินชีวิต ได้แก่ การออกกำลังกาย การงดสูบบุหรี่ การควบคุมอาหาร และการควบคุมปริมาณเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ เป็นต้น

9.พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club หมายถึง การกระทำของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงที่มาใช้บริการของโครงการ Healthy BP Club

10.พฤติกรรมหลังการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club หมายถึง การกระทำของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงหลังจากได้รับบริการของโครงการ Healthy BP Club อันส่งผลให้เกิดผลการรักษาความดันโลหิตสูงของสมาชิก ซึ่งมีความสัมพันธ์กับการให้บริการของโครงการ Healthy BP Club ทั้ง 5 ด้านซึ่งประกอบด้วย การบริการด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP ด้านเอกสารและคู่มือปฏิบัติตน ด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ ด้านกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพ และด้านบุคลากร

กรอบแนวความคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) **ตัวแปรตาม (Dependent Variable)**



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานของการวิจัย

1.สมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูง ที่มีลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club แตกต่างกัน

2.ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับการบริการด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย ด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP ด้านเอกสารและคู่มือปฏิบัติตน ด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ ด้านกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพ และด้านบุคลากร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่องความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club โดยผู้ทำการวิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้า รวบรวมจากเอกสาร ตำรา งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้อาศัยแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง โดยสรุปเป็นประเด็นตามลำดับดังนี้

1.แนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์

2.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

3.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค

4.แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจบริการ

5.ประวัติความเป็นมาของโครงการ Healthy BP Club

6.ความรู้เกี่ยวกับโรคความดันโลหิตสูง

7.ผลงานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

1.แนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์

ความหมายของลักษณะประชากรศาสตร์

มีผู้ให้ความหมายของลักษณะประชากรศาสตร์ ดังนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538 : 41) ได้กล่าวว่าการแบ่งส่วนตลาดตามตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ (Demographic) ประกอบด้วย อายุ เพศ ขนาดครอบครัว สถานภาพครอบครัว รายได้ อาชีพ การศึกษา ลักษณะด้านประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญ และสถิติที่วัดได้ของประชากร และช่วยในการกำหนดตลาดเป้าหมาย ในขณะที่ลักษณะด้านจิตวิทยา และสังคมวัฒนธรรมช่วยอธิบายถึงความคิดความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมายเท่านั้น ข้อมูลด้านประชากรจะสามารถเข้าถึงและมีประสิทธิผลต่อการกำหนดตลาดเป้าหมาย รวมทั้งง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรอื่น โดยตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ที่สำคัญมีดังนี้

1.อายุ (Age) เนื่องจากผลิตภัณฑ์จะสามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้บริโภคที่มีอายุแตกต่างกัน โดยนักการตลาดจะสามารถใช้ประโยชน์จากอายุเป็นตัวแบ่งส่วนตลาดได้

2.เพศ (Sex) เป็นตัวแปรที่สำคัญเช่นกัน โดยสตรีจะเป็นเป้าหมาย และเป็นผู้บริโภคที่มีอำนาจในการซื้อสูง ไม่ว่าจะเป็นสินค้าประเภทใดก็ตาม เช่น สินค้าสำหรับผู้ชาย หรือเด็ก ก็มักจะสังเกตได้ว่าผู้ที่ตัดสินใจซื้อมักเป็นสตรีมากกว่าเพศอื่น

3.ลักษณะครอบครัว (Marital Status) เป็นเป้าหมายที่สำคัญของนักการตลาด โดยจะให้ความสนใจกับจำนวน และลักษณะของบุคคลในครัวเรือนที่ใช้สินค้าใดสินค้าหนึ่ง เพื่อใช้ในการพัฒนากลยุทธ์การตลาดให้เหมาะสมกับผู้บริโภคกลุ่มนี้

4.รายได้ การศึกษา และอาชีพ (Income, Education and Occupation) ซึ่งนับเป็นตัวแปรที่สำคัญในการกำหนดส่วนของตลาด โดยทั่วไปนักการตลาดจะสนใจผู้บริโภคที่มีความร่ำรวย มีอำนาจซื้อสูง แต่คนที่มีรายได้ปานกลางถึงต่ำ จะเป็นตลาดที่มีขนาดใหญ่ ซึ่งอาจมีความสามารถในการซื้อก็ได้ อาจทำให้เกิดการสูญเสียลูกค้าในกลุ่มนี้ไปได้ และปัจจัยด้านรูปแบบการดำรงชีวิต รสนิยม ค่านิยม อาชีพ การศึกษา ฯลฯ ก็อาจเป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจที่สำคัญได้นอกเหนือจากปัจจัยด้านรายได้เพียงอย่างเดียว และในด้านของการศึกษา อาชีพ และรายได้ จะมีแนวโน้มความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดในเชิงเหตุและผล เช่น บุคคลที่มีการศึกษาต่ำ โอกาสที่จะหางานระดับสูงยาก จึงทำให้มีรายได้ต่ำ เป็นต้น

พรทิพย์ สัมปัตตะวนิช (2529 : 312-316) ได้กล่าวถึงลักษณะของผู้รับสารโดยการวิเคราะห์ตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ ซึ่งแต่ละบุคคลจะมีความแตกต่างกัน โดยที่ความแตกต่างนี้จะมีอิทธิพลต่อการสื่อสารได้ ซึ่งลักษณะทางประชากรศาสตร์นี้ จะประกอบด้วย

1.อายุ (Age) การจะทำให้ผู้ที่มีอายุแตกต่างกันเปลี่ยนพฤติกรรมนั้น มีความยากง่ายแตกต่างกัน ผู้ที่มีอายุมาก ก็จะเปลี่ยนแปลงได้ยากกว่า ซึ่งการชักจูงจิตใจหรือโน้มน้าวจิตใจของคนนั้นจะยากขึ้นตามอายุของคนที่เพิ่มขึ้น

2.เพศ (Sex) เพศชายและเพศหญิงมีความแตกต่างกัน และพฤติกรรมเกี่ยวกับการสื่อสารก็แตกต่างกันด้วย ดังนั้นการสื่อสารจำเป็นต้องทราบว่าจะทำการสื่อสารกับเพศชายหรือหญิง

3.การศึกษา (Education) การศึกษาเป็นตัวแปรที่สำคัญต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารของผู้รับสาร โดยเชื่อว่าการศึกษานั้นทำให้มีพฤติกรรมแตกต่างกันออกไป โดยผู้ที่มีการศึกษาสูง จะมีความสนใจในเรื่องที่มีเหตุผลสนับสนุนทั้งนี้เพื่อนำมาประกอบการตัดสินใจซื้อสินค้า

4.ฐานะทางสังคม และเศรษฐกิจ (Social and Economic Status) หมายความรวมถึงอาชีพ รายได้ เชื้อชาติ และชาติพันธุ์ ตลอดจนภูมิหลังของครอบครัว โดยเชื่อว่าฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจนั้นมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคน

จากความหมายดังกล่าว สรุปได้ว่า ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ คือตัวแปรในการแบ่งส่วนตลาด การที่ผู้บริโภคมีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีความแตกต่างกันจะมีผลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าและพฤติกรรมการใช้บริการของคนนั้นๆ

ลักษณะทางประชากร เศรษฐกิจและสังคมที่มีผลต่อพฤติกรรมป้องกันโรคความดันโลหิตสูง

1.เพศ เพศหญิงนั้นจะสนใจดูแลสุขภาพตนเอง และมีพฤติกรรมป้องกันโรคดีกว่าชายในด้านการควบคุมอาหาร การออกกำลังกาย เพราะต้องการให้รูปร่างสวย (Muhlenkamp; & Broerman. 1988 : 637-646) ในเพศชายจะมีพฤติกรรมสุขภาพที่เป็นโทษต่อร่างกายได้มากกว่าเพศหญิง เช่น การสูบบุหรี่ ดื่มสุรา (Nissinen; et al. 1987 : 129-135) แต่ในบางการศึกษาพบว่าชายมีพฤติกรรมสุขภาพดีกว่าหญิง เพราะร่างกายแข็งแรงกว่าได้ออกไปทำงานนอกบ้านและได้รับข้อมูลข่าวสารจากบุคคลอื่นได้มากกว่า (สมจิตต์ สุพรรณทัสน์. 2526 : 116)

2.อายุ คนที่มีอายุ 25-44 ปี จะมุ่งทำงานสร้างฐานะจึงไม่สนใจดูแลป้องกันโรคให้สุขภาพตนเองมากนัก และจากการที่บุคคลมีอายุมากขึ้นหรือเข้าสู่วัยกลางคนทำให้ร่างกายเสื่อมลง มีผลให้ไม่สามารถปฏิบัติพฤติกรรมป้องกันโรคบางอย่างได้เช่นกัน (สมจิตต์ สุพรรณทัสน์.2526 : 116) อายุที่เปลี่ยนแปลงไปจึงมีผลต่อพฤติกรรมป้องกันโรค

3.การศึกษา ระดับการศึกษาทำให้ความเชื่อของคนเปลี่ยนไปโดยคนที่มีความรู้สูงจะฟื้นฟูความรู้และความสามารถให้ตนเอง และเกิดเจตคติต่อสิ่งต่างๆ กว้างขึ้น (จรรยา สุวรรณทัต. 2526 : 817) ทำให้คนที่มีการศึกษาสูงเข้าใจเรื่องสุขภาพอนามัยได้ดีกว่า (ประภาเพ็ญ สุวรรณ. 2526 : 182) เพราะความรู้ด้านสุขภาพส่วนใหญ่จะเป็นเชิงวิทยาศาสตร์ ดังนั้นคนที่มีความรู้สูงจะเรียนรู้ได้มากกว่า แต่การศึกษาของจรูญศรี ลิ่มสัจจา. (2528 : ข) พบว่าความเชื่อและการปฏิบัติตนไม่แตกต่างกันในระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน

4.อาชีพ และลักษณะงานที่ทำ บุคคลที่มีอาชีพรับราชการ รัฐวิสาหกิจ และบริษัทเอกชน มีคะแนนเฉลี่ยของแบบแผนชีวิตสูงกว่าอาชีพทำนา ทำไร่ รับจ้าง ค้าขาย (วาสนา ปุรมณีวิวัฒน์. 2532 : 59) บุคคลที่มีอาชีพใช้กำลังมาก จะมีระดับความดันโลหิตสูงกว่าบุคคลที่ประกอบอาชีพใช้กำลังงานต่ำ และคนที่ทำงานต้องใช้ความคิดและมีความเครียดสูงจะมีระดับความดันโลหิตสูงเช่นเดียวกัน (Ingelfinger. 1982 : 88) ส่วนบุคคลที่ทำงานเป็นผลัดจะมีการเปลี่ยนแปลงระดับความดันโลหิตในแต่ละวันตามการเปลี่ยนแปลงของกิจกรรมเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการทำงานจากกลางวันเป็นกลางคืน (Sundberg Kohvakka; & Gordin. 1988 ; Bammgart; et al.1989; citing Pickering.1922 : 403)

5.สถานภาพสมรส หญิงที่มีสถานภาพสมรสโสดจะมีระดับความดันโลหิตสูงกว่าหญิงที่มีบุตร 1 คน และในหญิงที่มีบุตร 1 คน มีความดันโลหิตสูงกว่าหญิงที่มีบุตรมากกว่า 2 คน (Miall; & Oldhamr.1958; citing Ingelfinger.1982:87) บุคคลที่มีอาชีพใช้กำลังงานมาก จะมีระดับความดันโลหิตสูงกว่าผู้สูงอายุชายที่มีสถานภาพสมรสคู่ สูงอายุหญิงที่ยังโสดจะมีพฤติกรรมป้องกันความเจ็บป่วยดีกว่าผู้สูงอายุชายที่เป็นโสด และผู้สูงอายุหญิงที่สถานภาพสมรสคู่

6.สถานภาพเศรษฐกิจ ในบุคคลที่มีสถานภาพเศรษฐกิจสังคมสูงจะมีดูแลตนเองได้ดีกว่าผู้ที่มีสถานภาพเศรษฐกิจสังคมต่ำ (รัตนา มาศเกษม.2527:ข-ค)

7.ระยะเวลาการเจ็บป่วย การศึกษาของ คาลด์เวล และคณะ (Cald-well et al. 1970:579-592) พบว่าในผู้ป่วยกลุ่มที่ยังรักษาอยู่นั้น ส่วนใหญ่จะเป็นโรคความดันโลหิตสูงมานานกว่ากลุ่มที่หยุดการรักษาไปแล้ว แต่ในบางคนแม้ว่าจะป่วยมานานก็อาจจะมีพฤติกรรมการควบคุมโดยไม่ถูกต้องได้ เช่น ในผู้ป่วยที่รับรู้อันตรายของโรคความดันโลหิตสูง ก็จะให้ความร่วมมือในการควบคุมโรคดีกว่าผู้ป่วยที่คิดว่าโรคนี้ไม่มีอันตรายรุนแรง (Nissinen, A. et. al.1978:903) และผู้ป่วยบางรายยังติดในรสชาติของอาหาร บางรายเมื่อไม่มีอาการป่วยก็หลงลืมรับประทานยาและบางรายมีความคิดว่า เมื่อรับประทานยาแล้วไม่ต้องควบคุมอาหารก็ได้ (สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดพังงา และโรงพยาบาลพังงา ม.ป.ป. : 9)

ตัวแปรด้านประชากร (Demographic variables) ที่มีผลต่อความร่วมมือในการรักษาโรคความดันโลหิตสูง

อายุ เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพของผู้ป่วยอาจมีส่วนเกี่ยวข้องกับความร่วมมือในการรักษา ถึงแม้ว่าจากการศึกษาของนักวิจัยหลายท่านรายงานว่า การศึกษาของแบลกเวลล์ (Blackwell, Barry.1973:249) พบว่า อายุของผู้ป่วยมีส่วนเกี่ยวข้องอย่างสำคัญต่อการไม่ให้ความร่วมมือและความผิดพลาดเกี่ยวกับการรับประทานยา กล่าวคือ ผู้ป่วยที่มีอายุน้อยส่วนมากจะปฏิเสธการรับประทานยาที่มีรสไม่ดี เช่น รสขม และพบว่าความหลงลืมหรือความไม่สนใจตนเองของผู้ป่วยสูงอายุเป็นปัญหาที่ทำให้ขาดความร่วมมือได้บ่อยครั้ง

ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความร่วมมือ คาสล์และคอบบ์ (Kasl; & Cobb.1966:250-251) ได้กล่าวว่า ระดับการศึกษา รายได้ของครอบครัวมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับพฤติกรรมความร่วมมือ ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงจะให้ความร่วมมือเกี่ยวกับสุขภาพอนามัยสูงด้วย และผู้ที่มีรายได้สูงจะให้ความร่วมมือมากกว่าผู้ที่มีรายได้ต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของโรเสนสต๊อกและคณะ (Rosenstock; et. Al. 1974 : 354-387)

โดยสรุป ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ที่มีความแตกต่างกันจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการป้องกันโรคความดันโลหิตสูง และการให้ความร่วมมือในการรักษาโรคความดันโลหิตสูง ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และการปฏิบัติงานของโครงการ Healthy BP Club อันมีความเกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัยถึงความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการนี้ด้วย

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายความของพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังต่อไปนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2525,น.577) ให้ความหมายของคำว่า พอใจ ว่าหมายถึง สมใจ ชอบ เหมาะ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และ คณะ. (2541: 45) ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์ กับความคาดหวังของลูกค้า ระดับความพอใจของลูกค้าจะเกิดจากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์ จากผลิตภัณฑ์และความคาดหวังของบุคคล การคาดหวังของบุคคลเกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ ส่วนผลประโยชน์ของคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์เกิดจากนักการตลาดและฝ่ายอื่นๆที่เกี่ยวข้อง จะต้องสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าโดยพยายามสร้างคุณค่าเพิ่ม (Value Added)

มอร์ส (Morse.1953:27) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของบุคคลให้น้อยลงได้ ความตึงเครียดมีมากจะทำให้เกิดความไม่พอใจ ซึ่งความตึงเครียดนี้เป็นผลมาจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อมนุษย์มีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการสนองก็จะทำให้เกิดความพอใจ

โวล์แมน (Wolman.1973:334) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าความพึงพอใจหมายถึง มีความรู้สึก (Feeling) ที่มีความสุข เมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Wants)หรือแรงจูงใจ (Motivation)

คอทเลอร์ (Kotler.2000:36) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลเมื่อได้รับความสุขหรือความผิดหวังซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบการรับรู้กับความคาดหวังในผลลัพธ์ของสิ่งที่ต้องการถ้าการรับรู้ต่อสิ่งที่ต้องการพอดีกับความคาดหวังลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจ

มูลินส์ (Mullinss.1985:280) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเจตคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ หลายๆด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงาน ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ เกิดจากมนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคล ซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายามจะบรรลุถึงเป้าหมายบางอย่าง เพื่อที่จะสนองตอบต่อความต้องการหรือความคาดหวังที่มีอยู่ และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นแล้วจะเกิดความพอใจ เป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้น เป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก ดังนั้น ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จึงเป็นหัวใจของธุรกิจที่ให้บริการสร้างความพึงพอใจที่จะมารับบริการอีกในครั้งต่อไป ธุรกิจหรือองค์กร ใด ๆ ที่ไม่สามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการให้ได้แล้ว ในที่สุดก็จะถูกคู่แข่งขันก้าวข้ามไป หรือถูกลูกค้าเมินโดยไม่มีเยื่อใยเหลือไว้ให้อีกเลย

มิลเล็ต (Millet.1954:397) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการหรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พอใจหรือไม่โดยวัดจาก

1.การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) คือ การให้บริการที่มีความยุติธรรม

2.ความเสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าจะเป็นใคร

3.การให้บริการที่รวดเร็ว ทันต่อเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน

4.การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ

5.การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) จนกว่าจะบรรลุผล

6.การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนางานบริการด้านปริมาณคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

จากที่กล่าวมาตามความเห็นของผู้ศึกษาวิจัย ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติเชิงบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมาย แต่ความพึงพอใจของแต่ละคนย่อมมีความแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ ทัศนคติ และค่านิยมที่ได้รับของแต่ละบุคคล หรือกล่าวโดยสรุปได้ว่าความพึงพอใจ

เป็นสภาพความรู้สึกในทางบวกต่อสิ่งเร้าต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นบุคคล สิ่งของ สินค้าและบริการ รวมถึงกิจกรรม เป็นต้น

ปัจจุบันธุรกิจบริการนั้นมีความสำคัญอย่างมากในธุรกิจต่างๆ มากมาย การให้ความสำคัญกับลูกค้าหรือผู้รับบริการ และค้นหาความต้องการเพื่อสนองการบริการที่ถูกใจลูกค้านั้น นับว่าเป็นหัวใจสำคัญของการบริการเป้าหมายสูงสุดของการบริการคือ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าหรือผู้รับบริการ เพื่อให้ลูกค้าชอบใจและติดใจกลับมา

ลักษณะของความพึงพอใจในบริการ

ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไป ดังนี้

1.ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้สิ่งต่างๆ เกี่ยวกับบริการไม่ว่าจะเป็นประเภทของบริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

2.ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในสถานการณ์การบริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งอาจมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือคติที่ยึดถือต่อการบริการประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูลการรับประกันบริการโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการให้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับบริการก่อนที่จะมารับบริการ หรือความคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรได้รับนี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริง หรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวังไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวัง ถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้องกับความคาดหวังที่มีอยู่ ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง อาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คาดเคลื่อนจากความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้น จะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจ หรือความไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวก แสดงถึงความพึงพอใจถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ เช่น องค์กรได้โฆษณาว่า รอรถไฟเพียง 3-5 นาที ถ้าผู้โดยสารมาใช้บริการและใช้เวลารอรถไฟ 3-5 นาที จะทำให้ผู้โดยสารเกิดความพึงพอใจในสิ่งที่คาดหวังไว้

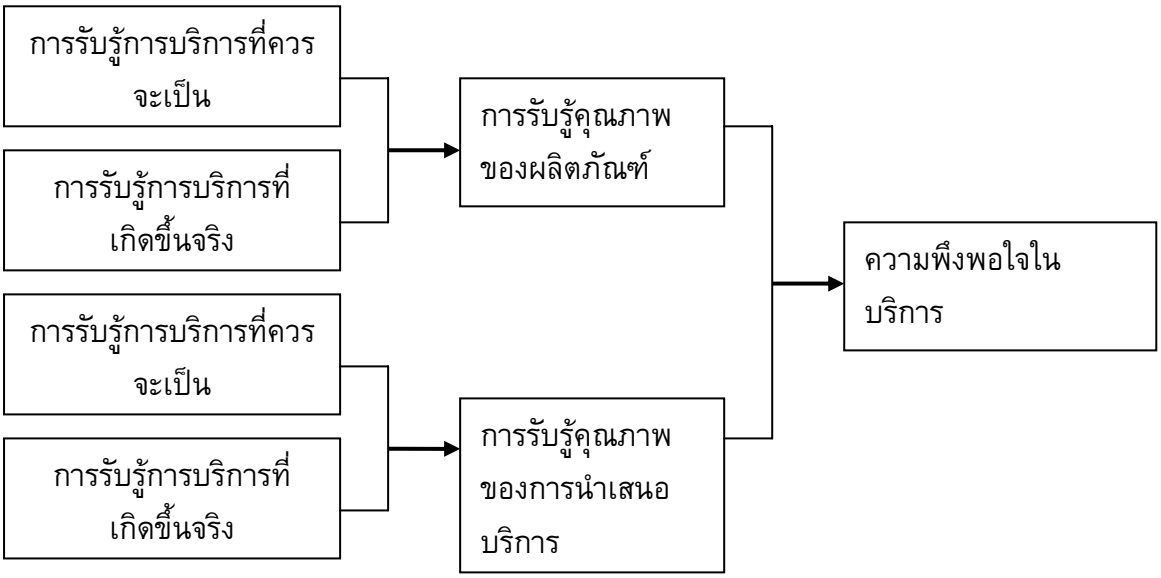
3.ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ฝันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความ

คาดหวังไว้ของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในอีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันที่ทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกมาในระดับน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่างๆ เช่น ผู้โดยสารคนหนึ่งได้มาใช้บริการและหยอดเหรียญเพื่อซื้อตั๋วในตู้อัตโนมัติ และเกิดตู้เสียในทันที และพนักงานได้เข้ามาช่วยเหลือให้ความสะดวกผู้โดยสารจะรู้สึกพึงพอใจที่พนักงานมีการเอาใจใส่ดูแล

องค์ประกอบของความพึงพอใจ

1.องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าผลิตภัณฑ์ที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจกรรมบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะมากน้อยเพียงใด

2.องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิกิริยาการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบต่องาน การให้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยไมตรีจิตของการบริการที่แท้จริง ดังแสดงในภาพประกอบที่ 2



ภาพประกอบ 2 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ที่มา : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. *จิตวิทยาการบริการ*. (2542). หน้า 26.

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้บริการต่อการบริการอันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบที่ผู้รับบริการได้รับในการบริการกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังจะได้รับจากการบริการในแต่ละสถานการณ์ของการบริการที่เกิดขึ้น ซึ่งความรู้สึกนี้สามารถแปรเปลี่ยนได้หลายระดับตามปัจจัยแวดล้อมและเงื่อนไขของบริการในแต่ละครั้งได้

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีปัจจัยสำคัญดังนี้

1.ผลิตภัณฑ์บริการ ควรพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์การบริการในการออกแบบผลิตภัณฑ์ด้วยความสนใจรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน และคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการ เป็นส่วนสำคัญยิ่งในการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า

2.ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการยอมรับ หรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มใจที่จะจับจ่ายของผู้รับบริการ ทั้งนี้เจตนาของผู้รับบริการที่มีต่อราคาบริการกับคุณภาพของบริการแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันไป

3.สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้งและกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

4.การส่งเสริมแนะนำ ความพึงพอใจของผู้บริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพบริการในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการ

5.ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก

6.สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน

7.กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดกระบวนการระบบการบริการส่งผลการปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้า มีความคล่องตัวและสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

1.ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่

2.ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปราบปลื้มใจหรือประทับใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) ทฤษฎีนี้ได้รับความสนใจและเป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลายในการนำมาศึกษา

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

นักวิชาการได้เสนอทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ โดยแบ่งกลุ่มแนวคิดทฤษฎี ดังนี้

1.ทฤษฎีที่เน้นเนื้อหา (Content Theories)

1.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (Maslow's Need Hierarchy)

1.2 ทฤษฎีการจูงใจ-ค้ำจุนของ Herzberg (The Motivation-Hygiene Theory)

1.3 ทฤษฎีแรงจูงใจทางด้านความสำเร็จของ (McClelland's-Achievement Motivation Theory)

1.4 ทฤษฎีการจูงใจ E.R.G. ของ Alderfer (Alderfer's Existence Relatedness-Growth Theory)

2.ทฤษฎีที่เน้นกระบวนการ (Process Theories)

2.1 ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom (Expectancy Theory)

2.2 ทฤษฎีความเสมอภาคของ Adams (Equity Theory)

ทฤษฎีที่เน้นเนื้อหา (Content Theories)

1. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (Maslow's Need Hierarchy)

Abraham H. Maslow เป็นนักจิตวิทยาได้ศึกษาค้นคว้าถึงความต้องการของมนุษย์เป็นผู้ที่เน้นเกี่ยวกับความสามารถของแต่ละคนในการควบคุมพฤติกรรมของตนเอง (พะยอม วงศ์สารศรี. 2531:165) Maslow ได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ไว้ดังนี้ (สมพงษ์ เกษมสิน. 2523 : 305)

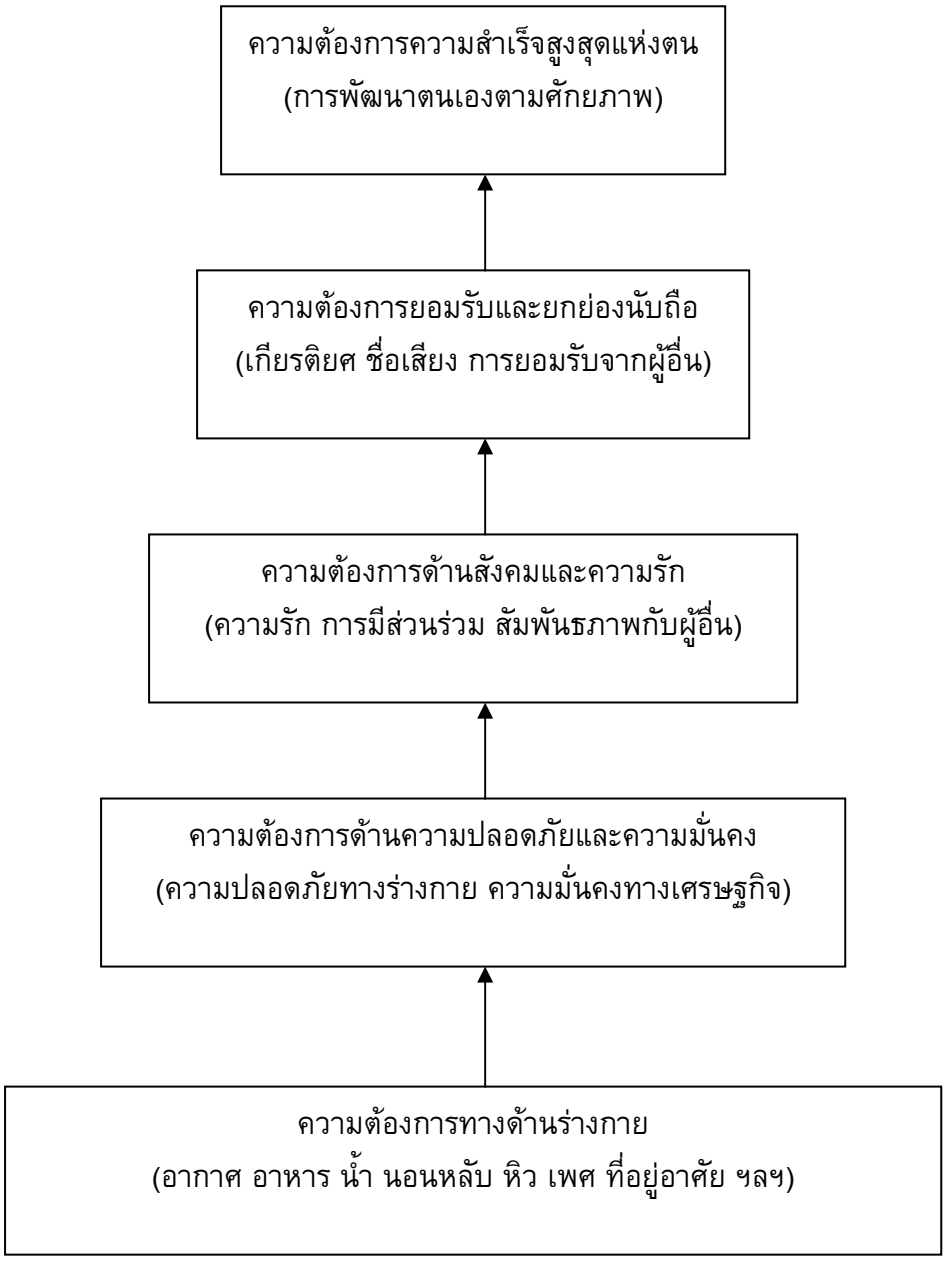
1.มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุด แต่สิ่งที่มนุษย์ต้องการนั้นขึ้นอยู่กับว่าเขามีสิ่งนั้นอยู่แล้วหรือยัง ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที กระบวนการนี้ไม่มีสิ้นสุดและจะเริ่มตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย

2.ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

3.ความต้องการของมนุษย์มีความสำคัญเป็นลำดับขั้นตอน กล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

ทฤษฎีความต้องการของ Maslow ทั้ง 5 ขั้น มีความสำคัญต่อวิถีชีวิตของมนุษย์ ซึ่งจะแสวงหาการตอบสนองความต้องการของตนไม่มีที่สิ้นสุด เพื่อให้ชีวิตดำรงอยู่ในสังคมต่อไปได้อย่างมีความสุข

ลำดับความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of needs) 5 ขั้น ดังแผนภาพต่อไปนี้



ภาพประกอบ 3 แสดงลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์

ที่มา : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2536). *ประมวลสาระชุดวิชาทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารการศึกษาหน่วยที่ 6*. หน้า 136.

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) ทฤษฎีนี้ได้รับความสนใจและเป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลายในการนำมาศึกษา

ความต้องการ (Needs) มาจากการขาดสมดุลทั้งภายในร่างกายและสิ่งแวดล้อมภายนอกร่างกาย ทำให้เกิดแรงขับ (Drive) ขึ้น และจากการไม่สมดุลนี้ทำให้เกิดการตอบโต้ (พฤติกรรม) ขึ้น

แรงขับ (Drive) เป็นสิ่งเร้าที่เกิดมาจากความต้องการ เมื่อเกิดความต้องการแล้ว จะทำให้เกิดความกระวนกระวายที่จะหาช่องทางบำบัดความต้องการ

จากธรรมชาติของความต้องการ และแรงขับนี้ มาสโลว์ได้แบ่งความต้องการขั้นพื้นฐานออกเป็น 5 ประเภท คือ ความต้องการทางด้านสรีระ หรือความต้องการทางด้านร่างกาย หรือความต้องการความมั่นคงปลอดภัย หรือสวัสดิภาพ ความต้องการความรัก หรือเป็นส่วนหนึ่งของหมู่ ต้องการรู้สึกว่าตนเองมีค่า และความต้องการรู้จักตัวเองอย่างแท้จริง และพัฒนาตนเต็มที่ตามศักยภาพของตน นอกจากความความต้องการขั้นพื้นฐาน 5 ประเภท ดังกล่าว มาสโลว์ยังกล่าวถึงความต้องการอีก 2 ประเภท คือ ความต้องการที่จะรู้ และเข้าใจ และความต้องการทางสุนทรียภาพ เป็นลำดับขั้นที่ 6 และลำดับขั้นที่ 7 ตามลำดับ

สรุปได้ว่าธรรมชาติของมนุษย์ มีความต้องการทางด้านต่างๆ หลายด้าน เพื่อสนองตอบความต้องการทางร่างกาย และจิตใจ โดยความต้องการทางร่างกายจะมีความต้องการได้รับการตอบสนองเป็นลำดับขั้น ๆ และเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้วจนเกิดความพึงพอใจ ความต้องการทางด้านจิตใจจึงเริ่มเป็นความต้องการที่ตามมา และเมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองทางด้านร่างกายและจิตใจแล้ว ก็ย่อมจะก่อให้เกิดความ พึงพอใจในด้านต่าง ๆ แต่หากว่ายังไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการในด้านใดด้านหนึ่ง ก็ย่อมทำให้บุคคลมีการแสวงหาวิธีการตอบสนองความต้องการต่อไป

จากทฤษฎี และแนวคิดดังกล่าวข้างต้น สามารถนำมากำหนดแนวทางในการสร้างแบบสอบถามเพื่อให้ได้คำถามที่สามารถนำมาวิเคราะห์ และรับทราบถึงความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงที่ได้รับบริการจากโครงการ Healthy BP Club ทั้ง 5 ด้านประกอบด้วย ด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP ด้านเอกสารและคู่มือปฏิบัติตน ด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ ด้านกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพ และด้านบุคลากร

2.ทฤษฎีการจูงใจ-ค้ำจุนของ Herzberg (The Motivation-Hygiene Theory)

ทฤษฎีการจูงใจของ Herzberg มีชื่อเรียกแตกต่างกันออกไป เช่น Motivation-Maintenance Theory, Dual Factor Theory, Herzberg's Two-factor Theory

เฮอร์เบริกและคนอื่น (Herzberg and others. 1959) ได้ศึกษาค้นคว้าวิจัย โดยวิธีสัมภาษณ์นักบัญชีและวิศวกร 200 คน จากธุรกิจและอุตสาหกรรมที่เมืองพิทสเบิร์ก มลรัฐเพนซิลเวเนีย สหรัฐอเมริกา (ไพลิน ผ่องใส.2536:216) จากผลการวิเคราะห์คำตอบที่ได้รับ Herzberg ได้ข้อสรุปว่า คนเรามีความต้องการที่แยกออกจากกันโดยอิสระอยู่ 2 ประเภทไม่ขึ้นอยู่ระหว่างกันและมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของคนในการทำงาน เขาค้นพบว่า เมื่อคนมีความรู้สึกไม่พอใจต่องานของ

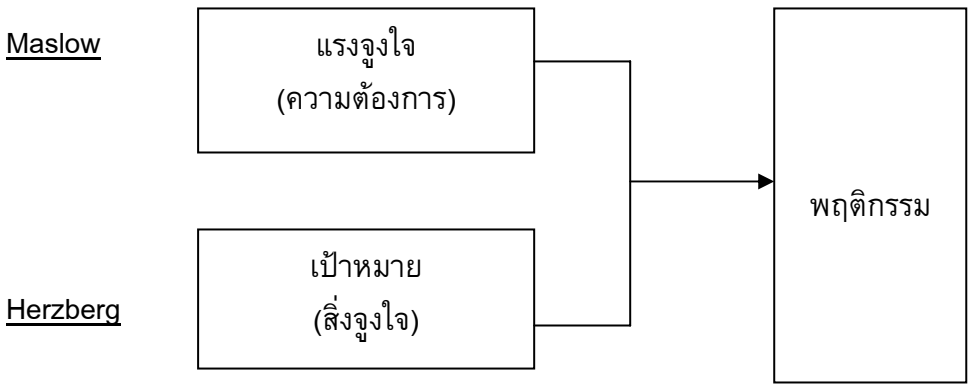
พวกเขา พวกเขาจะพูดถึงสภาพแวดล้อมการทำงานของพวกเขาในทางกลับกัน เมื่อพวกเขามีความรู้สึกที่ดีต่องานของพวกเขาก็จะพูดถึงงานโดยตัวของมันเอง Herzberg เรียกความต้องการประเภทแรกว่า ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) เพราะว่าปัจจัยเหล่านี้ชี้ให้เห็นถึงสภาพแวดล้อมการทำงานของคนและทำหน้าที่ป้องกันไม่ให้ความไม่พอใจในงานเกิดขึ้นเขาเรียกความต้องการประเภทที่สองว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) เนื่องจากว่าปัจจัยเหล่านี้สามารถจูงใจคนให้ทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น (สมยศ นาวีการ. 2538:87)

เฮอร์เบริก (Herzberg. n.d.)มีความเห็นว่าสิ่งที่ตรงข้ามกับความพอใจ (Satisfaction) ไม่ใช่ความไม่พอใจ (Dissatisfaction) ดังที่เชื่อกันแต่เดิม การขจัดสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พอใจออกไปได้ไม่จำเป็นว่าจะทำให้เกิดความพอใจขึ้นมาแทนที่ เป็นแต่เพียงทำให้เป็นกลายคือยังยินดีที่จะทำงานต่อไปอย่างเดิมเท่านั้น Herzberg ให้ความเห็นว่าสิ่งที่ตรงข้ามกับความพอใจคือ “ไม่มีความพอใจ” (No satisfaction) และสิ่งที่ตรงข้ามกับความไม่พอใจคือ “ไม่มีความไม่พอใจ” (No dissatisfaction)

แนวความคิดของ Herzberg นี้แยกสิ่งที่ทำให้เกิดความพอใจ กับสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พอใจในงานออกจากกันได้อย่างชัดเจน การลดสิ่งที่ทำให้ไม่พอใจสามารถทำให้เกิดความสงบในองค์กรได้ และอาจสร้างแรงจูงใจได้บ้างเพียงเล็กน้อยเท่านั้น ไม่ใช่สิ่งจูงใจโดยตรง

สรุปทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ได้กล่าวถึงปัจจัย 2 กลุ่มที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน คือ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน โดยปัจจัยจูงใจจะเป็นสิ่งจูงใจให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีผลต่อความพึงพอใจงานที่ทำ ส่วน ปัจจัยค้ำจุนมิได้เป็นสิ่งจูงใจในการทำงานแต่ขาดหรือไม่มีปัจจัยเหล่านี้จะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจแก่ผู้ที่ทำงานซึ่งจะมีหน้าที่ป้องกันหรือค้ำจุนไม่ให้บุคลากรเกิดท้อถอยไม่อยากทำงาน และจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานได้

ความสัมพันธ์ระหว่างสถานการณ์การจูงใจของ Maslow และ Herzberg (สมยศ นาวีการ. 2538 : 83-89) ได้กล่าวไว้ว่า แนวคิดลำดับขั้นความต้องการของ Maslow มีสาระในการชี้ให้เห็นถึงความต้องการหรือแรงจูงใจของบุคคลได้ ในขณะที่แนวคิดของ Herzberg จะช่วยให้เราเข้าใจถึงเป้าหมาย และจะเป็นสิ่งที่จูงใจที่จะตอบสนองความต้องการได้มาขึ้นดังแสดงไว้ในแผนภาพ



ภาพประกอบ 4 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถานการณ์จูงใจของ Maslow และ Herzberg

ที่มา : สมยศ นาวีการ. (2538). *พฤติกรรมองค์การ.* หน้า 88.

ทั้งสองคนจะมีแนวคิดบางอย่างคล้ายกันแต่ข้อแตกต่างที่สำคัญ คือ Maslow เน้นความต้องการด้านจิตวิทยาส่วนบุคคลโดยทั่วไปว่าคนต้องการอะไรหรืออะไรเป็นสิ่งผลักดันจูงใจให้คนแสดงพฤติกรรม ส่วน Herzberg ช่วยให้เราเข้าใจลึกลงไปถึงเป้าหมายของคนและสิ่งจูงใจที่จะตอบสนองความต้องการเหล่านั้นจนเป็นที่พอใจด้วย ดังนั้น ในสถานการณ์ที่จะสร้างแรงจูงใจและความพอใจ ถ้าเรารู้ว่าคนปรารถนาสิ่งใดมากที่สุด (Maslow) และเราต้องการจูงใจเขา เราก็จะสามารถกำหนดเป้าหมายว่าเราจะสร้างสภาพของการทำงานนั้นอย่างไรจึงจะจูงใจเขาได้ (Herzberg) ทำนองเดียวกันถ้าเรารู้ถึงเป้าหมายของคนว่าเขาพอใจหรือไม่สามารถคาดคะเนได้ถึงสิ่งที่เขาต้องการมากที่สุดเช่นกัน

3.ทฤษฎีแรงจูงใจทางด้านความสำเร็จของ (McClelland's-Achievement Motivation Theory)

แมกเซแลน (McClelland. 1961 : 43-168) ได้เสนอแนวคิดว่ามีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน 3 อย่างด้วยกัน คือ

1.ความต้องการด้านความสำเร็จ (Achievement) คนมีความต้องการประสบผลสำเร็จที่สุดเมื่อเทียบกับมาตรฐาน โดยมากมักจะนิยมตั้งเป้าหมายงานไว้ค่อนข้างสูง เป็นความต้องการเพื่อให้ได้มาซึ่งความสำเร็จที่จะกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้ดีกว่าและมีประสิทธิภาพสูงกว่าและมีผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย

2.ความเป็นพวกพ้อง (Affiliation) เป็นความปรารถนาเพื่อความเป็นมิตรไมตรีและความสัมพันธ์ระหว่างกันอย่างสนิทชิดชอบ หวังจะได้รับการมีน้ำใจตอบแทนจากคนอื่น ๆ ซึ่งเป็นความต้องการเพื่อสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับคนอื่น

3.ความต้องการมีอำนาจ (Power) เป็นความต้องการที่อยากจะมีอำนาจเหนือบุคคลอื่น และจะมุ่งพยายามแสดงออกเพื่อมีอำนาจควบคุมในทางสังคมและมีความต้องการให้คนอื่นมีความประพฤติหรือมีพฤติกรรมตามที่ต้องการไม่ให้มีพฤติกรรมเป็นไปอย่างอื่นหรือผิดไปจากที่ต้องการ

4.ทฤษฎีการจูงใจ E.R.G. ของ Alderfer (Alderfer's Existence Relatedness-Growth Theory)

สามารถจำแนกความต้องการออกเป็น 3 ประการ คือ

1.ความต้องการเพื่อการดำรงชีวิต (Existence Needs) ความต้องการที่จัดอยู่ในกลุ่มนี้ รวมความต้องการทางด้านกายภาพกับความต้องการทางด้านความปลอดภัยทางด้านวัตถุที่อธิบายถึงความต้องการสองขั้นตอนแรกในทฤษฎีการจูงใจของ Maslow เข้าไว้ด้วยกันและความต้องการแบบนี้จะเป็นแบบที่ว่า หากมีผู้หนึ่งได้รับความต้องการที่ว่านี้อีกฝ่ายหนึ่งก็จะต้องเป็นฝ่ายเสียความต้องการนี้ไป

2.ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness Needs) ความต้องการนี้ก็คือความต้องการในด้านการที่จะมีสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ อาทิ กับสมาชิกภายในครอบครัวกับเพื่อนร่วมงานกับเพื่อนกับบุคคลที่ตนเองมีความเกี่ยวกันด้วย ความต้องการนี้ตรงกันข้ามกับความต้องการเพื่อการ

ดำรงชีวิต ความพอใจของพวกเขาจะขึ้นอยู่กับการแบ่งส่วนซึ่งกันและกันความเข้าใจร่วมกันและมีอิทธิพลของปฏิสัมพันธ์ที่มีต่อกัน

3.ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) ความต้องการนี้เป็นผลจากการที่บุคคลเข้ามีส่วนร่วมอย่างจริงจังกับสภาพแวดล้อมของเขา อาทิ ครอบครัว งานและกิจกรรมด้านสันทนาการ ความพอใจในการเจริญก้าวหน้านี้ได้มาจากการที่บุคคลนั้นเผชิญปัญหาในสภาพแวดล้อมที่ทำให้เขาได้ใช้ความสามารถที่มีอยู่อย่างเต็มที่หรือได้พัฒนาความสามารถให้เพิ่มมากขึ้น

ทฤษฎีที่เน้นกระบวนการ (Process Theories)

มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงทฤษฎีที่เน้นกระบวนการเอาไว้ว่าเป็นทฤษฎีที่ค้นหาว่าสิ่งใดเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมและเป็นการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ ในขบวนการของการจูงใจ (เทพนม เมืองแมน; และสวิง สุวรรณ. 2549 : 29) ทฤษฎีที่เน้นกระบวนการนี้เป็นทฤษฎีที่เน้นการหามูลเหตุจูงใจมุ่งที่จะหากระบวนการที่จะกระตุ้น นำทางรักษาและยุติพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งของคนงานเพื่อให้งานสำเร็จ (ติน ปรัชญาพฤทธิ์. 2534 : 48)

1. ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom (Expectancy Theory)

แนวคิดพื้นฐานของทฤษฎีนี้ คือความคิดที่ว่าคนเราทุกคนมีความคาดหวังต่อผลลัพธ์จะเกิดขึ้นเนื่องจากผลกระทำที่เขาได้ทำขึ้นมากไปยิ่งกว่านั้น คนทุก ๆ คนต่างมีความชอบในผลสัมฤทธิ์ชนิดต่าง ๆ แตกต่างกันด้วย ซึ่งความหมายถึงว่ามนุษย์เราได้รับการพิจารณาว่า มีความคิดมีการหาเหตุผล และมีการคาดการณ์เกี่ยวกับเหตุการณ์ต่าง ๆ ในอนาคตและผลที่ตามมาจากสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวคือบุคคลเหล่านี้ก็อาจเลือกวิธีการดำเนินการเพียงอย่างเดียวที่เขาคิดว่าดีที่สุดจากทางเลือกหรือจากวิธีดำเนินการต่าง ๆ ที่มีอยู่ (เทพนม เมืองแมน. 2549 :29)

2. ทฤษฎีความเสมอภาคของ Adams (Equity Theory)

ทฤษฎีการจูงใจของ Adam มีพื้นฐานมาจากแนวคิดของทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory) ที่มีความเชื่อเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ว่าแต่ละคนจะประเมินความสัมพันธ์ทางสังคมของตนเองและกิจกรรมทางเศรษฐกิจในขณะนั้น บุคคลจะมองว่าความสัมพันธ์ทางสังคมเป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนซึ่งตนเข้ามาร่วมเพื่อคาดหวังผลตอบแทนและมีการเปรียบเทียบทางสังคม โดยการใช้ข้อมูลตนเข้ามาร่วมปฏิสัมพันธ์ (Interaction) กับผู้อื่นมาตัดสินใจว่าในการแลกเปลี่ยนตนจะได้กำไร ได้ประโยชน์หรือไม่อย่างไร

ทฤษฎีความเสมอภาคชี้ให้เห็นว่าบุคคลจะมุ่งการถูกปฏิบัติอย่างเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น เราจะพอใจต่อสถานการณ์ของสมดุลหรือความเสมอภาคเกิดขึ้นเมื่อเรารับรู้ว่าอัตราส่วนของปัจจัยและผลลัพธ์ของบุคคลอื่นที่ถูกเปรียบเทียบภายในสถานการณ์เดียวกัน (สมยศ นาวีการ. 2538 : 378-379)

ทฤษฎีความเสมอภาคเป็นการสนองแรงจูงใจ ซึ่งจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลรับรู้ว่ามีความเสมอภาคหรือยุติธรรมในการทำงาน โดยการเปรียบเทียบอัตราส่วนตัวป้อน (Input) และ ผลลัพธ์ (Output) ของตนกับอัตราส่วนตัวป้อนและผลลัพธ์ของผู้อื่น

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค

ความหมายของพฤติกรรมผู้บริโภค

ความหมายของพฤติกรรม

มีผู้ให้ความหมายของพฤติกรรมไว้ดังต่อไปนี้

ธงชัย สันติวงษ์ (2540 : 24) กล่าวว่าพฤติกรรมมนุษย์ หมายถึง กระบวนการต่างๆ ของบุคคลต่อสภาพแวดล้อมที่มีอยู่ภายนอก

จากความหมายของพฤติกรรมสรุปได้ว่า พฤติกรรม หมายถึง การกระทำของบุคคลที่แสดงออกเพื่อตอบสนองสิ่งเร้าภายนอก และสามารถเปลี่ยนแปลงได้

ความหมายของพฤติกรรมผู้บริโภค

ผู้บริโภค (Consumer) หมายถึง ผู้ที่มีความต้องการซื้อ (Need) มีอำนาจซื้อ (Purchasing power) ทำให้เกิดพฤติกรรมการซื้อ (Purchasing behavior) และพฤติกรรมการใช้ (Using behavior) (เสรี วงษ์มณฑา. 2540 : 30)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538 : 54) กล่าวว่าผู้บริโภค (Consumer) หรือผู้บริโภคคนสุดท้าย (Ultimate consumer) หมายถึง ผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ หรือบริการขั้นสุดท้าย หรืออาจหมายถึง ผู้ซื้อสินค้าไปเพื่อใช้ส่วนตัว และครอบครัว หรือการใช้ขั้นสุดท้ายสำหรับสินค้าบริโภค (Consumer market)

อดุลย์ จาตุรงคกุล (2539 : 5) ได้ให้คำจำกัดความของพฤติกรรมของผู้บริโภคไว้ว่าเป็นปฏิกิริยาของบุคคลที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการได้รับสินค้า และใช้สินค้า และบริการทางเศรษฐกิจ รวมทั้งกระบวนการต่างๆ ของการตัดสินใจซึ่งเกิดก่อน และเป็นตัวกำหนดปฏิกิริยาต่างๆ เหล่านั้น

จากความหมายของพฤติกรรมที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า พฤติกรรม หมายถึงการกระทำหรือการแสดงใดๆ ของบุคคล ที่มนุษย์แสดงปฏิกิริยาออกมาซึ่งมีความสัมพันธ์ และมีการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นทั้งภายใน และภายนอก ซึ่งเป็นพฤติกรรมของผู้บริโภคขั้นสุดท้ายที่เกี่ยวข้องกับการเลือก การซื้อ และการใช้สินค้า บริการ เพื่อตอบสนองความจำเป็น และความต้องการของผู้บริโภคแต่ละคน อาจเป็นพฤติกรรมที่พึงประสงค์หรือไม่พึงประสงค์ก็ได้ ทั้งนี้ เกี่ยวข้องกับกระบวนการตัดสินใจ และมีผลต่อการแสดงออก

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

เป้าหมายของการตลาดเพื่อสามารถเข้าถึง และสร้างความพึงพอใจ ตรงตามความต้องการและความจำเป็นของผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมาย โดยมีขอบเขตในการศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภค คือ ผู้บริโภค ทั้งที่เป็นส่วนบุคคลกลุ่ม และองค์กร มีการเลือกซื้อ ใช้สินค้า บริการ ความคิด หรือประสบการณ์ที่สร้างความพอใจตามความต้อง และความปรารถนาของตนได้อย่างไร

พฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer behavior)

การศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคเป็นการศึกษาเกี่ยวกับการบริโภคสินค้า นักการตลาดต้องศึกษาว่าสินค้าที่เขาจะนำเสนอนั้นใคร คือ ลูกค้า (Who) ผู้บริโภคซื้ออะไร (What) ทำไมจึงซื้อ (Why) ซื้อเมื่อไร (When) ซื้อที่ไหน (Where) ซื้อบ่อยครั้งเพียงใด

การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค (Analysis consumer behavior)

ธงชัย สันติวงษ์ (2540 : 17) กล่าวว่า การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง การวิเคราะห์เพื่อให้ทราบถึง สาเหตุทั้งปวง ที่มีอิทธิพลเหนือทำให้ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการ ซึ่งโดยการเข้าใจถึงสาเหตุต่างๆที่มีผลจูงใจหรือกำกับการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคนี่เองที่จะทำให้นักการตลาดสามารถตอบสนองผู้บริโภคได้สำเร็จผลด้วยการสามารถชักนำ และหว่านล้อมให้ลูกค้าซื้อสินค้าและมีความจงรักภักดีที่จะซื้อซ้ำครั้งต่อเนื่องเรื่อยไป

ดังนั้น การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค จึงเป็นเรื่องของการศึกษาถึงการตัดสินใจของผู้บริโภคว่า เกิดจากปัจจัยอิทธิพลอะไรที่เป็นตัวกำหนด หรือที่เป็นตัวสาเหตุทำให้มีการตัดสินใจซื้อดังกล่าว ตามความหมายข้างต้นนี้ พฤติกรรมในขณะทำการซื้อ (ที่เราได้เห็นเป็นการกระทำโดยทั่วๆ ไปของลูกค้า) จึงเป็นเพียงขั้นตอนสุดท้าย หรือปลายเหตุ ของกระบวนการพิจารณาตัดสินใจซื้อ และในการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค หรือพฤติกรรมผู้บริโภคที่แท้จริง จะประกอบด้วยอิทธิพลของปัจจัยต่างๆ หลายประการเช่น ความต้องการการเรียนรู้ ความนึกชอบพอ ทัศนคติ ความเข้าใจ หรือจากกลุ่มทางสังคม ตลอดจนวัฒนธรรมปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ได้มีอยู่ในความนึกคิดและจิตใจของทุกคน ซึ่งต่างก็ได้มีการสร้างสมและขัดเกลามาตามกระบวนการตามความนึกคิดและจิตวิทยาของตนเอง และตามสังคมและวัฒนธรรมแวดล้อมที่ต่างกัน จากอดีตจนถึงปัจจุบัน ซึ่งทำให้คุณลักษณะที่แท้จริงภายในของผู้บริโภคแตกต่างกันไปด้วย

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (อำนาจ เสนาดี 2548 : 29-30 ; อ้างอิงจาก ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2541 :125) ซึ่งกล่าวถึงการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค (Analysis consumer behavior) ไว้ว่า เป็นการค้นหาหรือวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการซื้อและการใช้ของผู้บริโภคเพื่อทราบถึงลักษณะความต้องการ และพฤติกรรมการซื้อและการใช้ของผู้บริโภค คำตอบที่ได้จะช่วยให้นักการตลาดสามารถจัดกลยุทธ์การตลาด (Marketing Strategies) ที่สามารถสนองความพึงพอใจของผู้บริโภคได้อย่างเหมาะสม

การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค เป็นการค้นหาหรือวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการซื้อและการใช้ของผู้บริโภค เพื่อทราบถึงลักษณะความต้องการและพฤติกรรมการซื้อและการใช้ของผู้บริโภค คำตอบที่ได้จะช่วยให้นัดการตลาดสามารถจัดกลยุทธ์การตลาด ที่สามารถสนองความพึงพอใจของผู้บริโภคได้อย่างเหมาะสม

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 125-126) กล่าวว่า คำถามที่ใช้เพื่อค้นหาลักษณะพฤติกรรมผู้บริโภคคือ $6W_S$ และ 1H ซึ่งประกอบด้วย WHO?, WHAT?, WHY?, WHO?, WHEN?, WHERE?, และ HOW? เพื่อค้นหาคำตอบ 7 ประการ หรือ $7O_S$ ซึ่งประกอบด้วย OCCUPANTS, OBJECTS, OBJECTIVES, ORGANIZATIONS, OCCASIONS, OUTLETS and OPERATIONS

มีตารางแสดงการใช้คำถาม 7 คำถาม เพื่อหาคำตอบ 7 ประการเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภครวมทั้งการใช้กลยุทธ์การตลาด ให้สอดคล้องกับคำตอบเกี่ยวกับ พฤติกรรมผู้บริโภค แสดงการประยุกต์ใช้ $7O_S$ ของกลุ่มเป้าหมาย และคำถามที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมผู้บริโภคเพื่อการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภคแสดงคำถาม 7 คำถาม ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

คำถาม 7 คำถามที่นิยมใช้ค้นหาลักษณะพฤติกรรมของผู้บริโภคคือ 6Ws และ 1H เพื่อค้นหาคำตอบ 7 ประการ หรือ 7 Qs มีดังนี้

1.ใครอยู่ในตลาดเป้าหมาย (Who is in the target market?) คำตอบที่ต้องการทราบ คือ ลักษณะกลุ่มเป้าหมาย (Occupants) เช่น ลักษณะประชากร, ภูมิศาสตร์, จิตวิทยา, พฤติกรรมศาสตร์

2.ผู้บริโภคซื้ออะไร (Who does the consumer buy?) คำตอบที่ต้องการทราบ คือ สิ่งที่ผู้บริโภคที่ต้องการซื้อ (Objects) เช่น ต้องการคุณสมบัติ หรือองค์ประกอบของผลิตภัณฑ์ และความแตกต่างที่เหนือกว่าคู่แข่งขัน (Competitive Differentiation)

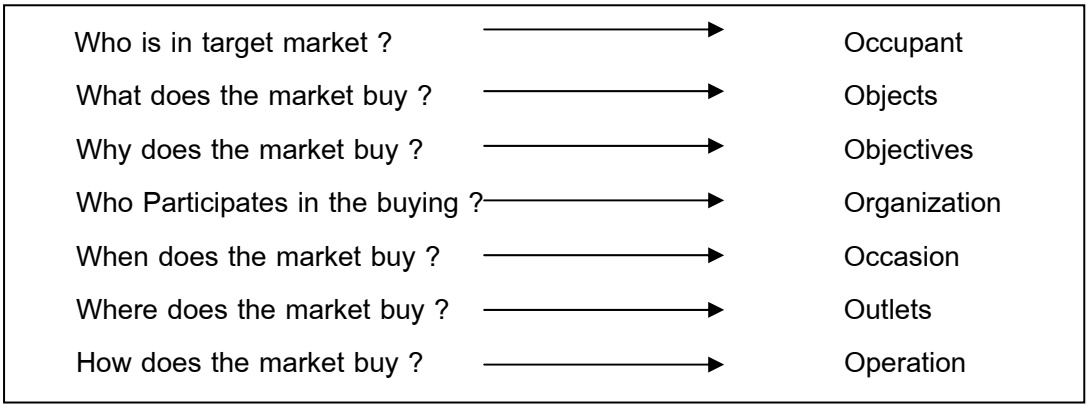
3.ทำไมผู้บริโภคจึงซื้อ (Why does the consumer buy?) คำตอบที่ต้องการทราบ คือ วัตถุประสงค์ในการซื้อ (Objective) ผู้บริโภคซื้อสินค้าเพื่อบริโภคความต้องการของเขา ด้านร่างกายและด้านจิตวิทยา ซึ่งต้องศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อ

4.ใครมีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อ (Who participates in the buying?) คำตอบที่ต้องการทราบ คือ บทบาทของกลุ่มต่างๆ (Organizations) มีอิทธิพลในการตัดสินใจซื้อประกอบด้วยผู้ริเริ่ม ผู้มีอิทธิพล ผู้ตัดสินใจ ผู้ซื้อ ผู้ใช้

5.ผู้บริโภคซื้อเมื่อใด (When does the consumer buy?) คำตอบที่ต้องการทราบ คือโอกาสในการซื้อ (Occasions) เช่น ช่วงเดือนใดของปี หรือช่วงฤดูกาลใดของปี ช่วงวันใดของเดือน ช่วงเวลาใดของวัน โอกาสพิเศษหรือเทศกาลวันสำคัญต่าง ๆ

6.ผู้บริโภคซื้อที่ไหน (Where does the consumer buy?) คำตอบที่ต้องการทราบ คือ ช่องทาง หรือแหล่ง (Outlets) ที่ผู้บริโภคไปทำการซื้อ เช่น ห้างสรรพสินค้า ซุปเปอร์มาเก็ต ร้านขายของชำ

7.ผู้บริโภคซื้ออย่างไร (How does the consumer buy?) คำตอบที่ต้องการทราบ คือ ขั้นตอนในการตัดสินใจซื้อ (Operations) ประกอบด้วย การรับรู้ปัญหา การค้นหาข้อมูล การประเมินผลทางเลือก การตัดสินใจซื้อ ความรู้สึกภายหลังการซื้อ



ภาพประกอบ 5 คำถาม 6 Ws และ 1H ไปสู่ 7Os

ที่มา : ธนวรรณ แสงสุวรรณ ; และคณะ (2547). *การจัดการการตลาด* หน้า 35

การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค (Analyzing consumer behavior) เป็นการค้นหา หรือวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการซื้อ และการใช้ของผู้บริโภคเพื่อทราบถึงลักษณะความต้องการและพฤติกรรมการซื้อ และการใช้ของผู้บริโภคคำตอบที่จะช่วยให้นักการตลาดสามารถจัดกลยุทธ์การตลาด (Marketing strategies) ที่สามารถตอบสนองความพึงพอใจของผู้บริโภคได้อย่างเหมาะสม

คำถามที่ใช้เพื่อค้นหาลักษณะพฤติกรรมผู้บริโภคคือ 6Ws และ 1H ซึ่งประกอบด้วยWho, What, Why, Who, When, Where และ How เพื่อค้นหาคำตอบ 7 ประการ หรือ $7O_s$ ซึ่งประกอบด้วย Occupants object, Objectives, Organizations, Occasions, Outlets and Operations มีตารางแสดงการใช้คำถาม 7 คำถาม เพื่อหาคำตอบ 7 ประการเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภครวมทั้งการใช้กลยุทธ์การตลาดให้สอดคล้องกับคำตอบเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค แสดงการประยุกต์ใช้ $7O_s$ ของกลุ่มเป้าหมาย และคำถามที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมผู้บริโภคเพื่อการวิณคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค

ตาราง 1 แสดงคำถาม 7 คำถาม ($6W_S$ และ 1H) เพื่อหาคำตอบ 7 ประการเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

คำถาม ($6W_S$ และ 1H)	คำตอบที่ต้องการทราบ ($7O_S$)	กลยุทธ์การตลาดที่เกี่ยวข้อง
1.ใครอยู่ในตลาดเป้าหมาย (Who is in the target market?)	ลักษณะกลุ่มเป้าหมาย (Occupants) ทางด้าน - ประชากรศาสตร์ - ภูมิศาสตร์	กลยุทธ์การตลาด ประกอบด้วย กลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด ที่เหมาะสมและสามารถตอบสนองความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายได้

ตาราง 1 (ต่อ)

คำถาม ($6W_S$ และ 1H)	คำตอบที่ต้องการทราบ ($7O_S$)	กลยุทธ์การตลาดที่เกี่ยวข้อง
2.ผู้บริโภคซื้ออะไร (What doer the consumers buy?)	- จิตวิทยา หรือจิตวิเคราะห์พฤติกรรมศาสตร์ สิ่งที่ผู้บริโภคต้องการซื้อ (Objects) สิ่งที่ผู้บริโภคต้องการจากผลิตภัณฑ์ก็คือ ต้องการคุณสมบัติ หรือองค์ประกอบของผลิตภัณฑ์ (Product component) และความแตกต่างที่เหนือกว่าคู่แข่งขัน (Competitive differentiation)	กลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์ประกอบด้วย 1.ผลิตภัณฑ์หลัก 2.รูปลักษณ์ผลิตภัณฑ์ ได้แก่ การบรรจุภัณฑ์ ตราสินค้า รูปแบบบริการ คุณภาพ ลักษณะนวัตกรรม 3.ผลิตภัณฑ์ควบ 4.ผลิตภัณฑ์ที่คาดหวัง 5.ศักยภาพผลิตภัณฑ์ความแตกต่างทางการแข่งขัน (Competitive differentiation) ประกอบด้วยความแตกต่างด้านผลิตภัณฑ์ บริการ พนักงาน และภาพลักษณ์
3.ทำไมผู้บริโภคจึงซื้อ (Why does the consumer buy?)	วัตถุประสงค์ในการซื้อ (Objectives) ผู้บริโภคซื้อสินค้าเพื่อตอบสนองความต้องการของเขาด้านร่างกายและด้านจิตวิทยา ซึ่งต้องศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อคือ 1.ปัจจัยภายในหรือปัจจัยทางจิตวิทยา 2.ปัจจัยทางสังคม และวัฒนธรรม 3.ปัจจัยส่วนบุคคล	กลยุทธ์ที่ใช้มากคือ 1.กลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์ (Product strategies) 2.กลยุทธ์การส่งเสริมการตลาด (Promotion strategies) ประกอบด้วย กลยุทธ์การโฆษณา การขายโดยใช้พนักงานขาย การส่งเสริมการขาย การให้ข่าว การประชาสัมพันธ์ 3.กลยุทธ์ด้านราคา (Price strategies) 4.กลยุทธ์ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Distribution channel strategies)
4.ใครมีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อ (Who participates in the buying?)	บทบาทของกลุ่มต่างๆ (Organizations) มีอิทธิผลในการตัดสินใจซื้อประกอบด้วย 1.ผู้ริเริ่ม 2.ผู้มีอิทธิพล 3.ผู้ตัดสินใจ 4.ผู้ซื้อ 5.ผู้ใช้	กลยุทธ์ที่ใช้มากคือ กลยุทธ์การโฆษณา และ (หรือ) กลยุทธ์การส่งเสริมการตลาด (Advertising and promotion strategies) โดยใช้กลุ่มผู้มีอิทธิพล

ตาราง 1 (ต่อ)

คำถาม ($6W_S$ และ 1H)	คำตอบที่ต้องการทราบ ($7O_S$)	กลยุทธ์การตลาดที่เกี่ยวข้อง
5.ผู้บริโภคซื้อเมื่อใด (When does the consumer buy?)	โอกาสในการซื้อ (Occasions) เช่น ช่วงเดือนใดของปี หรือ ช่วงฤดูกาลใดของปี ช่วงวันใดของเดือน ช่วงเวลาใดของวัน โอกาสพิเศษหรือเทศกาลวันสำคัญต่างๆ	กลยุทธ์ที่ใช้มากคือ กลยุทธ์การส่งเสริมการตลาด (Promotion strategies) เช่น ทำการส่งเสริมการตลาดเมื่อใดจึงจะสอดคล้องกับโอกาสในการซื้อ
6.ผู้บริโภคซื้อที่ไหน (Where does the consumer buy?)	ช่องทาง หรือแหล่ง (Outlets) ที่ผู้บริโภคไปทำการซื้อ เช่น ห้างสรรพสินค้า ซุปเปอร์มาร์เก็ต ร้านขายของชำ บางลำพู พาหุรัด สยามสแควร์ ฯลฯ	กลยุทธ์ช่องทางการจัดจำหน่าย (Distribution channel strategies) บริษัทนำผลิตภัณฑ์สู่ตลาดเป้าหมายโดยพิจารณาว่าจะผ่านคนกลางอย่างไร
7.ผู้บริโภคซื้ออย่างไร (How does the consumer buy?)	ขั้นตอนในการตัดสินใจซื้อ (Operation) ประกอบด้วย การรับรู้ปัญหา การค้นหาข้อมูล การประเมินผลทางเลือก ตัดสินใจซื้อ ความรู้สึกภายหลังการซื้อ	กลยุทธ์ที่ใช้มาก คือกลยุทธ์การส่งเสริมการตลาด (Promotion strategies) ประกอบด้วยการโฆษณาการขายโดยใช้พนักงานขาย การส่งเสริมการขาย การให้ข่าว และการประชาสัมพันธ์ การตลาดทางตรง เช่น พนักงานขายจะกำหนดวัตถุประสงค์ในการขายให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการตัดสินใจซื้อ

ที่มา: ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. หน้า 126.

สรุปได้ว่า เราต้องกระตุ้นให้ผู้บริโภคเกิดความต้องการผลิตภัณฑ์ โดยให้แรงกระตุ้นจากภายนอก เพื่อผลักดันให้ผู้บริโภคเกิดการตัดสินใจที่จะซื้อสินค้าหรือบริการของเรา

จากแนวคิดข้างต้นเกี่ยวกับการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภคทำให้สามารถนำข้อมูลมาสร้างเป็นคำถามที่ใช้ในแบบสอบถามเพื่อที่จะศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club

โมเดลพฤติกรรมผู้บริโภค

โมเดลพฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior Model) เป็นการศึกษาถึงเหตุจูงใจที่ทำให้เกิดการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ โดยมีจุดเริ่มต้นที่เกิดสิ่งกระตุ้น ที่ทำให้เกิดความต้องการ สิ่งกระตุ้นผ่านเข้ามาในความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อ (Buyer's black box) ซึ่งเปรียบเสมือนกล่องดำซึ่งผู้ผลิต หรือผู้ขายไม่สามารถคาดคะเนได้ ความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อจะได้รับอิทธิพลจากลักษณะต่างๆ ของผู้ซื้อ แล้วจะมีการตอบสนองของผู้ซื้อ (Buyer's response) หรือการตัดสินใจของผู้ซื้อ (Buyer's purchase decision)

จุดเริ่มต้นของโมเดลนี้อยู่ที่มีสิ่งกระตุ้น ให้เกิดความต้องการก่อน แล้วทำให้เกิดการตอบสนอง ดังนั้น โมเดลนี้จึงอาจเรียกว่า S-R Theory โดยมีรายละเอียดของทฤษฎี ดังนี้

1. สิ่งกระตุ้น (Stimulus) สิ่งกระตุ้นที่อาจเกิดขันเองภายในร่างกาย (Inside Stimulus) และสิ่งกระตุ้นจากภายนอก (Outside Stimulus) นักการตลาดจะต้องสนใจ และจัดสิ่งกระตุ้นภายนอกเพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความต้องการผลิตภัณฑ์ สิ่งกระตุ้นถือว่าเป็นเหตุจูงใจเกิดสินค้า (Buying Stimulus) ซึ่งอาจให้เหตุจูงใจซื้อด้านเหตุผล และใช้เหตุจูงใจให้ซื้อด้านจิตวิทยา (อารมณ์) สิ่งกระตุ้นภายนอกประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

1.1 สิ่งกระตุ้นทางการตลาด (Marketing stimulus) เป็นสิ่งกระตุ้นที่นักการตลาดสามารถควบคุมและต้องจัดให้มีขึ้น เป็นสิ่งกระตุ้นที่เกี่ยวข้องกับส่วนประสมทางการตลาด (Marketing mix) ประกอบด้วย

1.1.1 สิ่งกระตุ้นด้านผลิตภัณฑ์ (Product) เช่น ออกแบบผลิตภัณฑ์ให้สวยงามเพื่อความสวยงามเพื่อกระตุ้นความต้องการ

1.1.2 สิ่งกระตุ้นด้านราคา (Price) เช่น การกำหนดราคาสินค้าให้เหมาะสมกับผลิตภัณฑ์โดยพิจารณาลูกค้าเป้าหมาย

1.1.3 สิ่งกระตุ้นด้านการจัดช่องทางการจัดจำหน่าย (Distribution /Place) เช่น จัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ให้ทั่วถึงเพื่อให้ความสะดวกแก่ผู้บริโภคถือว่าเป็นการกระตุ้นความต้องการซื้อ

1.1.4 สิ่งกระตุ้นด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) เช่น การโฆษณาสม่ำเสมอ การใช้ความพยายามของพนักงานขาย การลด แลก แจก แถม การสร้างความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลทั่วไปเหล่านี้ ถือว่าเป็นสิ่งกระตุ้นความต้องการซื้อ

1.2 สิ่งกระตุ้นอื่นๆ (Other stimulus) เป็นสิ่งกระตุ้นความต้องการของผู้บริโภคที่อยู่ภายนอกองค์การซึ่งบริษัทควบคุมไม่ได้ สิ่งกระตุ้นเหล่านี้ ได้แก่

1.2.1 สิ่งกระตุ้นทางเศรษฐกิจ (Economic) เช่นภาวะเศรษฐกิจ รายได้ของผู้บริโภคเหล่านี้มีอิทธิพลต่อความต้องการของบุคคล

1.2.2 สิ่งกระตุ้นทางเทคโนโลยี (Technological)

1.2.3 สิ่งกระตุ้นทางกฎหมาย และการเมือง (Law and political) เช่น กฎหมายเพิ่มหรือลดภาษีสินค้าใดสินค้าหนึ่งจะมีอิทธิพลต่อการเพิ่มหรือลดความต้องการของผู้ซื้อ

1.2.4 สิ่งกระตุ้นทางวัฒนธรรม (Culture) เช่น ขนบธรรมเนียมประเพณีไทยในเทศกาลต่างๆจะมีผลกระตุ้นให้ผู้บริโภคเกิดความต้องการซื้อสินค้าในเทศกาลนั้น

2. กล่องดำ หรือความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อ (Buyer's black block) ความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อที่เปรียบเสมือนกล่องดำ (Black block) ซึ่งผู้ผลิตหรือผู้ขายไม่สามารถทราบได้ จึงต้องพยายามค้นหาความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อและกระบวนการตัดสินใจของผู้ซื้อ

2.1 ลักษณะของผู้ซื้อ (Buyer characteristics) ลักษณะของผู้มีอิทธิพลจากปัจจัยต่างๆคือ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมปัจจัยด้านสังคม ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านจิตวิทยา

2.2 กระบวนการตัดสินใจของผู้ซื้อ (Buyer's Response) ประกอบด้วยขั้นตอน คือการรับรู้ความต้องการ การค้นหาข้อมูล การประเมินผลทางเลือก การตัดสินใจซื้อ และพฤติกรรมภายหลัง

3. การตอบสนองของผู้ซื้อ (Buyer's Response) หรือการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคหรือผู้ซื้อ (Buyer's purchase decisions) ผู้บริโภคจะมีการตัดสินใจในประเด็นต่างๆ ดังนี้

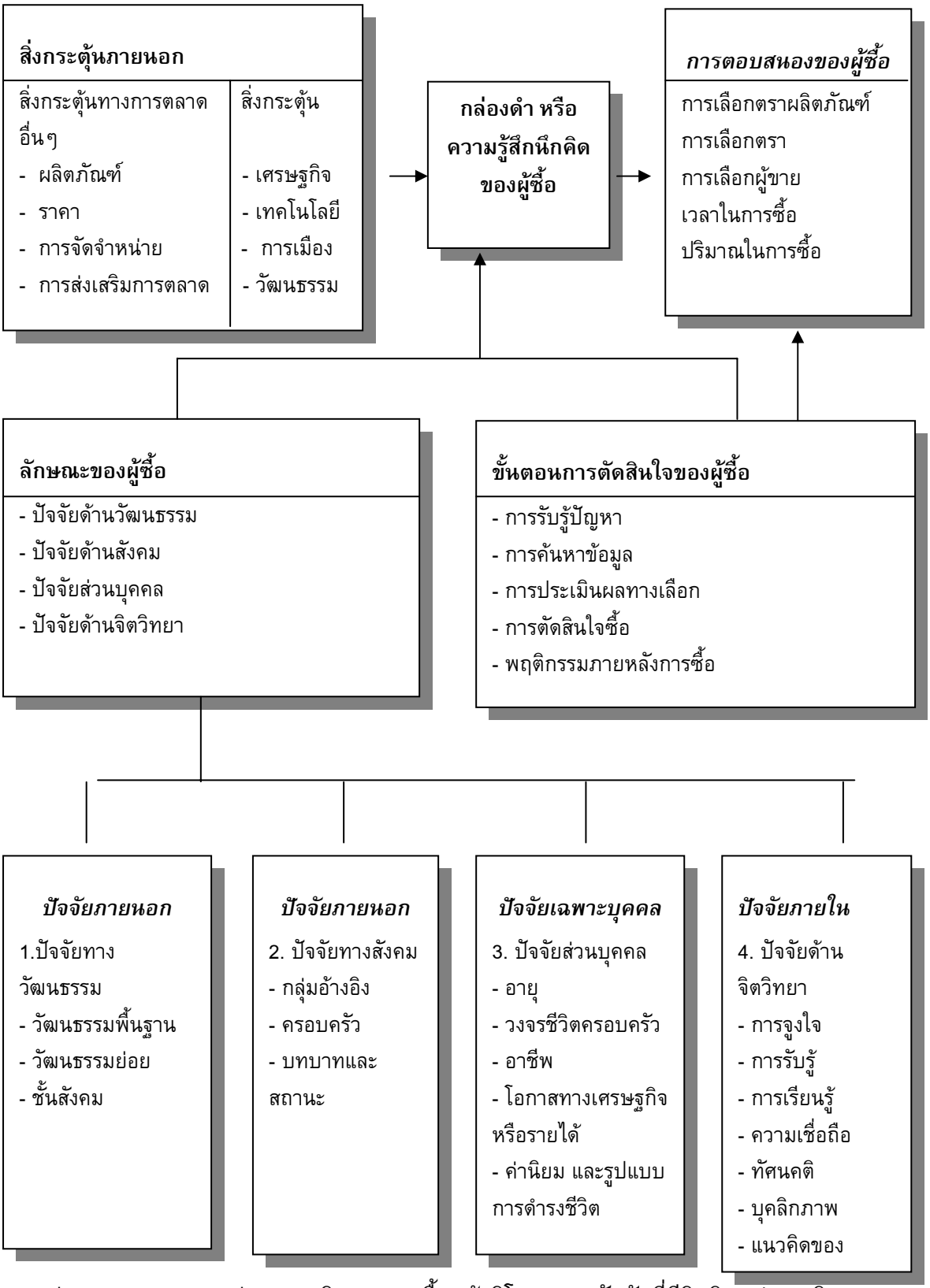
3.1 การเลือกผลิตภัณฑ์ (Product choice) คือ การที่ผู้บริโภคจะตัดสินใจเลือกซื้อประเภทของผลิตภัณฑ์หนึ่งๆ

3.2 การเลือกตราสินค้า (Brand choice) คือ การที่ผู้บริโภคจะตัดสินใจเลือกซื้อตราสินค้าของผลิตภัณฑ์ประเภทหนึ่งๆ

3.3 การเลือกผู้ขาย (Dealer choice) คือ การที่ผู้บริโภคจะตัดสินใจเลือกผู้ขาย เพื่อซื้อสินค้าหนึ่งๆ ซึ่งผู้บริโภคมักจะคำนึงถึงสถานที่ขาย การบริการ

3.4 การเลือกเวลาในการซื้อ (Purchase timing) คือ การที่ผู้บริโภคจะตัดสินใจเลือกระยะเวลาเพื่อซื้อสินค้าหนึ่งๆ ตัวอย่าง ผู้บริโภคจะเลือกเวลา เช้า กลางวัน หรือเย็น ในการซื้อ

3.5 การเลือกปริมาณการซื้อ (Purchase amount) คือ การที่ผู้บริโภคจะตัดสินใจเลือกปริมาณสินค้าที่ต้องการซื้อครั้งหนึ่งๆ ตัวอย่าง ผู้บริโภคจะเลือกว่าจะซื้อหนึ่งกล่อง ครึ่งโหล หรือหนึ่งโหล

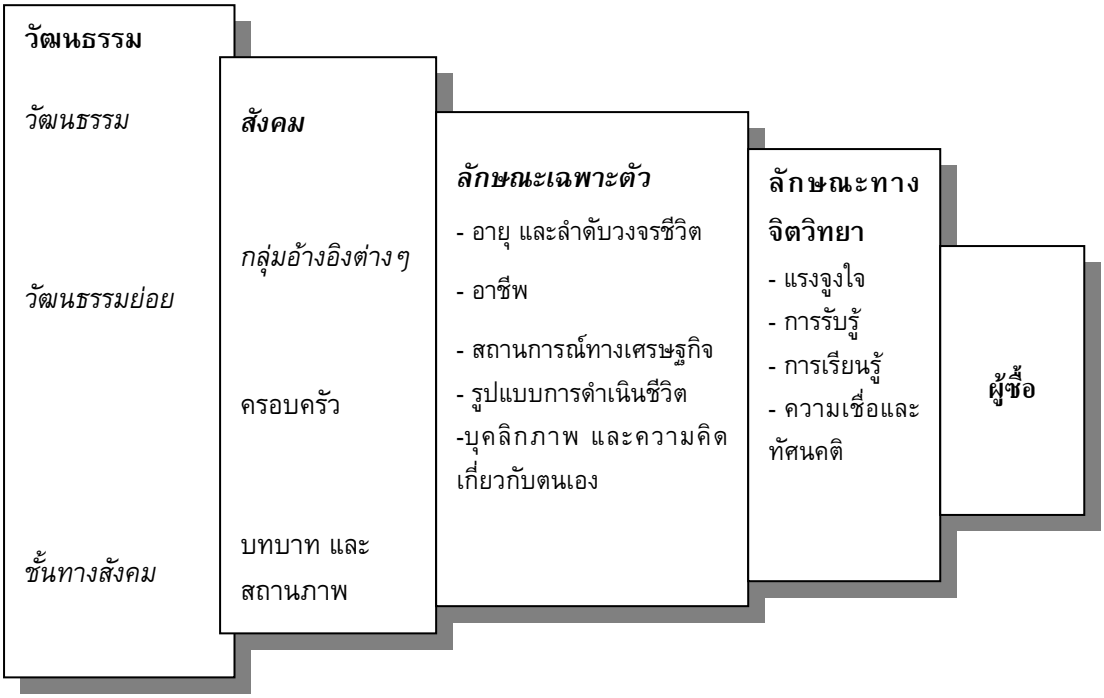


ภาพประกอบ 6 : แสดงรูปแบบพฤติกรรมการซื้อ (ผู้บริโภค) และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภค

ที่มา : Kotler. (1997). *Marketing Management*. P.172.

ปัจจัยที่มีอิทธิต่อพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภค

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค เพื่อทราบถึงความต้องการของผู้บริโภคทางด้านต่างๆ และเพื่อที่จะจัดสิ่งกระตุ้นทางการตลาดให้เหมาะสม เมื่อผู้ซื้อได้รับสิ่งกระตุ้นทางการตลาด หรือสิ่งกระตุ้นอื่นๆ ผ่านเข้ามาในความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อ ซึ่งเปรียบเสมือนกล่องดำที่ผู้ขายไม่สามารถคาดคะเนได้ งานของผู้ขาย หรือนักการตลาดก็คือ ค้นหาว่าลักษณะของผู้ซื้อ และความรู้สึกนึกคิดได้รับอิทธิพลสิ่งใดบ้าง การศึกษาถึงลักษณะผู้ซื้อที่เป็นเป้าหมายจะมีประโยชน์สำหรับนักการตลาด คือ ทราบความต้องการ และลักษณะของลูกค้าเพื่อจะจัดส่วนประสมทางการตลาดต่างๆ กระตุ้น และสนองความต้องการของผู้ซื้อที่เป้าหมายได้ถูกต้อง ลักษณะของผู้ซื้อได้รับอิทธิพลจากปัจจัยด้านวัฒนธรรม ปัจจัยด้านสังคม ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยทางด้านจิตวิทยา พฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภคได้รับอิทธิพลจากปัจจัยทางวัฒนธรรม บุคคล สังคม และจิตวิทยา



ภาพประกอบ 7 : ปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม

1. ปัจจัยทางวัฒนธรรม

ปัจจัยทางวัฒนธรรมมีอิทธิพลพฤติกรรมของผู้บริโภคที่กว้าง และลึกมาก โดยจะพิจารณาถึงบทบาททางวัฒนธรรม วัฒนธรรมย่อย และชนชั้นทางสังคม

1.1 วัฒนธรรม

วัฒนธรรมเป็นปัจจัยขั้นพื้นฐานในการกำหนดความต้องการ และพฤติกรรมของคน เด็กที่กำลังเจริญเติบโตจะเรียนรู้สิ่งต่างๆ ในเรื่องค่านิยมการรับรู้ ความพอใจ และพฤติกรรมผ่านทางสถาบันครอบครัว และสถาบันหลักอื่นๆ เช่น เด็กที่เติบโตในสหรัฐอเมริกาจะยึดติดกับค่านิยมต่อไปนี้ การบรรลุซึ่งความสำเร็จในกิจกรรม ความมีประสิทธิภาพ และความสามารถในการปฏิบัติ ความก้าวหน้า ความสะดวกสบายทางวัตถุ ความเป็นปัจเจกชน อิสรภาพ ความสะดวกสบายภายนอก ความมีมนุษยธรรม และความเป็นหนุ่มสาว

1.2 วัฒนธรรมย่อย

ในแต่ละวัฒนธรรมยังประกอบไปด้วยวัฒนธรรมย่อย ที่เป็นตัวกำหนดการจำแนกลักษณะและกระบวนการทางสังคมโดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับสมาชิกในสังคมนั้นๆ วัฒนธรรมย่อยหมายรวมถึงชนชาติ ศาสนา กลุ่มชาติพันธุ์ และกลุ่มภูมิภาค มีวัฒนธรรมย่อยหลายวัฒนธรรมที่ประกอบกันขึ้นเป็นส่วนที่มีความสำคัญ ซึ่งนักการตลาดจะต้องออกแบบผลิตภัณฑ์ และโปรแกรมการตลาดของคนให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดดังกล่าว

1.3 ชนชั้นทางสังคม

สังคมมนุษย์ทุกแห่งล้วนมีการแบ่งระดับชั้นของสังคมทั้งสิ้น โดยบางครั้งอาจออกมาในรูปของระบบวรรณะ ซึ่งในแต่ละวรรณะจะมีบทบาทที่ชัดเจนแน่นอน และไม่สามารถเปลี่ยนแปลงสถานภาพการเป็นสมาชิกของคนได้ แต่ที่พบเห็นบ่อยครั้งจะอยู่ในรูปของชนชั้นทางสังคม

ชนชั้นทางสังคม เป็นการแบ่งชั้นในทางสังคมที่มีความเป็นหนึ่งเดียว และมีความคงทนถาวร โดยจะมีการปกครองตามลำดับชั้น และสมาชิกจะมีค่านิยม ความสนใจ และพฤติกรรมแบบเดียวกัน ชั้นทางสังคมมิได้สะท้อนถึงรายได้เพียงอย่างเดียว แต่ยังมีตัวบ่งชี้อื่นๆ อีก เช่น อาชีพ การศึกษา และสถานที่ที่อยู่อาศัย ซึ่งชั้นทางสังคมแตกต่างออกไปจากชุดเสื้อผ้า รูปแบบการพูด ความพึงพอในด้านสันทนาการ และบุคลิกลักษณะอื่นๆ

ชั้นทางสังคมมีบุคลิกลักษณะหลายประการด้วยกัน

ประการแรก คนที่อยู่ในแต่ละชั้นสังคมมักมีแนวโน้มแห่งพฤติกรรมที่คล้ายคลึงกันมากกว่าคนที่มาจากชั้นสังคมที่แตกต่างกัน

ประการที่สอง คนเรามักจะถูกมองหรือเข้าใจว่าครอบครองฐานะที่เหนือกว่า หรือด้อยกว่าไปตามชั้นสังคมของเขา

ประการที่สาม ชั้นทางสังคมของคนเราสามารถบ่งชี้ได้จากตัวแปรหลายประการ เช่น อาชีพ การงาน รายได้ ความมั่งมี การศึกษา และแนวโน้มแห่งค่านิยมของคนนั้นๆ มากกว่าดูจากตัวแปรใดตัวแปรหนึ่งเพียงประการเดียว

ประการที่สี่ ปัจเจกชนสามารถโยกย้ายชนชั้นทางสังคมหนึ่งไปยังอีกชั้นหนึ่งไม่ว่าสูงหรือต่ำลงได้ตลอดช่วงอายุขัยของเขา และขอบเขตของการโยกย้ายนั้นจะทำได้มากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความเคร่งครัดของการแบ่งลำดับชั้นทางสังคมนั้นๆ

2. ปัจจัยทางสังคม

นอกจากปัจจัยทางวัฒนธรรมแล้ว พฤติกรรมผู้บริโภคยังได้รับอิทธิพลจากปัจจัยทางสังคม เช่น กลุ่มอ้างอิง ครอบครัว ตลอดจนบทบาท และสถานภาพ

2.1 กลุ่มอ้างอิง

กลุ่มอ้างอิงหลายกลุ่มที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค กลุ่มอ้างอิงของคนเราประกอบไปด้วยกลุ่มทั้งหมดที่มีอิทธิพลทั้งทางตรง และทางอ้อมต่อทัศนคติ หรือพฤติกรรมของคนเรา ซึ่งกลุ่มที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อบุคคลนั้นๆ เรียกว่า กลุ่มสมาชิกภาพ

กลุ่มสมาชิกภาพบางกลุ่มเป็นปฐมภูมิ เช่น ครอบครัว เพื่อนฝูง เพื่อนบ้าน และเพื่อนร่วมงาน ซึ่งบุคคลนั้นๆ มีปฏิสัมพันธ์ด้วยค่อนข้างต่อเนื่อง และไม่เป็นทางการ นอกจากนี้ คนในกลุ่มปฐมภูมิอาจเป็นสมาชิกของกลุ่มทุติยภูมิอีกก็ได้ เช่น กลุ่มศาสนา กลุ่มอาชีพ และกลุ่มสหภาพแรงงาน ซึ่งมีลักษณะเป็นทางการมากกว่า และต้องการมีปฏิสัมพันธ์ต่อเนื่องน้อยกว่า

2.2 ครอบครัว

ครอบครัวเป็นองค์กรการซื้อของผู้บริโภคที่สำคัญที่สุดในสังคม และยังได้รับการวิจัยในขอบเขตที่ขยายกว้างออกไปด้วย สมาชิกครอบครัวประกอบกันขึ้นเป็นกลุ่มอ้างอิงแบบปฐมภูมิที่มีอิทธิพลมากที่สุด ซึ่งเราสามารถจำแนกความแตกต่างระหว่างสองครอบครัวที่อยู่ในชีวิตของผู้ซื้อได้ ครอบครัวแห่งความโน้มเอียง (Family of orientation) ประกอบด้วยพ่อแม่และญาติพี่น้องของบุคคลผู้หนึ่ง เนื่องจากบุคคลผู้หนึ่งได้รับความโน้มเอียงจากศาสนา การเมือง เศรษฐกิจ ตลอดจนสำนึกเกี่ยวกับจุดมุ่งหมายส่วนตัว คุณค่าของตัวเองและความรักจากพ่อแม่ของตน และถึงแม้ว่าผู้ซื้อจะไม่มีปฏิสัมพันธ์กับพ่อแม่ของตนอีกแล้ว อิทธิพลของพ่อแม่ที่มีต่อพฤติกรรมของผู้ซ้อยังคงเป็นสิ่งสำคัญ

2.3 บทบาทและสถานภาพ

บุคคลผู้หนึ่งจะมีส่วนร่วมในส่วนต่างๆตลอดชั่วชีวิตของเขา เช่น กลุ่มครอบครัว ชมรม องค์กร ซึ่งตำแหน่งของบุคคลนั้นๆ ในแต่ละกลุ่มนั้นสามารถได้รับการกำหนดตามบทบาทและสถานภาพของตัวเขาเองบทบาทหนึ่งๆ ประกอบไปด้วยกิจกรรมต่างๆที่บุคคลหนึ่งๆ ได้ถูกคาดหวังจะให้กระทำ

3. ปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal factors) การตัดสินใจของผู้ซื้อได้รับอิทธิพลจากลักษณะส่วนบุคคลของคนทางด้านต่างๆ ได้แก่ อายุ การศึกษา ขั้นตอนวัฏจักรชีวิตครอบครัว อาชีพ โอกาสทางเศรษฐกิจ รูปแบบการดำเนินชีวิต รวมถึงบุคลิกภาพ และความคิดเกี่ยวกับตัวเอง ดังนี้

3.1 อายุ และลำดับขั้นในวงจรชีวิต

อายุ (Age) อายุที่แตกต่างกัน จะมีความต้องการผลิตภัณฑ์แตกต่างกัน เช่น กลุ่มวัยรุ่นชอบทดลองสิ่งแปลกใหม่และชอบสินค้าประเภทแฟชั่น และรายการพักผ่อนหย่อนใจ

คนเราจะซื้อสินค้า และบริการแตกต่างกันไปตลอดช่วงชีวิตของคน พวกเขากินอาหารสำหรับทารกในช่วงปีแรกๆ และอาหารทั่วๆ ไปในช่วงปีแรกของการเจริญเติบโต และสูงวัย และรับประทานอาหารควบคุมน้ำหนักในช่วงปีต่อๆ มารวมถึงรสนิยมของคนเราในเรื่องเสื้อผ้า เฟอร์นิเจอร์ และการสันทนาการก็ยังมีความเกี่ยวกับอายุขัยของพวกเขาด้วย

3.2 การศึกษา (Education) ผู้ที่มีการศึกษาสูงมีแนวโน้มจะบริโภคผลิตภัณฑ์คุณภาพดีมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำ

3.3 วงจรชีวิตครอบครัว (Family life cycle stage) เป็นขั้นตอนการดำรงชีวิตของบุคคลในลักษณะของการมีครอบครัว การดำรงชีวิตในแต่ละขั้นตอนเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อความต้องการ ทัศนคติ และค่านิยมของบุคคลทำให้เกิดความต้องการในผลิตภัณฑ์และพฤติกรรมการซื้อที่แตกต่างกัน วัฏจักรชีวิต ครอบครัว ประกอบด้วยขั้นตอน แต่ละขั้นตอนจะมีลักษณะการบริโภคแตกต่างกัน

3.4 อาชีพ (Occupation) อาชีพของแต่ละบุคคลจะนำไปสู่ความจำเป็นและความต้องการสินค้า และบริการที่แตกต่างกัน เช่น ข้าราชการจะซื้อชุดทำงานและสินค้าจำเป็น ประธานกรรมการบริษัทและภรรยาจะซื้อเสื้อผ้าราคาสูงหรือตั๋วเครื่องบิน ซึ่งนักการตลาดจะศึกษาว่าผลิตภัณฑ์ของบริษัท มีบุคคลอาชีพไหนสนใจเพื่อที่จะจัดกิจกรรมทางการตลาดให้สนองความต้องการให้เหมาะสม

3.5 โอกาสทางเศรษฐกิจ (Economic Circumstances) หรือ รายได้ (Income) โอกาสทางเศรษฐกิจของบุคคลจะกระทบต่อสินค้าและบริการที่เขาตัดสินใจซื้อ โอกาสเหล่านี้ประกอบด้วย รายได้ การออมทรัพย์ อำนาจการซื้อ และทัศนคติเกี่ยวกับการจ่ายเงิน นักการตลาดต้องสนใจแนวโน้มของรายได้ส่วนบุคคล การออมและอัตราดอกเบี้ย ถ้าภาวะเศรษฐกิจตกต่ำคนมีรายได้ต่ำ กิจการต้องปรับปรุงด้านผลิตภัณฑ์ การจัดจำหน่าย การตั้งราคา ลดการผลิต และสินค้าคงคลัง และวิธีการต่างๆเพื่อป้องกันการขาดแคลนเงินทุนหมุนเวียน

4. รูปแบบการดำเนินชีวิต

คนที่มาจากวัฒนธรรมย่อย ชั้นทางสังคม และอาชีพการงานเดียวกันอาจดำเนินชีวิตที่มีรูปแบบต่างกันได้ รูปแบบการดำเนินชีวิตของบุคคลหนึ่งๆ คือ รูปแบบการดำเนินชีวิตในโลกที่แสดงออกมาในรูปของกิจกรรมความสนใจ และความคิดเห็นของบุคคลนั้นๆ โดยรูปแบบการดำเนินชีวิตจะแสดงออกถึงตัวบุคคลนั้นที่มีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมของเขาหรือเธอทั้งหมด

ลักษณะจิตวิทยาทางสังคม (Psychographics) เป็นศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการวัดและการจำแนกรูปแบบการดำรงชีวิตของผู้บริโภค การแบ่งกลุ่มการดำรงชีวิตของผู้บริโภคที่มีชื่อเสียงโดยใช้วิธีนี้เป็นพื้นฐานการวัด คือ VALS 2 (SRI International’s values and Lifestyles) โดยกรอบการทำงานมุ่งเน้นในการใช้ในทางธุรกิจ ระบบของ VAL 2 มีการทำให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่องเพื่อสนับสนุนโลกของธุรกิจ VAL 2 ได้แบ่งผู้ใหญ่ของสหรัฐอเมริกาออกเป็น 8 กลุ่ม โดยพื้นฐานของข้อมูล Psychographics

โดยจำแนกจำนวนประชากรที่มีลักษณะเฉพาะพิเศษที่มีทรัพยากรมากได้ 4 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มผู้สนอกสนใจ เป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบ กระตือรือร้น ทันสมัย ประสบความสำเร็จ การซื้อของคนกลุ่มนี้มักจะสะท้อนให้เห็นรสนิยมที่มีวัฒนธรรมของคนระดับบน ผลิตภัณฑ์จะมีลักษณะเฉพาะ

2. กลุ่มผู้ประสบความสำเร็จ เป็นผู้ที่มุ่งหวังในอาชีพการงานที่ประสบความสำเร็จชื่นชมผลิตภัณฑ์ที่มีชื่อเสียง และมั่นคงอันแสดงถึงความสำเร็จให้เพื่อนๆ ของตนเห็น

3. ผู้อิ่มอกอิ่มใจ เป็นวัยผู้ใหญ่ ที่มีความพึงพอใจรักความสะดวกสบาย ชอบความคงทนถาวร รับผิดชอบต่อหน้าที่ และใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณค่า

4. กลุ่มชอบลอง เป็นผู้ที่อยู่ในวัยหนุ่มสาว มีชีวิตชีวา มีความศรัทธาแรงกล้า หุนหันพลันแล่น และพยศ ใช้จ่ายสูงเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้ของตนหมดไปกับเสื้อผ้า อาหารจานด่วน ดนตรี ภาพยนตร์ และวีดีโอ

สำหรับลักษณะเฉพาะพิเศษหลักๆ ของ4 กลุ่ม ที่มีแหล่งทรัพยากรน้อยกว่า คือ

1. กลุ่มผู้มีความเชื่อมั่น เป็นผู้ที่อนุรักษ์นิยม ประพฤติปฏิบัติตามธรรมเนียม และสืบทอดประเพณีที่ชื่นชอบผลิตภัณฑ์ที่คุ้นเคยและตราสินค้าที่มั่นคง

2. กลุ่มผู้ดิ้นรน เป็นผู้ที่มองหาการยอมรับมีความไม่มั่นคงแน่นอน และมีข้อจำกัดในกำลังเงินชื่นชอบผลิตภัณฑ์ทันสมัย

3. กลุ่มผู้ยากไร้ เป็นผู้ยึดสิ่งปฏิบัติได้ มีความเพียงพอในสิ่งที่ตนมีอยู่สืบทอดประเพณีและมุ่งเน้นเรื่องครอบครัว

4. กลุ่มชีวิตต้องสู้ เป็นผู้ที่ค่อนข้างมีอายุ ยอมตกอยู่ใต้อิทธิพล ไม่ดิ้นรน มีความกังวลและมีข้อจำกัดในกำลังเงิน

รูปแบบการดำเนินชีวิต (Lifestyle) มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับคุณค่าและบุคลิกภาพของผู้บริโภคและนักการตลาดนำมาใช้ประโยชน์มากในปัจจุบัน เนื่องจากนับตั้งแต่ปลายทศวรรษ 1960 เป็นต้นมามีการศึกษาเกี่ยวกับบุคลิกภาพในวิทยาลัยและในมหาวิทยาลัยต่างๆในประเทศสหรัฐอเมริกาเริ่มลดลง เนื่องจากมีเหตุผลส่วนหนึ่งเกิดจากความผิดหวัง จากการที่บุคลิกภาพของคนไม่สามารถที่จะทำนายพฤติกรรมของผู้บริโภคได้แน่นอน แม้ว่าการศึกษาเรื่องบุคลิกภาพของคนไม่สามารถที่จะทำนายพฤติกรรมของผู้บริโภคได้แน่นอน แม้ว่าการศึกษาเรื่องบุคลิกภาพยังเป็นวิชาหนึ่งที่เปิดสอนกันในชั้นเรียนอย่างกว้างขวางแต่ปัจจุบันเรื่องที่ได้รับความสนใจมากที่สุดเข้ามาแทนที่คือ รูปแบบการดำเนินชีวิต (Lifestyle) หรือมีชื่อเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ลักษณะทางจิตวิทยาสังคม (Phychographics)

ลักษณะจิตวิทยาทางสังคม (Phychographics) เป็นคำที่นำมาใช้เพื่อประเมินแบบการดำเนินชีวิตของผู้บริโภคด้วยการวิเคราะห์ กิจกรรม (Activities : A) ความสนใจ (Interest : I) และความคิดเห็น (Opinions : O) โดยจะทำการวิเคราะห์ว่า ผู้บริโภคใช้เวลาและทรัพยากรต่างๆ ของเขา อย่างไรในแต่ละวัน อะไรในสิ่งแวดล้อมที่เขาสนใจและถือว่ามีความสำคัญ และเขาคิดเกี่ยวกับตัวเอง และคิดถึงโลกรอบๆตัวเขาอย่างไร การวิเคราะห์ในสามลักษณะดังกล่าว บางครั้งเรียกสั้นๆว่า AIO เพื่อการอ้างอิง

แบบการดำเนินชีวิตจะถูกกำหนดด้วยปัจจัยต่างๆ ประกอบด้วยประสบการณ์ที่ผ่านมา ลักษณะบางอย่างที่ติดมาตั้งแต่กำเนิด และสถานการณ์ปัจจุบัน สิ่งดังกล่าวเหล่านี้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการิบริโภคทุกคนจะมีการดำเนินชีวิตเป็นของตนเองและจะได้รับการปรุงแต่งขัดเกลาโดยผ่านการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม (Social interaction) ไปตามลำดับขั้นตอนวงจรชีวิต

ลักษณะด้านจิตวิทยาและรูปแบบการดำรงชีวิต (Phychological/Lifestyle characteristic) เป็นลักษณะข้อมูลปฐมภูมิที่นักการตลาดให้ความสนใจโดยอยู่ในรูปของลักษณะบุคลิกภาพ กิจกรรม ความสนใจ ค่านิยม บุคลิกภาพจะเกี่ยวข้องกับรูปแบบทั่วไปของพฤติกรรมที่แสดงออกมาของแต่ละบุคคล ซึ่งจะแสดงออกถึงลักษณะ (Attributes) นิสัย (Traits) และลักษณะท่าทางที่ทำจนเป็นนิสัย (Mannerisms) สามารถแยกให้เห็นความแตกต่างระหว่างบุคคล เป็นข้อสมมติที่ว่าธุรกิจควรมีกลยุทธ์ที่มีประสิทธิผลเพื่อเข้าธุรกิจกลุ่ม เรียกว่า ถ้าเกี่ยวกับลูกค้าจะเกี่ยวกับการดำรงชีวิต ความสนใจ ความชอบ ความไว้วางใจ การวิจัยสิ่งเหล่านี้เรียกว่า การวิเคราะห์จิตวิทยา หรือจิตวิเคราะห์ การวิเคราะห์จิตวิเคราะห์ เป็นเทคนิคซึ่งสำรวจวิธีการดำรงชีวิตของบุคคล สิ่งที่เขาสนใจ และสิ่งที่เขาชอบตลอดการวิเคราะห์รูปแบบการดำรงชีวิต เพราะขึ้นกับกิจกรรม AIOs ของบุคคลซึ่งประกอบด้วย ความสนใจ ความคิดเห็น และพฤติกรรมการบริโภค (Churchill. 1995: 306-307)

5. บุคลิกภาพและความคิดเกี่ยวกับตัวเอง (Personality and Self-concept)

คนแต่ละคนมีบุคลิกภาพที่แตกต่างกันซึ่งจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อของแต่ละคนด้วย

บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่คนเราแสดงออก ซึ่งจะนำไปสู่ความสอดคล้องเชิงความสัมพันธ์และปฏิกิริยาที่ตอบโต้กับสิ่งแวดล้อมของคน

คำว่า “บุคลิกภาพ” มักจะถูกอธิบายในหลายๆแง่มุม เช่นมีความเชื่อมั่นในตัวเอง การมีอำนาจเหนือกว่า ความเป็นอิสระ การปกป้องตัวเอง การเข้าสังคม และความสามารถในการปรับตัว บุคลิกภาพยังเป็นตัวแปรที่มีประโยชน์ต่อการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค โดยที่สามารถจำแนกประเภทของบุคลิกภาพได้และมีความสัมพันธ์ร่วมกันเกิดขึ้นระหว่างบุคลิกภาพประเภทหนึ่งกับการเลือกผลิตภัณฑ์หรือตราสินค้าอย่างใดอย่างหนึ่ง

6. ปัจจัยทางจิตวิทยา (Psychological Factors)

การเลือกซื้อสินค้าของคนเรานั้นได้รับอิทธิพลมาจากปัจจัยทางจิตวิทยา 4 ข้อ คือ แรงจูงใจ การรับรู้ การเรียนรู้ ความเชื่อ และทัศนคติ

6.1 แรงจูงใจ (Motivation)

บุคคลหนึ่งๆมีความต้องการในสิ่งต่างๆได้หลายประการ บางความต้องการเป็นความต้องการเพื่อการดำรงชีวิตที่เกิดจากภาวะตรึงเครียดทางร่างกาย เช่น ความหิว ความกระหาย ความรู้สึกไม่สบาย เป็นต้น ในบางความต้องการเป็นความต้องการเป็นที่ยอมรับ การได้รับความเคารพนับถือหรือการเป็นที่ยอมรับนับถือในสังคม เป็นต้น ความต้องการทางจิตเกิดขึ้นจากแรงจูงใจที่มีความรุนแรงมากพอที่จะกระตุ้นให้มันแสดงออกมา

นักจิตวิทยาได้ได้พัฒนาทฤษฎีแรงจูงใจของมนุษย์ขึ้นมาหลายทฤษฎีด้วยกันและมีอยู่ 3 ทฤษฎีที่เป็นที่รู้จักกันมากที่สุด ได้แก่ ทฤษฎีของซิมันด์ ฟรอยด์ ทฤษฎีของมาสโลว์ และ ทฤษฎีของเฟรดเดอริก เอฮร์ซเบิร์ก ซึ่งแต่ละทฤษฎีจะมีความแตกต่างสำหรับการนำมาใช้ในการวิเคราะห์และการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดต่อไป

ทฤษฎีของซิมันด์ ฟรอยด์ (Freud's Theory) ฟรอย์ได้ตั้งสมมติฐานไว้ว่า แรงผลักดันทางจิตอันเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมมนุษย์นั้นส่วนใหญ่เป็นจิตไร้สำนึก จึงทำให้มนุษย์ไม่สามารถเข้าใจแรงจูงใจของตัวเองได้อย่างดีนัก ซึ่งมีเทคนิคที่เรียกว่า ขั้นบันได (Leddering) ที่ใช้สำหรับเชื่อมโยงแรงจูงใจของบุคคลจากเครื่องมือนี้ไปสู่ทางออกอีกหลายๆทาง จากวิธีนี้ทำให้นักการตลาดเลือกตัดสินใจที่จะส่งข้อมูลไปให้กับผู้บริโภค

ทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow's Theory) มาสโลว์ได้อธิบายว่า ความต้องการของมนุษย์ได้รับการจัดเป็นลำดับขั้น ตั้งแต่สิ่งที่มีความกดดันมากที่สุดจนน้อยที่สุด โดยเรียงจากลำดับความสำคัญ ได้แก่ความต้องการทางร่างกาย ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการทางสังคม ความต้องการให้ได้การรับการยกย่อง และความต้องการประสบความสำเร็จสูงสุดในชีวิต บุคคลจะตอบสนองความต้องการที่มีความสำคัญที่สุดก่อน เมื่อบุคคลนั้นได้รับการตอบสนองความต้องการที่สำคัญที่สุดนั้นแล้วก็จะมีความต้องการในลำดับขั้นต่อไปอีกหรือความต้องการที่สำคัญรองลงมา

ทฤษฎีของเฟรดเดอริก (Herzberg's Theory) เฟรดเดอริก เฮอร์ซเบิร์ก ได้สร้างทฤษฎีแรงจูงใจสองปัจจัย ซึ่งแยกปัจจัยที่เรียกว่าสิ่งที่สร้างความไม่พอใจ (ปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พอใจ) และสิ่งที่สร้างความพอใจ (ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพอใจ) โดยมีสิ่งที่เกี่ยวข้องกัน 2 ประการ คือ

ประการแรก คือ ผู้ขายควรทำให้ดีที่สุดเพื่อหลีกเลี่ยงความไม่พอใจ

ประการที่สอง คือ ผู้ผลิตควรจะจำแนกความพอใจหลักหรือแรงจูงใจในการซื้อของตลาดเพื่อที่ผู้ผลิตจะได้ตอบสนองได้อย่างถูกต้อง ความพอใจนี้จะสร้างความแตกต่างในตราสินค้าที่ผู้บริโภคจะซื้อ

6.2 การรับรู้ (Perception)

บุคคลที่ถูกจูงใจพร้อมที่จะแสดงออกมาหรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับการรับรู้ของบุคคลเหล่านั้นในสถานการณ์ต่างๆ การรับรู้เป็นกระบวนการที่แต่ละบุคคลเลือกจัดการและแปลข้อมูลข่าวสารออกมา การรับรู้ไม่ได้ขึ้นอยู่กับสิ่งกระตุ้นทางกายภาพเท่านั้นแต่ขึ้นอยู่กับสิ่งกระตุ้นที่อยู่รอบๆ และเงื่อนไขของแต่ละบุคคล

คำว่า "ปัจเจกชน" เป็นคำหลักในการให้คำจำกัดความของการรับรู้ เช่น บางคนอาจมองว่าพนักงานที่พูดเร็วเป็นคนที่ก้าวร้าวและไม่จริงใจ บางคนอาจมองว่าเขาเป็นคนฉลาดและให้ความช่วยเหลือ การที่บุคคลสามารถรับรู้ของสิ่งเดียวกันแตกต่างกันไปนั้นเป็นผลเนื่องจากกระบวนการ 3 กระบวนการ คือการเลือกที่จะสนใจ (Selective attention) การเลือกที่จะบิดเบือน (Selective distoration) และการเลือกที่จะเก็บรักษา(Selective retention)

การเลือกที่จะสนใจ (Selective attention) ในแต่ละวันคนเราจะพบเจอสิ่งกระตุ้นมากมาย เช่น โดยเฉลี่ยแล้วคนเราต้องเจอกับโฆษณามากกว่า 150 ชิ้น แต่คนเราก็ไม่สามารถรับได้หมดแต่สิ่งเหล่านี้จะถูกคัดเลือกกับสิ่งที่เรียกว่า การเลือกที่จะสนใจ นักการตลาดต้องทำงานอย่างหนักที่จะดึงดูดให้ผู้บริโภคสนใจ และนั้นก็เป็นสิ่งที่ท้าทายในการอธิบายว่าสิ่งกระตุ้นอันไหนจะกระตุ้นคนเหล่านั้นให้สังเกตสิ่งที่เรานำเสนอ

การเลือกที่จะบิดเบือน(Selective distoration) ถึงแม้ว่าสิ่งกระตุ้นที่ส่งไปจะไม่สำเร็จผลดังที่ตั้งใจไว้ การเลือกที่จะบิดเบือน เป็นการแสดงถึงการโน้มเอียงไปจนถึงการบิดเบือนข้อมูลให้มีความหมายส่วนตัว จากนั้นจะแปลข้อมูลไปในทิศทางที่จะสนับสนุนความคิดที่มีก่อนอยู่แล้ว

การเลือกที่จะเก็บรักษา (Selective retention) คนเรานั้นมักจะลืมสิ่งที่ตนเรียนรู้มาแต่ก็มีบางสิ่งที่เราเก็บรักษาอยู่เพื่อมาสนับสนุนทัศนคติและความเชื่อของเขาเอง เนื่องจากการเลือกที่จะเก็บรักษานั้นคล้ายกับการจดจำในสิ่งที่ดีในผลิตภัณฑ์ที่เราชอบ และจะลืมสิ่งที่ดีของสินค้าคู่แข่ง การเลือกที่จะเก็บรักษานั้นสามารถที่จะอธิบายได้ว่าทำไมนักการตลาดจึงใช้การแสดงละครและนำกลับมาซ้ำอีกในการส่งข่างสารไปยังกลุ่มเป้าหมาย

รูปแบบของข่าวสาร เป็นสิ่งสำคัญเช่นกัน ถ้าเป็นโฆษณาในสื่อสิ่งพิมพ์ผู้สื่อสารต้องมุ่งตัดสินใจเกี่ยวกับหัวเรื่อง เนื้อเรื่อง ภาพประกอบของสีสัน ถ้าข่าวสารผ่านวิทยุ ผู้สื่อสารต้องระวังในการเลือกคำต่างๆ คุณภาพของเสียง และการออกเสียง ถ้าข่าวสารผ่านทีวี หรือตัวบุคคลทุกอย่างที่กล่าวมาจำเป็นรวมกับภาษาท่าทาง ที่ต้องวางแผนอย่างดีด้วย (อดุลย์ จาตุรงคกุล .2543 : 430)

แหล่งข่าวสารข่าวสารที่ส่งมาจากแหล่งข่าวที่น่าสนใจหรือโด่งดัง จะจับความตั้งใจได้สูงและหวนระลึกได้ง่าย นักโฆษณามักใช้ผู้ที่มีชื่อเสียงมาใช้กับสินค้าต่างๆ สิ่งที่สำคัญมากๆคือ ความน่าเชื่อถือ ข่าวสารที่ส่งจากแหล่งที่น่าเชื่อถือสูงมีพลังชักชวนได้สูง (อดุลย์ จาตุรงคกุล. 2539:430)

ผู้เสนอข่าวสารแบ่งได้ 3 กลุ่ม

1. ผู้เชี่ยวชาญได้แก่ผู้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง
2. ผู้หน้าเชื่อถือ เป็นบุคคลที่คาดว่าจะได้รับความนับถือจากกลุ่มผู้รับข่าวสารที่เป็นเป้าหมาย
3. บุคคลที่กำลังเป็นที่ชื่นชม เป็นบุคคลที่สามารถจูงใจกลุ่มผู้รับข่าวสาร เช่น นักแสดง ดารา นักร้อง (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ .2541 : 465-466)

6.3 การเรียนรู้ (Learning)

การเรียนรู้ คือ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของแต่ละบุคคลจากประสบการณ์ พฤติกรรมมนุษย์โดยส่วนใหญ่ คือ การเรียนรู้ นักทฤษฎีการเรียนรู้เชื่อว่าการเรียนรู้เกิดขึ้นจากการแสดงอิทธิพลต่อกันระหว่างแรงขับ สิ่งกระตุ้น สัญญาณ การตอบสนอง และการเสริมกิจกรรม แรงขับเป็นสิ่งกระตุ้นที่ผลักดันให้เกิดการแสดงออกมากที่สุด สัญญาณเป็นสิ่งกระตุ้นรองมา

6.4 ความเชื่อ และทัศนคติ

คนเราจะได้รับความเชื่อและทัศนคติโดยผ่านทางการกระทำและการเรียนรู้ ซึ่งสิ่งต่างๆ เหล่านี้จะมีผลต่อพฤติกรรมการการซื้อของพวกเขาด้วย

6.5 ความเชื่อ คือ รายละเอียดของความคิดที่คนเรายึดถือเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ผู้ผลิต จะสนใจในความเชื่อที่คนเรามีอยู่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการของตน เพราะความเชื่อเหล่านี้จะเป็นตัวสนับสนุนผลิตภัณฑ์และภาพลักษณ์ของตราสินค้า และคนเรามักจะแสดงออกไปตามภาพลักษณ์ของตน หามมีความเชื่อบางอย่างเป็นสิ่งที่ผิดและเป็นการขัดขวางการซื้อ ผู้ผลิตจะต้องรณรงค์เพื่อแก้ไขหรือทำความเชื่อเหล่านี้ให้ถูกต้อง

6.6 ทัศนคติ เป็นความรู้สึก อารมณ์ และวิวัฒนาการด้านความชอบ หรือไม่ชอบของคนเรามาเนิ่นนานแล้ว นอกจากนี้ การแสดงออกจึงมีความโน้มเอียงไปยังนิสัย หรือความคิดบางอย่างได้

4. แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจบริการ

ความหมายของธุรกิจบริการ

มีผู้ให้ความหมายของธุรกิจบริการในหลายความหมายดังนี้

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2543:6-7) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ คือกระบวนการ กระบวนกิจกรรม ในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการ โดยบริการเป็นสิ่งที่จับ สัมผัส แตะต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นโดยบริกรและจะส่งมอบสู่ผู้รับบริการ (ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันใดที่มีการให้บริการนั้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2541: 334) ได้กล่าวว่า การบริการ (Services) เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่บริษัทสนองความต้องการแก่ลูกค้า ถือว่าเป็นผลิตภัณฑ์ที่ไม่สามารถจับต้องได้ โดย Kotler (1997: 27-29) และ วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2543: 8) ได้อธิบายเพิ่มเติมว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด โดยมีเป้าหมายและความตั้งใจในการส่งมอบบริการอันนั้น ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้ ลักษณะและคุณสมบัติของบริการ (Kotler; & Armstrong, 2002 : 172-173)

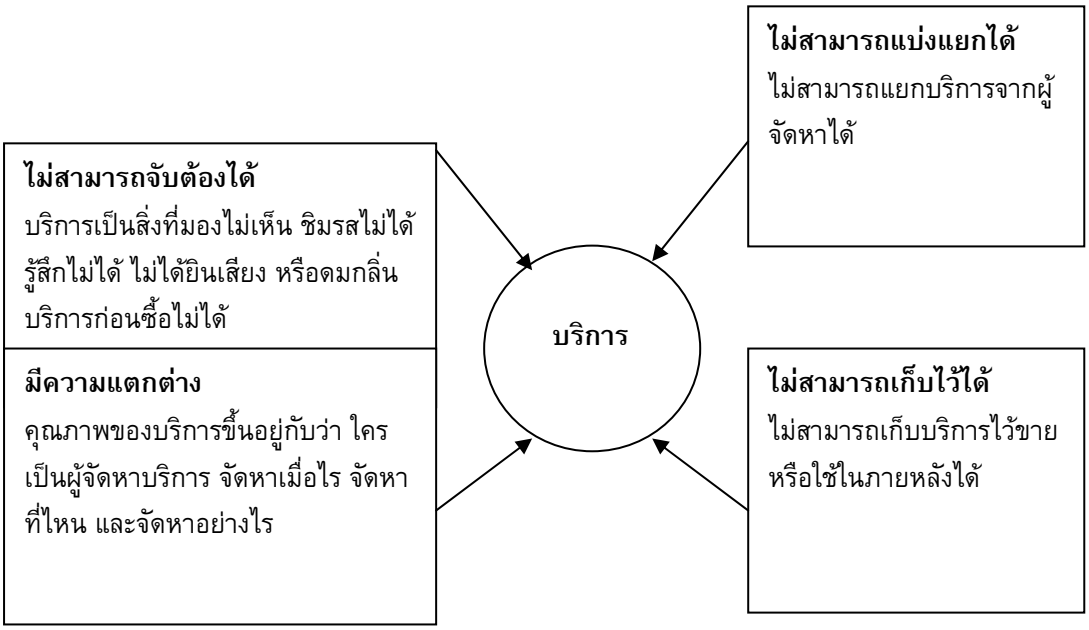
บริการมีลักษณะที่สำคัญ 4 ประการ คือ

1.ความไม่สามารถจับต้องได้ของบริการ (Service Intangibility) หมายถึง การบริการเป็นสิ่งที่มองไม่เห็น ชิมรสไม่ได้ รู้สึกไม่ได้ ไม่ได้ยินหรือไม่สามารถดมกลิ่นได้ ก่อนที่จะซื้อ ด้วยเหตุนี้เพื่อที่ลดความไม่แน่นอน ผู้ซื้อจึงต้องสังเกต “สัญญาณ” (Signals) ของคุณภาพของบริการโดยอาจสรุปได้จาก สถานที่ บุคคล ราคา อุปกรณ์ และการติดต่อสื่อสาร ดังนั้นงานของผู้จัดหาบริการ คือต้องทำให้บริการจับต้องได้ ในแนวทางใดแนวทางหนึ่ง หรือหลายแนวทาง

2.ความไม่สามารถแบ่งแยกได้ของบริการ (Service Inseparability) หมายความว่า ลูกค้าไม่สามารถแยกบริการจากผู้ผลิต ไม่ว่าผู้ผลิตจะเป็นบุคคลหรือเครื่องจักร ถ้าบุคคลเป็นผู้จัดหาบริการ หมายถึง บุคคลเป็นส่วนหนึ่งของบริการและเนื่องจากลูกค้าจะต้องอยู่ในสถานที่และเวลาที่ผลิตบริการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้จัดหาและลูกค้า (Provider-Customer Interaction) จึงเป็นลักษณะสำคัญของการตลาดบริการ ทำให้ทั้งลูกค้าและผู้ผลิตมีผลต่อผลผลิตบริการ

3.ความแตกต่างกันของบริการ (Service Variability) หมายความว่า คุณภาพของบริการอาจเปลี่ยนแปลงได้ ขึ้นอยู่กับว่าใครเป็นผู้ให้บริการ ให้บริการเมื่อไร ให้บริการที่ไหน และให้บริการอย่างไร

4.ความไม่สามารถเก็บไว้ได้ของบริการ (Service Perishability) หมายความว่า กิจการไม่สามารถเก็บบริการไว้เพื่อขายหรือใช้งานในภายหลังได้



ภาพประกอบ 8 คุณลักษณะ 4 ประการของบริการ

ที่มา : Kotler; & Armstrong. (2002). *Principles of Marketing*. P.172.

กลยุทธ์การตลาดบริการสำหรับบุคลากรด้านสุขภาพ (Service Marketing for Health Care Professions)

เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไปว่า งานบริการด้านสาธารณสุขและสุขภาพมีความเสี่ยง และมีค่าใช้จ่ายสูงกว่างานบริการอื่น ๆ ผู้ให้บริการด้านสาธารณสุข จึงควรเรียนรู้เกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจของลูกค้าในการซื้อบริการด้านสุขภาพ และใช้เป็นข้อมูลในการวางกลยุทธ์เพื่อเพิ่มความมั่นใจให้กับลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย ไม่ว่าจะด้วยการเพิ่มข้อมูลที่ลูกค้าต้องการรับรู้ การเพิ่มความสามารถในการควบคุมกระบวนการตัดสินใจ การลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น การมีภาพลักษณ์ที่ดีของผู้ให้บริการ และการสร้างความมั่นใจด้วยหลักฐานทางกายภาพสำหรับงานบริการทุกชนิด

คุณภาพของงานบริการเป็นสิ่งที่ลูกค้าผู้บริโภคมีความคาดหวังสูง ประกอบด้วย 5 มิติ คือความน่าเชื่อถือ การตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า การรับรองเพื่อสร้างความมั่นใจ ความเห็นอกเห็นใจ และสิ่งที่จับต้องได้ทั้งหมด ซึ่งผู้ให้บริการสาธารณสุขสามารถนำไปใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อองค์กรต่อไป (อภิสิทธิ์ ฉัตรทนานนท์. 2549 : 172-173)

คุณภาพของงานบริการ

สำหรับงานบริการแล้ว ไม่ว่าจะเป็นบริการทั่วไปหรือบริการด้านสุขภาพ คุณภาพของงานบริการเป็นปัจจัยหนึ่งที่สร้างให้เกิดความพึงพอใจให้แก่ลูกค้านอกจากเรื่องของราคา คุณภาพของสินค้า ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น ภาวะอารมณ์ของลูกค้าในขณะนั้น เป็นต้น และปัจจัยแวดล้อมอื่น ๆ ที่ไม่สามารถควบคุมได้ เช่น ภาวะอากาศ เป็นต้น

ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงต้องทำความเข้าใจว่าคุณภาพของงานบริการนั้น แท้จริงแล้วจะประกอบด้วย 5 มิติ ซึ่งลูกค้าในแต่ละราย อาจจะให้น้ำหนักในแต่ละมิติไม่เท่ากันและการที่จะรู้ได้ว่ามิติเป็นจุดสนใจหลักนั้น ต้องทำการศึกษาวิจัยผู้บริโภคเท่านั้น มิติต่าง ๆ ด้านคุณภาพของงานบริการ ได้แก่

1.ความน่าเชื่อถือ คือ ความสามารถในการให้บริการได้ตามที่สัญญาไว้กับลูกค้า เช่น ถ้าเป็นงานโรงพยาบาล ลูกค้าจะดูว่าให้บริการตรงเวลาตามที่นัดหมายหรือไม่ หรือมีการวินิจฉัยถูกต้องหรือไม่

2.การตอบสนองต่อความต้องการ เป็นความตั้งใจในการให้ความช่วยเหลือในการบริการนั้น ๆ เช่น การตั้งใจในการให้ความช่วยเหลือ หรือคำแนะนำจากลูกค้า การตอบคำถามหรือแก้ปัญหาที่ลูกค้ามี ไม่ให้ลูกค้าเสียเวลา และสามารถเข้าถึงได้ง่าย เป็นต้น

3.การรับรองเพื่อสร้างความมั่นใจ เป็นการสร้างความเชื่อมั่นและความมั่นใจในการบริการโดยผ่านทางชื่อเสียงขององค์กร พนักงานมีความรู้ความสามารถและมีชื่อเสียง หรือได้รับรางวัลหรืออาจจะเป็นภูมิหลังประวัติขององค์กรก็ได้

4.ความเห็นอกเห็นใจ เป็นการแสดงความเอาใจใส่ลูกค้าแบบเฉพาะบุคคล สามารถจดจำปัญหาของผู้ป่วยในอดีตได้ เป็นผู้ฟังที่ดีและมีความอดทน

5.สิ่งที่จับต้องได้ทั้งหมด จะเป็นตัวแสดงถึงสภาพทางกายภาพทั้งหลายของงานบริการ ได้แก่ ห้องรับรองลูกค้า อาคารสถานที่ภายนอกและภายในบริเวณห้องตรวจและห้องปฏิบัติการ เครื่องมืออุปกรณ์ และเครื่องเขียนต่าง ๆ เป็นต้น

ดังนั้น ถ้าต้องการให้งานบริการมีการรับรู้ว่ามีคุณภาพ ผู้บริการจำเป็นต้องมุ่งปรับปรุงในแต่ละมิติทั้ง 5 ข้างต้น เพื่อให้สะท้อนออกมาตรงตามตำแหน่งทางธุรกิจบริการที่ได้วางไว้ อย่างไรก็ตามควรทำการวิจัยว่า กลุ่มลูกค้าเป้าหมายให้ความสำคัญต่อมิติใดมากที่สุด เพื่อที่จะได้ปรับปรุงจุดดังกล่าวให้ตรงใจและสื่อสารได้ถูกใจลูกค้ามากที่สุด

งานบริการทางสุขภาพและสาธารณสุขทั่วโลก จึงมีแนวโน้มที่จะเติบโตได้อีกมากตามแนวโน้มความต้องการของประชากรโลก และการเปลี่ยนแปลงทางด้านประชากรศาสตร์ โดยเฉพาะ

ในประเทศไทยซึ่งมีศักยภาพในงานบริการรวมทั้งด้านบริการสาธารณสุขและสุขภาพอื่น ๆ เพราะคนไทยมีจุดเด่นในการให้บริการ ซึ่งกลายเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมไทย บทความนี้มีวัตถุประสงค์ที่มุ่งชี้ถึงความสำคัญของบุคลากรทางด้านบริการสาธารณสุขในงานบริการสุขภาพทั้ง เภสัชกร แพทย์ พยาบาล ทันตแพทย์ และผู้เกี่ยวข้องที่มีความจำเป็นต้องปรับตัวให้ทันเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป รวมทั้งแสดงถึงกลยุทธ์ด้านการบริการสาธารณสุขที่สามารถไปประยุกต์ใช้เพื่อการบริการที่ดีขึ้นอีกด้วย (อภิสิทธิ์ ฉัตรทนานนท์.2549:172-180)

โดยสรุปความหมายของการบริการ เป็นกิจกรรมซึ่งอยู่ในสภาพที่มีตัวตนหรือไม่ก็ตาม ที่นำเสนอให้แก่ลูกค้า เพื่อสนองความต้องการของลูกค้า ดังนั้นจึงต้องมีการพัฒนาการบริการเพื่อที่จะสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าที่มาใช้บริการ

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการ

มิลเล็ต (นวลฉวี รตางสุ. 2543:14 ; อ้างอิงจาก Mullet. 1954: 337-400) ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ (Satisfaction service) หรือความสามารในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ให้บริการ ไว้ดังนี้

1.การให้บริการเสมอภาค (Equitable Service) คือการบริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาค มีความเท่าเทียมกันตามแนวการบริหารงานของรัฐ ไม่มีการแบ่งชั้นกีดกันในการบริการ

2.การบริการที่รวดเร็ว ทันต่อเวลา (Timely Service) ถ้าไม่ทันต่อเวลาแล้วก็จะไม่เกิดประสิทธิภาพ ดังนั้นความพึงพอใจก็จะไม่เกิดขึ้น

3.การให้บริการอย่างเพียงพอ (Apply Service) มีจำนวนและสถานที่การบริการอย่างเหมาะสม

4.การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ

5.การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถให้มากขึ้นในขณะที่ใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ไซร์ทาเนล, พาซูราแมน และแบร์รี (Zeithanel, Parsuraman and Berry. 1995: 79-81) ได้กล่าวไว้ว่าการบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ เหล่านี้คือ

1.ความน่าเชื่อถือ ประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ ความพึ่งพอได้

2.การตอบเสนอ ประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการและอุทิศเวลา การติดต่ออย่างต่อเนื่อง ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี

3.ความสามารถ ประกอบด้วย ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร ความสามารถในด้านความรู้วิชาการที่ให้บริการ

4.การเข้าถึงบริการ ประกอบด้วย ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากซับซ้อนเกินไป ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ใช้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ สถานที่ที่ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อได้สะดวก

5.ความสุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ

6.การสื่อสารอย่างมีลำดับขั้นตอนของการให้บริการ มีการชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ

7.ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ

8.ความมั่นคง ประกอบด้วยความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์

9.ความเข้าใจ ประกอบด้วยการเรียนรู้ผู้ใช้บริการ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ

10.การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ เช่น การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้แก่ผู้ใช้บริการ

ภักดี ตนัยพงศกร (2543:24) ได้กล่าวไว้เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ย่อมขึ้นอยู่กับลักษณะการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคลแต่ละคนจึงอาจมีความพึงพอใจในการบริการลักษณะเดียวกันแตกต่างกันได้

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

เวอร์มา (วสันต์ กระโจมทอง. 2538:30; อ้างอิงจาก Verma.1986) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่า เป็นกระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัตรโดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากร และผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ

จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่า เป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิด เชิงระบบที่มีการมองว่าหน่วยที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า เพื่อเข้าสู่กระบวนการผลิตและออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้น การประเมินผลจะช่วยทำให้ทราบถึงผลผลิต หรือการให้บริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะที่จะเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

มิลเล็ต (ศรีสมบัติ พรประสิทธิ์. 2538:6; อ้างอิงจาก Millett. 1954) เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า

เสรี วงษ์มณฑา (2542: 86-88) กล่าวว่า การบริการเป็นปัจจัยของการแข่งขัน ยิ่งสินค้ามีความแตกต่างกันมากเท่าใด การบริการก็ยิ่งมีความสำคัญมากขึ้นเท่านั้น การบริการเริ่มขึ้นที่หัวใจยอมที่จะรับใช้ และให้ความสำคัญแก่ผู้บริโภคแล้วผสมผสานสิ่งต่างๆ เข้าไปในการทำธุรกิจ

จากแนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการข้างต้น พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการเป็นการนำเสนอบริการที่ไม่สามารถจับต้องได้ไปยังลูกค้า โดยบริการเหล่านั้นควรเป็นบริการที่มีคุณภาพ เพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับความคาดหวังหรือความต้องการของลูกค้ามากที่สุดจนทำให้ลูกค้าเกิด ความประทับใจในบริการและกลับมาใช้บริการอีกในโอกาสต่อไป ทั้งนี้การนำเสนอรูปแบบบริการที่เหมือนกันความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการนั้นอาจแตกต่างกันได้

จากทฤษฎีและแนวคิดดังกล่าวข้างต้น สามารถนำมากำหนดแนวทางในการสร้างแบบสอบถามเพื่อให้ได้คำถามที่สามารถนำมาวิเคราะห์ และรับทราบถึงความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงที่ได้รับบริการจากโครงการ Healthy BP Club

กล่าวสรุปโดยรวม จากแนวคิดและทฤษฎีที่อ้างถึงสามารถที่จะนำมาใช้ร่วมกับแนวคิดหรือทฤษฎีอื่นๆ เช่น แนวคิดและทฤษฎีทางด้านประชากรศาสตร์ ด้านความพึงพอใจ และด้านธุรกิจบริการ เพื่อที่จะนำมาใช้ในการสร้างแบบสอบถามในการวิจัยต่อไป

5. ประวัติความเป็นมาของโครงการ Healthy BP Club

บริษัท โนวาร์ตีส (ประเทศไทย) จำกัด จึงได้ริเริ่ม “Healthy BP Campaign” เพื่อร่วมสนับสนุนการควบคุมความดันโลหิตที่ดีขึ้น โดยมี Healthy BP Club เป็นสื่อในการเชื่อมโยงไปสู่ผู้ป่วยความดันโลหิตสูง โดยจะกระตุ้นเตือนให้ผู้ป่วยปรับเปลี่ยนรูปแบบในการดำเนินชีวิตประจำวัน รับประทานยาและการปฏิบัติตามคำแนะนำของแพทย์ รวมถึงการไปพบแพทย์ตามนัดหมาย โดยเน้นย้ำให้เห็นถึงความสำคัญของการลดความดันโลหิตให้อยู่ในระดับเป้าหมายในระยะยาว

โครงการ Healthy BP Club มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ ดังนี้

- ให้ความรู้แก่ผู้ป่วยควบคู่กับการกระตุ้นให้ผู้ป่วยเห็นความสำคัญ
- ส่งเสริมผู้ป่วยให้ใส่ใจในการปรับเปลี่ยนแนวทางในการดำเนินชีวิตที่เป็นประโยชน์ต่อสุขภาพ
- สนับสนุนผู้ป่วยในการให้ความร่วมมือในการรักษา และการใช้ยาอย่างต่อเนื่อ
- สนับสนุนให้การรักษาบรรลุตามเป้าหมาย
- การให้บริการแก่สมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงที่สมัครเข้าเป็นสมาชิกในโครงการ Healthy BP Club ซึ่งการบริการทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย

1.การบริการทางด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP

2.การบริกานทางด้านเอกสารและคู่มือปฏิบัติตน

3.การบริการทางด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ

4.การบริการทางด้านกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพ

5.การบริการทางด้านบุคลากร

บริษัท โนวาร์ตีส (ประเทศไทย) จำกัด จะให้การสนับสนุนกิจกรรมการให้ความรู้เกี่ยวกับความดันโลหิตสูง เพื่อให้ผู้ป่วยเห็นความสำคัญในการลดความดันโลหิตให้อยู่ในระดับเป้าหมาย โดยกิจกรรมเหล่านี้จะกระทำอย่างต่อเนื่อง ซึ่งประกอบด้วย

- การให้ความรู้เกี่ยวกับโรคความดันโลหิตสูงและภาวะแทรกซ้อน รวมถึงความสำคัญในการรักษาระดับความดันโลหิตให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม

- การกระตุ้นเตือนผู้ป่วยในการปรับเปลี่ยนรูปแบบในการดำเนินชีวิตประจำวัน การรับประทานยา และการปฏิบัติตามคำแนะนำของแพทย์ รวมถึงการไปพบแพทย์ตามนัด ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญในการลดความโลหิตให้ได้ตามเป้าหมาย

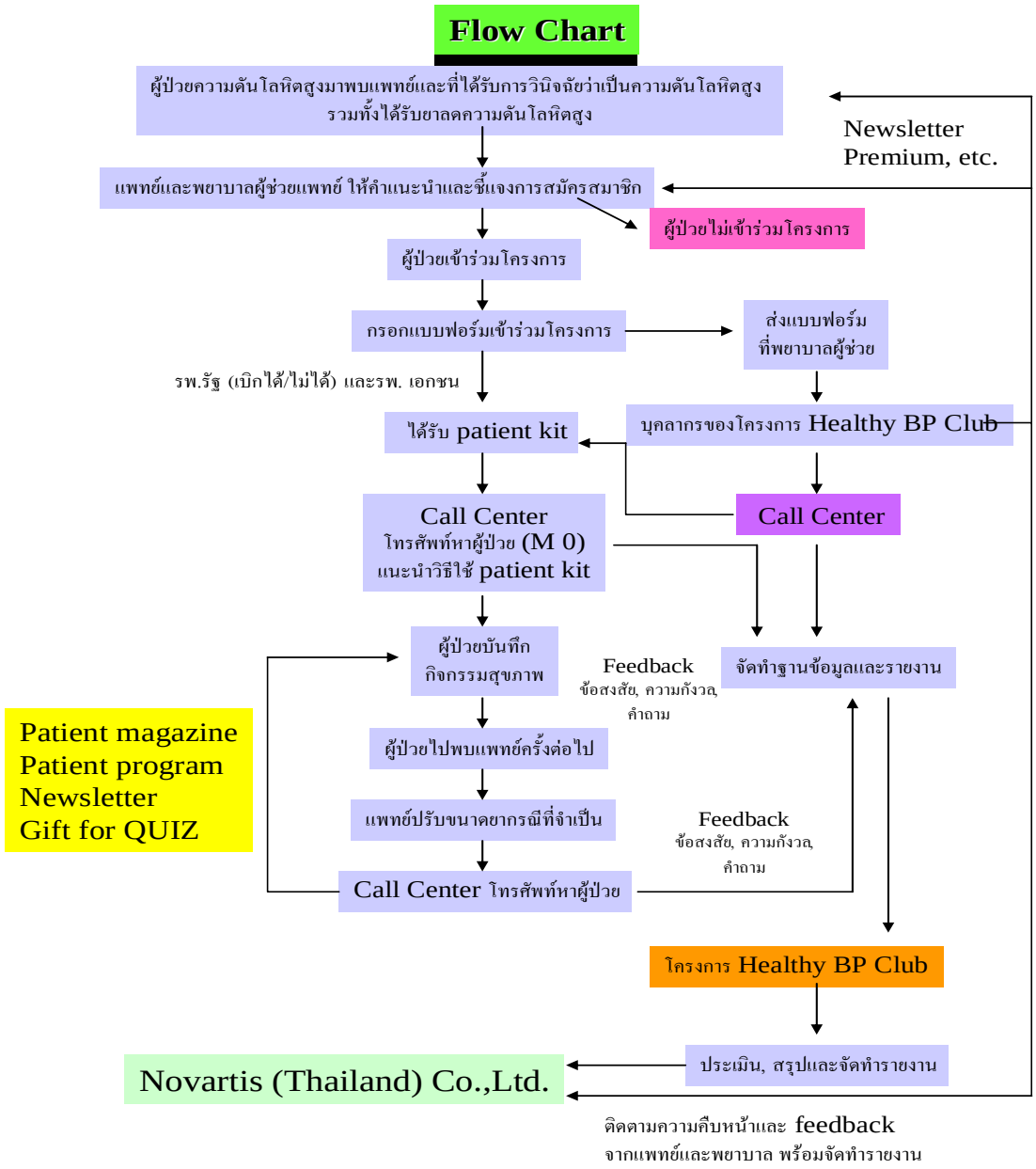
- การจัดกิจกรรมให้ผู้ป่วยเพื่อพัฒนาความเข้าใจเกี่ยวกับความดันโลหิตสูงและมีส่วนร่วมในการดูแลสุขภาพของตนเอง เช่น การสัมมนาเชิงปฏิบัติการ การตอบคำถาม การบันทึกกิจกรรมสุขภาพ เป็นต้น

การสมัครเป็นสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club

ผู้ป่วยความดันโลหิตสูง ที่มีการวินิจฉัยจากแพทย์ว่าเป็นโรคความดันโลหิตสูงและได้รับยาลดความดันโลหิตสูง จะได้รับเชิญให้เข้าเป็นสมาชิกในโครงการ Healthy BP Club ผ่านสถานพยาบาลของรัฐบาลและเอกชน ในประเทศไทย ทั้งสิ้นรวม 20 แห่ง โดยไม่มีค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้น ผู้ป่วยความดันโลหิตสูงที่มีโรคหรือภาวะแทรกซ้อนอื่น ๆ เช่น เบาหวาน ไขมันในเลือดสูง โรคหัวใจและหลอดเลือด เป็นต้น สามารถสมัครเข้าเป็นสมาชิกในในโครงการ Healthy BP Club ได้เช่นกัน

ผู้ป่วยความดันโลหิตสูงที่อยู่ในสถานพยาบาลของรัฐ ทั้งที่มีสิทธิและไม่มีสิทธิในการเบิกสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล สามารถสมัครเข้ามาเป็นสมาชิกในโครงการ Healthy BP Club ได้ โดยผู้ป่วยจะได้รับการเชิญ ซึ่งมีการให้คำแนะนำและชี้แจงในการสมัครเป็นสมาชิกจากแพทย์ผู้ให้การรักษาและพยาบาลผู้ช่วยแพทย์ ตลอดจนสิทธิประโยชน์ที่สมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงจะได้รับจากโครงการ Healthy BP Club การได้รับการบริการทั้ง 5 ด้าน อันประกอบด้วย การบริการทางด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP ด้านเอกสารและคู่มือปฏิบัติตน ด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ ด้านกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพ และด้านบุคลากร เพื่อสนับสนุนให้มีผลการรักษาความดันโลหิตสูงที่ดีขึ้น

ขั้นตอนในการสมัครเข้าเป็นสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club สามารถแสดงและอธิบายได้จาก Flow Chat ดังนี้



ภาพประกอบ 9 : ขั้นตอนการสมัครสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club

ที่มา : *โครงการ Healthy BP Club*. (2549).

Healthy BP Club เป็นโครงการที่จัดขึ้น เพื่อส่งเสริมความรู้ความเข้าใจของผู้ที่มีภาวะความดันโลหิตสูง ทั้งในด้านการปรับเปลี่ยนกิจกรรมต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันให้เป็นประโยชน์ต่อสุขภาพ การรับประทานยาตามแพทย์สั่งอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง การพบแพทย์เป็นประจำเพื่อติดตามการรักษาและการให้ความร่วมมือกับแพทย์ผู้รักษา โดยมีวัตถุประสงค์หลัก เพื่อการควบคุมความดันโลหิตให้อยู่ในระดับเป้าหมายอย่างจริงจัง ซึ่งจะลดความเสี่ยงต่อการเกิดภาวะแทรกซ้อนที่อาจเกิดขึ้นต่อหัวใจ ไต สมอง และหลอดเลือดในระยะยาวเพื่อให้ผู้ป่วยมีสุขภาพที่ดี ยืนยาว

สิทธิประโยชน์ที่สมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club จะได้รับ

- Healthy BP Club จะให้ข้อมูลที่คุณอยากรู้เกี่ยวกับโรคความดันโลหิตสูง ตอบทุกคำถามในใจที่คุณสงสัย เช่น ทำไมจึงต้องควบคุมภาวะความดันโลหิตสูง จะมีวิธีใดบ้างที่สามารถควบคุมความดันโลหิตได้ ออกกำลังกายอย่างไรจึงเหมาะสมและได้ประโยชน์ ทำอย่างไรที่จะไม่ลืมรับประทานยา เป็นต้น ซึ่งเอกสารและคู่มือเหล่านี้ จะถูกจัดส่งให้คุณถึงบ้านเป็นระยะๆ

- Healthy BP Club จะช่วยติดตามและส่งเสริมให้คุณสามารถควบคุมความดันโลหิตได้ตามเป้าหมาย โดยใช้กิจกรรมที่ง่าย สามารถปฏิบัติได้ทุกวัน และเป็นเสมือนเพื่อนที่คอยเตือนให้คุณรับประทานยาตามแพทย์สั่งและพบแพทย์ตามนัด

- Healthy BP Club จะให้สิทธิ์แก่สมาชิกในการเข้าร่วมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ พร้อมพบผู้เชี่ยวชาญที่จะคอยแนะนำกิจกรรมสำหรับผู้ที่มีภาวะความดันโลหิตสูงโดยเฉพาะ ซึ่งสามารถทำได้ง่าย ๆ สนุกสนานและไม่เบื่อหน่าย รวมทั้งได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ด้านกิจกรรมเพื่อสุขภาพกับเพื่อนสมาชิก

- Healthy BP Club จะให้สิทธิ์ในการเข้าร่วมกิจกรรมตอบคำถามช่วยจำ พร้อมรับของที่ระลึก ซึ่งมีประโยชน์ต่อการดูแลสุขภาพของคุณ

- Healthy BP Club ให้บริการฟรี โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้น

สถานที่ตั้งทำการของโครงการ Healthy BP Club

เลขที่ 27 ซอยเจริญนคร 14 ถนนเจริญนคร แขวงคลองต้นไทร เขตคลองสาน กรุงเทพฯ 10600

Healthy BP Club
ดูแล ห่วงใย ใส่ใจความดัน

Healthy BP Club ดูแล ห่วงใย ใส่ใจความดัน

6. ความรู้เกี่ยวกับโรคความดันโลหิตสูง

โรคความดันโลหิตสูงเป็นปัญหาทางการแพทย์ และกระทรวงสาธารณสุขที่สำคัญอย่างยิ่ง เพราะเป็นปัญหาเรื้อรังทางสุขภาพที่มีอันตราย ถ้าไม่สามารถควบคุมระดับความดันโลหิตที่สูงได้ จะทำให้เกิดภาวะแทรกซ้อนอันตรายหลายประการตามมาภายหลัง เช่นโรคหลอดเลือดของสมอง โรคหัวใจ โรคไต และเนื่องจากส่วนใหญ่ของโรคความดันโลหิตสูงนี้เมื่อเป็นระยะแรกมักจะไม่มี

อาการนำมาก่อน ดังนั้นเมื่อผู้ป่วยรู้ตัวว่าเป็นโรคนี้มักจะเป็นมากและมีอาการของโรคแทรกซ้อนเกิดขึ้นแล้ว (ดวงมณี วิเศษกุล.2525:17)

โรคความดันโลหิตสูง พบได้ประมาณ 5-10% ของคนทั่วไปส่วนมาก จะเริ่มเป็นในคนที่มีอายุมากกว่า 30 ปีขึ้นไปโดยไม่ทราบสาเหตุแน่ชัด ส่วนน้อยที่อาจเป็นในคนอายุต่ำกว่า 30 ปี ซึ่งมักจะมีความผิดปกติอื่น ๆ ร่วมด้วย (สุรเกียรติ อาชานุภาพ.2532:425)

ความดันโลหิต เป็นแรงดันเลือดที่เกิดจากหัวใจสูบฉีดเลือดไปเลี้ยงทั่วร่างกาย จะมี 2 ค่า ความดันตัวบน (แรงดันเลือดขณะหัวใจห้องซ้ายล่างบีบตัว) และความดันตัวล่าง (แรงดันเลือดขณะหัวใจห้องซ้ายล่างคลายตัว) ซึ่งในคนปกติไม่ควรจะเกิน 130/80 มม.ปรอท (จากการประชุมร่วมขององค์การอนามัยโลก และ International Society of Hypertension ปี ค.ศ.2003) ส่วนระดับความรุนแรงของความดันโลหิตที่สูงนั้นให้พิจาณา จากค่าความดันตัวบนและความดันตัวล่าง ทั้ง 2 ค่า โดยถือระดับความดันโลหิตที่สูงกว่าเป็นเกณฑ์ เช่น ความดันโลหิต 150/110 มม.ปรอท ความดันตัวบน 150 มม.ปรอทจะอยู่ในระดับอ่อน แต่ความดันตัวล่าง 110 มม.ปรอท จะอยู่ในระดับรุนแรง ดังนั้นผู้ป่วยรายนี้ก็ต้องจัดอยู่ในกลุ่มความดันโลหิตสูงระดับรุนแรงเป็นต้น

ตาราง 2 ความดันโลหิตสูงในระดับต่าง ๆ ซึ่งแบ่งตามความรุนแรงในผู้ป่วยที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป

ระดับความดันโลหิต	ความดันโลหิตตัวบน (มม.ปรอท)	ความดันโลหิตตัวล่าง (มม.ปรอท)
ระดับ 1 ความดันโลหิตสูงอย่างอ่อน	140-159	90-99
ระดับ 2 ความดันโลหิตสูงอย่างปานกลาง	160-179	100-109
ระดับ 3 ความดันโลหิตสูงอย่างรุนแรง	ตั้งแต่ 180 ขึ้นไป	ตั้งแต่ 110 ขึ้นไป
ความดันโลหิตสูงเฉพาะตัวบน	ตั้งแต่ 140 ขึ้นไป	ตั้งแต่ 90 ขึ้นไป

ที่มา : พีระ บูรณะกิจเจริญ และคณะ (2549). *คู่มือผู้ป่วยโรคความดันโลหิตสูง* หน้า 1-2.

ระบาดวิทยาของโรคความดันโลหิตสูง

ความดันโลหิตสูง เป็นภาวะที่พบบ่อยในประเทศที่พัฒนาแล้ว ประเทศไทยเป็นประเทศที่กำลังพัฒนาจากการเป็นประเทศเกษตรกรรมมาสู่อุตสาหกรรม รวมทั้งประชากรไทยเปลี่ยนวิถีการดำรงชีวิตตามประเทศทางตะวันตก ทำให้ภาวะความดันโลหิตสูงมีความสำคัญขึ้นเรื่อย ๆ สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข สถาบันวิจัยสาธารณสุขไทย ร่วมกับทางกระทรวงสาธารณสุขได้ทำการสำรวจสถานะสุขภาพอนามัยของประชาชนไทยครั้งที่ 1 เมื่อปี พ.ศ. 2534-2535 ซึ่งศึกษาในประชากรไทยอายุ 15 ปีขึ้นไป จำนวน 15,125 คน และถือเกณฑ์ความดันโลหิตที่สูงกว่า 160/95

มม.ปรอท พบอุบัติการณ์ของความดันโลหิตสูงเฉลี่ยทั้งประเทศ 5.4 ต่อประชากร100 คน ความชุกจะเพิ่มขึ้นเมื่ออายุมากขึ้นหรือน้ำหนักตัวเพิ่มขึ้น ความดันโลหิตสูงพบในเพศหญิง (ร้อยละ 5.6) มากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 5.2) เล็กน้อย ภาคกลางเป็นพื้นที่ที่มีความชุกมากที่สุดประมาณ 3 เท่าของภาคอื่น ๆ ผู้ที่อาศัยในเขตเทศบาลจะมีอัตราเป็นความดันโลหิตสูงมากกว่าผู้ที่อาศัยนอกเขตเทศบาลอย่างชัดเจนและเป็นเช่นเดียวกันทุกภาค โดยที่เพศชายในเขตเทศบาลจะมีอัตราการเป็นความดันโลหิตสูงมากว่านอกเขตเทศบาลประมาณ 3.5 เท่าและในเพศหญิงเท่ากับ 2.8 เท่า ที่น่าเป็นห่วงคือ จากกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจพบความดันโลหิตสูง 1,606 คน (ซึ่งรวมพวกที่มีประวัติความดันโลหิตสูง) มีเพียงร้อยละ 10.2 เท่านั้นที่ทราบว่าตนเองเป็นความดันโลหิตสูง และร้อยละ 61.5 ของกลุ่มที่ได้รับการรักษามีความดันโลหิตต่ำกว่า 160/95 มม.ปรอท

สาเหตุของโรคความดันโลหิตสูง

มากกว่าร้อยละ 90 ของผู้ป่วยความดันโลหิตสูงจะตรวจไม่พบสาเหตุ เชื่อว่าเกิดจาก 2 ปัจจัยใหญ่ คือ

1.กรรมพันธุ์ ซึ่งเป็นปัจจัยที่แก้ไขไม่ได้ จากหลักฐานทางระบาดวิทยาพบว่า ผู้ที่มีบิดาหรือมารดาเป็นความดันโลหิตสูง มีโอกาสเป็นความดันโลหิตสูงได้มากกว่าผู้ที่บิดามารดาไม่เป็น ยิ่งกว่านั้นผู้ที่มีทั้งบิดาและมารดาเป็นความดันโลหิตสูงจะมีความเสี่ยงที่จะเป็นมากที่สุด ผู้สูงอายุก็มีโอกาสเป็นความดันโลหิตสูงเมื่ออายุมากขึ้น ๆ

2.สิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นปัจจัยที่แก้ไขได้ เช่น ภาวะอ้วน เบาหวาน การรับประทานอาหารเค็ม การดื่มสุรา และสูบบุหรี่ ภาวะเครียด เป็นต้น

ส่วนความดันโลหิตสูงที่มีสาเหตุพบได้น้อยกว่าร้อยละ 10 ผู้ป่วยในกลุ่มนี้แม้จะพบเป็นจำนวนน้อยแต่ก็มีความสำคัญ เพราะบางโรคอาจรักษาให้หายขาดได้ สาเหตุที่พบบ่อยคือโรคไตหลอดเลือดแดงที่ไปเลี้ยงไตตีบ ยาบางชนิด เช่นยาคุมกำเนิด หลอดเลือดแดงใหญ่ที่ออกจากหัวใจตีบและเนื้องอกของต่อมหมวกไต เป็นต้น

อาการของโรคความดันโลหิตสูง

ความดันโลหิตสูงระดับอ่อนหรือปานกลาง มักจะไม่มีอาการอะไรแต่มีการทำลายอวัยวะต่าง ๆ ไปทีละน้อยอย่างช้า ๆ จนผู้ป่วยเกิดผลแทรกซ้อนในที่สุด เช่น หัวใจล้มเหลว หัวใจขาดเลือด ไตเสื่อมสมรรถภาพหรืออัมพาต อัมพฤกษ์ ภาวะความดันโลหิตสูงจึงมักได้รับการขนานนามว่า *“ฆาตกรเงียบ”*

ความดันโลหิตสูงอย่างรุนแรง ผู้ป่วยอาจเกิดอาการเหล่านี้ขึ้นได้ เช่น เลือดกำเดาออก ตามองไม่เห็นข้างหนึ่งชั่วคราว เหนื่อยง่าย เจ็บหน้าอก เวียนศีรษะ ปวดศีรษะตุบ ๆ เป็นต้น ดังนั้นเมื่อเกิดอาการผิดปกติ จึงควรปรึกษาแพทย์เพราะถ้าพบความดันโลหิตสูงมากจะได้รักษาได้ถูกต้องและทันท่วงที ซึ่งเมื่อความดันโลหิตสูงลดลงมาเป็นปกติอาการดังกล่าวจะหายไป

จุดมุ่งหมายในการรักษาโรคความดันโลหิตสูง

ปัจจุบันความดันโลหิตสูงจัดเป็นหนึ่งในกลุ่มของโรคที่ทำให้เกิดผลแทรกซ้อนของโรคหัวใจและหลอดเลือด ซึ่งรวมทั้งหลอดเลือดที่สมองและไตด้วย จุดมุ่งหมายของการรักษาภาวะความดันโลหิตสูงเพื่อลดอัตราทุพลภาพและอัตราตาย ซึ่งจะเกิดจากภาวะแทรกซ้อนทาง
หัวใจและหลอดเลือด การดูแลเฉพาะแต่ความดันโลหิตสูงเท่านั้นจะทำให้ได้ผลไม่ดีเท่าที่ควร ดังนั้นแพทย์จึงต้องตรวจค้นภาวะอื่น ๆ ที่อาจพบในตัวผู้ป่วยด้วย เช่น เบาหวาน ไขมันในเลือดสูง ภาวะอ้วน ผนังหัวใจห้องซ้ายล่างหนา โรคเกาต์ เป็นต้น ซึ่งแพทย์จะต้องดำเนินการควบคุมและรักษาควบคู่ไปกับการรักษาความดันโลหิตจึงจะได้ดีและมีประสิทธิภาพเต็มที่

การรักษาโรคความดันโลหิตสูง

1.การรักษาโดยไม่ใช้ยา นั่นคือการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงวิถีการดำเนินชีวิตเพื่อลดปัจจัยเสี่ยงต่อการเกิดโรคหัวใจและหลอดเลือด

2.การรักษาด้วยยา ซึ่งมีหลายกลุ่มแพทย์สามารถเลือกใช้ให้เหมาะสมกับผู้ป่วยแต่ละราย

ข้อแนะนำสำหรับผู้ป่วยความดันโลหิตสูง

ผู้ป่วยความดันโลหิตสูงควรให้ความร่วมมือและปฏิบัติเพื่อช่วยแพทย์ของท่านในการควบคุมความดันโลหิต

1. ควบคุมอาหาร การลดน้ำหนักสามารถช่วยลดความดันโลหิตได้และช่วยควบคุมระดับน้ำตาลในเลือด แม้ท่านจะไม่จัดว่าอ้วนแต่การลดอาหารประเภทไขมันก็เป็นสิ่งที่ดี

- หลีกเลี่ยงหรือลดการใช้เนย ไขมัน และน้ำมันในการปรุงอาหาร
- หลีกเลี่ยงอาหารทอด ให้รับประทานอาหารประเภท อบ นึ่ง ต้ม แทน
- รับประทานอาหารประเภท ผัก ถั่ว ผลไม้ ให้มากขึ้น
- หลีกเลี่ยงการดื่มสุรา
- ดื่มน้ำ กาแฟที่ไม่มีคาเฟอีน นมพร่องไขมัน และน้ำผลไม้

2.รับประทานอาหารที่ไม่เค็มจัด การรับประทานเกลือมากจะทำให้ความดันโลหิตสูงและไตทำงานหนัก การลดปริมาณเกลือในอาหารควรปรึกษาแพทย์ของท่านก่อน

3.หลีกเลี่ยงไม่ให้เกิดอารมณ์เครียด

4.หยุดสูบบุหรี่

5.งดหรือลดการดื่มแอลกอฮอล์

6.ออกกำลังกายแต่พอประมาณ

7.รับประทานยาให้สม่ำเสมอตามแพทย์สั่ง

8.ตรวจวัดความดันโลหิตสม่ำเสมอ ในกรณีที่มีเครื่องวัดความดันโลหิตที่บ้าน ควรปรึกษาแพทย์เพื่อเรียนรู้วิธีวัดความดันโลหิตที่ถูกต้อง อาจทำการวัดความดันโลหิตสัปดาห์ละครั้ง หรือเมื่อมีอาการเครียด ปวดศีรษะ ไม่จำเป็นต้องวัดความดันโลหิตถี่เกินความจำเป็น และควรจดบันทึกวัน

เวลา ค่าที่วัดได้ทุกครั้งซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อแพทย์ของท่านในการควบคุมความดันโลหิต (พีระ บูรณะกิจเจริญ; และคณะ. 2549:1-2)

7. ผลงานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

สุภาพ ใบแก้ว (2528:105) ศึกษาความสัมพันธ์ของความเชื่อด้านสุขภาพกับความร่วมมือในการรักษาของผู้ป่วยความดันโลหิตสูง โรงพยาบาลศิริราช พบว่า อายุ เพศ ระดับการศึกษา และฐานะทางเศรษฐกิจ มีความสัมพันธ์กับความเชื่อด้านสุขภาพ และการรับรู้ต่อความรุนแรงของโรคแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พบว่าแรงจูงใจด้านสุขภาพโดยทั่วไปมีความสัมพันธ์กับความร่วมมือในการรักษา

รัตนา ทองสวัสดิ์ (2531 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการประเมินการดูแลตนเองของผู้ป่วยโรคความดันโลหิตสูงชนิดไม่ทราบสาเหตุ กลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 200 คน เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ ผลการศึกษาพบว่า การประเมินการดูแลตนเองในด้านความรู้ ทัศนคติ และการยอมรับการปฏิบัติตนเองของผู้ป่วย อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านการศึกษา อาชีพ และระยะเวลาการเป็นโรค มีความสัมพันธ์กับการดูแลตนเองของผู้ป่วยโรคความดันโลหิตสูง

จากงานวิจัยของสุภาพ ใบแก้วและรัตนา ทองสวัสดิ์ ทำให้ผู้ศึกษาวิจัยได้ทราบถึงลักษณะของประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อการปฏิบัติตนและความร่วมมือในการรักษาโรคความดันโลหิตสูง ซึ่งสามารถนำมาเป็นแนวทางในเรื่องของการออกแบบสอบถามในด้านของประชากรศาสตร์

Becker; & Maiman (1980:13) ศึกษาการปฏิบัติตัวตามคำแนะนำของแพทย์ และเจ้าหน้าที่ของผู้ป่วยโรคความดันโลหิตสูง ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาสำคัญของผู้ป่วยคือ ร้อยละ 50 ที่ได้รับการรักษาแล้วไม่ได้ผลเต็มที่เนื่องจากผู้ป่วยไม่ปฏิบัติตามคำแนะนำ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Norman พบว่าปัญหาการไม่ปฏิบัติตามของผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีร้อยละ 50 ที่ขาดการรักษาอย่างต่อเนื่องในระยะ 1 ปี การขาดการรักษาและขาดการควบคุมความดันโลหิตสูง การรักษาจะได้ผลเพียง 1 ใน 3 ที่มารักษาเท่านั้น ส่วนผู้ป่วยที่มารับการรักษาในระยะเวลา 6 เดือนมีเพียงร้อยละ 50 เท่านั้นที่มีโอกาสมารับการรักษาอย่างต่อเนื่องไปจนถึง 2 ปีข้างหน้า

สาริณีย์ กฤติยานันต์ (2547 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการประเมินผลการบริบาลทางเภสัชกรรมในผู้ป่วยโรคความดันโลหิตสูง ที่ศูนย์สุขภาพชุมชน การวิจัยเชิงทดลองนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินประเมินผลการบริบาลทางเภสัชกรรมในผู้ป่วยโรคความดันโลหิตสูง ที่ศูนย์สุขภาพชุมชนอุตรดิตถ์ใน 3 ด้าน ได้แก่ ปัญหาจากการรักษาด้วยยา ความร่วมมือในการรักษาและผลทางคลินิกของผู้ป่วย แบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็นกลุ่มควบคุมและกลุ่มศึกษา โดยวิธีจับคู่ตามเพศและช่วงอายุได้ 40 คู่ หลังจากการประเมินครั้งแรก ผู้ป่วยกลุ่มศึกษาจะได้รับการ
บริบาลทางเภสัชกรรมที่ศูนย์สุขภาพชุมชนและที่บ้าน ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า การบริบาลทางเภสัชกรรมสามารถลดจำนวนปัญหาจากการรักษาด้วยยาและจำนวนปัญหาความไม่ร่วมมือในการ

รักษาของผู้ป่วย ซึ่งส่งผลต่อการควบคุมความดันโลหิต ดังนั้นจึงควรมีการดำเนินงานบริบาลทางเภสัชกรรมที่ศูนย์สุขภาพชุมชนและที่บ้านอย่างต่อเนื่อง เพื่อประโยชน์ในการรักษาของผู้ป่วยโรคความดันโลหิตสูงต่อไป

จากงานวิจัยนี้ ทำให้ผู้ศึกษาวิจัยได้ทราบถึงความสำคัญของการบริบาลทางเภสัชกรรมซึ่งส่งผลต่อการควบคุมความดันโลหิตและความร่วมมือในการรักษาโรคความดันโลหิตสูง ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการปฏิบัติงานภายใต้โครงการ Healthy BP Club ที่มีวัตถุประสงค์ต่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงเช่นเดียวกัน ซึ่งสามารถนำมาเป็นแนวทางในเรื่องของการออกแบบสอบถามในเรื่องของความพึงพอใจในการบริการด้านต่าง ๆ ของโครงการ Healthy BP Club

สุวิชา จันทร์สุริยกุล (2536 : ก-ข) ศึกษาประสิทธิผลของโปรแกรมดูแลสุขภาพด้วยตนเองโดยเน้นการมีส่วนร่วมของชุมชนต่อพฤติกรรมการป้องกันโรคความดันโลหิตสูงในผู้สูงอายุ จังหวัดแพร่ จำนวน 124 คน กลุ่มทดลองได้รับกิจกรรมตามโปรแกรมโดยใช้ขบวนการกลุ่ม มีการจัดอภิปรายกลุ่ม การติดตามให้คำปรึกษาแก่ผู้สูงอายุ โดยผู้วิจัยและเจ้าหน้าที่สาธารณสุข พบว่า กลุ่มทดลองมีการรับรู้ต่อความรุนแรงของโรค การรับรู้ต่อโอกาสเสี่ยงในการเกิดโรค และการรับรู้ต่อผลประโยชน์ และอุปสรรคจากการปฏิบัติตัวเพื่อป้องกันโรคความดันโลหิตสูงดีกว่าก่อนเข้าร่วมโปรแกรม และดีกว่ากลุ่มเปรียบเทียบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และการรับรู้ต่อความรุนแรงของโรค การรับรู้ต่อโอกาสเสี่ยงในการเกิดโรคความดันโลหิตสูง มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติตัวเพื่อป้องกันโรค แต่การรับรู้ต่อผลประโยชน์และอุปสรรคในการปฏิบัติไม่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติตัวเพื่อป้องกันโรคความดันโลหิตสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับการปฏิบัติตัวเพื่อป้องกันโรคความดันโลหิตสูง ภายหลังการทดลองสัดส่วนของผู้สูงอายุที่มีระดับความดันโลหิตและชีพจรลดลงในกลุ่มทดลองสูงกว่ากลุ่มเปรียบเทียบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากงานวิจัยนี้ ทำให้ผู้ศึกษาวิจัยได้ทราบถึงประสิทธิผลของโปรแกรมดูแลสุขภาพด้วยตนเองโดยเน้นการมีส่วนร่วมของชุมชนต่อพฤติกรรมการป้องกันโรคความดันโลหิตสูงในผู้สูงอายุ จังหวัดแพร่ ซึ่งสามารถนำมาเป็นแนวทางในเรื่องของการออกแบบสอบถามในเรื่องของความพึงพอใจในการบริการด้านต่าง ๆ ของโครงการ Healthy BP Club

ยรรยง เหล่าตระกูลงาม (2546) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ลูกค้าที่มารับเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง ความพึงพอใจบริการของลูกค้าต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับพอใจ โดยแยกพิจารณารายด้านดังนี้ ด้านระบบการให้บริการและด้านสถานที่นั้นมีความพอใจในระดับพอใจในเรื่องความสะดวกในการติดต่อใช้บริการ ส่วนด้านการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับลูกค้ามีความพึงพอใจจากการได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับเฉย ๆ ในส่วนของลูกค้าที่มีเพศ อายุ ประเภทลูกค้า และคลังสินค้าที่ท่านมาใช้บริการแตกต่างกัน ส่วนในด้านระดับการศึกษา ระยะเวลาการใช้บริการ และปริมาณการขนส่งสินค้าเฉลี่ยต่อครั้งของลูกค้าที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

จากงานวิจัยนี้ ทำให้ผู้ศึกษาวิจัยได้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งสามารถนำมาเป็นแนวทางในเรื่องของการออกแบบสอบถามในเรื่องของความพึงพอใจในการบริการด้านต่าง ๆ ของโครงการ Healthy BP Club ตลอดจนพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้วย

สรุป

จากการวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานภายใต้โครงการ Healthy BP Club ของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูง ผู้ศึกษาวิจัยได้นำลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ประกอบด้วยเพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และระดับการศึกษา โดยนำแนวคิดหลักของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ ในการศึกษาถึงลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือนและระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club แตกต่างกัน อันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club

สำหรับความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP ด้านเอกสารและคู่มือปฏิบัติตน ด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ ด้านกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพ และด้านบุคลากร ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของมูลินท์ (Mullinss) และ มิลเล็ต (Millet) เป็นแนวคิดหลักในการศึกษาที่กล่าวถึง ความพึงพอใจในงานบริการ ซึ่งความพึงพอใจเป็นเจตคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ หลาย ๆ ด้าน ความพึงพอใจของผู้รับบริการจึงเป็นหัวใจของธุรกิจที่ให้บริการ และสร้างความพึงพอใจที่จะมารับบริการอีกในครั้งต่อไป นอกจากนี้ยังใช้ทฤษฎีของ Maslow กล่าวถึงลำดับความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of needs) 5 ขั้น ซึ่งเน้นความต้องการด้านจิตวิทยาส่วนบุคคลโดยทั่วไปว่าคนต้องการอะไรหรืออะไรเป็นสิ่งผลักดันจูงใจให้คนแสดงพฤติกรรม และใช้ทฤษฎีของ Herzberg กล่าวถึงทฤษฎีการจูงใจ-ค้ำจุนของ Herzberg (The Motivation-Hygiene Theory) ช่วยให้เราเข้าใจลึกลงไปถึงเป้าหมายของคนและสิ่งจูงใจที่จะตอบสนองความต้องการเหล่านั้นจนเป็นที่พอใจด้วย ซึ่งความพึงพอใจในงานบริการทั้ง 5 ด้านนั้นประกอบด้วย ด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP ด้านเอกสารและคู่มือปฏิบัติตน ด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ ด้านกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพ และด้านบุคลากร จะมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้วย

สำหรับแนวคิดเรื่องพฤติกรรมผู้บริโภคนั้น ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ อำนาจ เสนาดี 2548 : 29-30 ; อ้างอิงจาก ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541 :125 ซึ่งกล่าวถึงการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค (Analysis consumer behavior) ไว้ว่า เป็นการค้นหาหรือวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการซื้อ

และการใช้ของผู้บริโภคเพื่อทราบถึงลักษณะความต้องการ และพฤติกรรมการซื้อและการใช้ของผู้บริโภค ซึ่งสามารถทำให้ทราบถึงพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงที่ได้รับบริการจากโครงการ Healthy BP Club

โดยสรุป ผู้ทำการวิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีอื่น ๆ ที่มีความสอดคล้องและเกี่ยวข้องกับงานวิจัยนี้ ได้แก่ แนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์ แนวคิดและทฤษฎีด้านความพึงพอใจ แนวคิดเกี่ยวกับการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค และแนวคิดด้านธุรกิจบริการ เพื่อมาประกอบใช้ในการสร้างและออกแบบสอบถามในการวิจัยต่อไป

การศึกษาถึงความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ครั้งนี้ ได้อาศัยทฤษฎีและงานวิจัยต่างๆ มาเป็นแนวทางในการตั้งคำถามในแบบสอบถามดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ; ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538: 41) ได้กล่าวว่า การแบ่งส่วนตลาดตามตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ (Demographic) ประกอบด้วย อายุ เพศ ขนาดครอบครัว สถานภาพครอบครัว รายได้ อาชีพ การศึกษา ลักษณะด้านประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญ และสถิติที่วัดได้ของประชากรนั้นจะช่วยในการกำหนดตลาดเป้าหมาย ในขณะที่ลักษณะด้านจิตวิทยาและสังคมวัฒนธรรมช่วยอธิบายถึงความคิดความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมายเท่านั้น ข้อมูลด้านประชากรจะสามารถเข้าถึงและมีประสิทธิผลต่อการกำหนดตลาดเป้าหมาย รวมทั้งง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรอื่น โดยสรุป ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ ที่มีความแตกต่างกันจะมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของคนนั้นๆแตกต่างกันด้วย

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านต่าง ๆ ของโครงการ Healthy BP Club ; มูลินท์ (Mullinss 1985 : 280) และมิลเล็ต (Millet 1954 : 397) เป็นแนวคิดหลักในการศึกษาที่กล่าวถึง ความพึงพอใจในงานบริการ ซึ่งความพึงพอใจเป็นเจตคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ หลายๆ ด้าน ความพึงพอใจของผู้รับบริการจึงเป็นหัวใจของธุรกิจที่ให้บริการ และสร้างความพึงพอใจที่จะมารับบริการอีกในครั้งต่อไป นอกจากนี้ผู้วิจัยใช้ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) กล่าวว่าธรรมชาติของมนุษย์ มีความต้องการทางด้านต่างๆ หลายด้าน เพื่อสนองตอบความต้องการทางร่างกายและจิตใจ โดยความต้องการทางร่างกายจะมีความต้องการได้รับการตอบสนองเป็นลำดับขั้นๆ และเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้วจนเกิดความพึงพอใจ ความต้องการทางด้านจิตใจจึงเริ่มเป็นความต้องการที่ตามมา และเมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองทางด้านร่างกายและจิตใจแล้ว ก็ย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในด้านต่างๆ และใช้ทฤษฎีของ Herzberg กล่าวถึง ทฤษฎีการจูงใจ-ค้ำจุนของ Herzberg (The Motivation-Hygiene Theory) ช่วยให้เราเข้าใจลึกลงไปถึงเป้าหมายของคนและสิ่งจูงใจที่จะตอบสนองความต้องการเหล่านั้นจนเป็นที่พอใจด้วย ซึ่งสอดคล้องกับโครงการ Healthy BP Club ที่ต้องการสร้างความพึงพอใจในงานบริการทั้ง 5 ด้านประกอบด้วย ด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP ด้านเอกสารและคู่มือปฏิบัติตน ด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ ด้านกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพ และด้าน

บุคลากร จะมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้วย

ส่วนที่ 3 พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ; อำนาจ เสนาดี 2548 : 29-30 ; อ้างอิงจาก ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541 :125 ซึ่งกล่าวถึงการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค (Analysis consumer behavior) ไว้ว่า เป็นการค้นหาหรือวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการซื้อและการใช้ของผู้บริโภคเพื่อทราบถึงลักษณะความต้องการ และพฤติกรรมการซื้อและการใช้ของผู้บริโภค ซึ่งสามารถทำให้ทราบถึงพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงที่ได้รับบริการจากโครงการ Healthy BP Club

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club โดยมีสาระสำคัญ ถึงวิธีดำเนินการวิจัยอย่างเป็นขั้นตอน เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างและจะนำไปวิเคราะห์ ด้วยวิธีทางสถิติต่อไป โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้คือ

1.การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

2.การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

3.การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

5.สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและการเลือกสุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ สมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ที่มีการสมัครเป็นสมาชิกตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2548 ถึง วันที่ 31 ตุลาคม พ.ศ. 2549 ซึ่งมีจำนวน 1,500 คน (โครงการ Healthy BP Club 2549)

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ สมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ซึ่งทราบจำนวนที่แน่นอน จึงใช้วิธีการคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรสำหรับกรณีที่ทราบจำนวนประชากร (ดร.กัลยา วานิชย์บัญชา. 2549 : 25) โดยใช้การเปิดตารางของ Taro Yamane หรือจากการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (Taro Yamane :1976) และได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดความเชื่อมั่นที่ 95% ความผิดพลาดไม่เกิน 5% ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 315 คน และสำรองแบบสอบถาม เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้นจากความไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จำนวน 85 ชุด ดังนั้นขนาดตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 400 คน วิธีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (Taro Yamane : 1976) ดังนี้

$$n = \frac{n}{1 + N(e)^2}$$

เมื่อ n แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N แทน ขนาดของประชากร

e แทน ความคลาดเคลื่อนที่จะยอมให้เกิดขึ้นได้ ในงานวิจัยครั้งนี้กำหนดให้ค่าความคลาดเคลื่อน e = 0.05

โดยแทนค่าดังนี้

$$n = \frac{1,500}{1+(1,500)(0.05)^2} = 315 \text{ คน}$$

เนื่องจากขนาดตัวอย่างที่ได้เท่ากับ 315 คน และสำรองแบบสอบถามเพื่อป้องกันความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากความไม่สมบูรณ์ของแบบสอบถามจำนวน 85 ชุด ดังนั้นขนาดตัวอย่างทั้งหมดสำหรับงานวิจัยครั้งนี้ เท่ากับ 400 คน

ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยนี้ทราบจำนวนที่แน่นอนของประชากร ดังนั้น กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการศึกษา เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ได้มาจากประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ โดยผู้ศึกษากำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ที่มีการสมัครเป็นสมาชิกตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2548 ถึง วันที่ 31 ตุลาคม พ.ศ. 2549 ซึ่งมีจำนวน 1,500 คน (โครงการ Healthy BP Club 2549) และใช้วิธีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (Taro Yamane : 1976) ขนาดตัวอย่างที่ได้เท่ากับ 315 คน และสำรองแบบสอบถามเพื่อป้องกันความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากความไม่สมบูรณ์ของแบบสอบถามจำนวน 85 ชุด ดังนั้นขนาดตัวอย่างทั้งหมดสำหรับงานวิจัยครั้งนี้ เท่ากับ 400 คน

1.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างสำหรับงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ใช้หลักการสุ่มตัวอย่างของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงที่มีการสมัครเข้าร่วมกับโครงการ Healthy BP Club ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2548 ถึง วันที่ 31 ตุลาคม พ.ศ. 2549 ซึ่งมีจำนวน 1,500 คน (โครงการ Healthy BP Club 2549) และการเลือกใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ (Systematic sampling) ในการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ซึ่งให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง

การสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ (Systematic sampling) มีขั้นตอนวิธีการทำดังนี้ (ดร.กัลยา วานิชย์บัญชา. 2549 : 15)

สมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ที่มีการสมัครเป็นสมาชิกตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2548 ถึง วันที่ 31 ตุลาคม พ.ศ. 2549 ซึ่งมีจำนวน 1,500 คน (โครงการ Healthy BP Club 2549)

ขั้นที่ 1 สร้างกรอบตัวอย่าง 1,500 คน โดย 1 หน่วย หมายถึง 1 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club โดยให้หมายเลขสมาชิก 0001-1500

ขั้นที่ 2 คำนวณระยะห่าง สูตร k = N/n เมื่อ N = 1,500 , n = 400

แทนค่า k = 1,500/ 400 = 3.75 ให้ปัดลงเป็น 3

k = 3

ขั้นที่ 3 เลือกตัวอย่างหน่วยแรก โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย ซึ่งจะไม่เกินขนาดของช่วงห่าง ($1 \leq r \leq k$) เลือกเลขสุ่มมา 1 ค่า โดยให้เลขสุ่มนั้นมีค่าตั้งแต่ 1-3 ในที่นี้ใช้ตารางเลขสุ่ม สุ่มเลขที่มีค่า 1-3 ถ้าได้เลขสุ่ม r = 3 หมายถึง หมายเลข 0003 ในกรอบตัวอย่างจะเป็นตัวอย่างแรก

ขั้นที่ 4 เลือกตัวอย่างหน่วยที่ 2 ให้ห่างจากหน่วยแรก เท่ากับ k นั่นคือ เลือกหน่วยที่ r+k ซึ่งเป็นหน่วยที่มีหมายเลข 0003+3 = 0006 ในกรอบตัวอย่าง

ขั้นที่ 5 เลือกหน่วยตัวอย่างถัดไป โดยให้ห่างจากหน่วยก่อนหน้าเท่า ๆ กัน มีระยะห่างเท่ากับ r, r+k, r+2k, r+3k,..., ตกเป็นตัวอย่าง ในที่นี้ทำการเลือกตัวอย่างที่ 3, 4, 5,..., 400 ซึ่งตรงกับหมายเลข 0009, 0012, 0015,... จนครบ 400 หมายเลข ดังนั้น จะได้หน่วยงานหมายเลข 3, 6, 9, 12, 15, 18 ,21,... ตกเป็นตัวอย่าง 400 หน่วย

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

1.ศึกษาหลักการสร้างแบบสอบถามเพื่อทำการศึกษาวิจัย และกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยโดยได้รับคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา

2.ศึกษาจากเอกสาร บทความ งานวิจัยและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจและพฤติกรรมของลูกค้า โดยศึกษาทั้งผลงานวิจัยในประเทศและต่างประเทศ เพื่อเป็นพื้นฐานในการเลือกตัวแปรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

3.นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา (Content Validity) และแนะนำข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

4.นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปหาคุณภาพ โดยไปทดลองใช้ กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อนำไปหาค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability of test) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า (Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2538 : 125 – 126) และปรับปรุงแบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัย

5.นำแบบสอบถามไปรวบรวมข้อมูลต่อไป

ลักษณะของเครื่องมือ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลด้านลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และระดับการศึกษา เป็นแบบสอบถามปลายปิด จำนวน 5 ข้อ ดังนี้

ข้อที่ 1 เพศ ได้แก่ เพศชายและเพศหญิง โดยระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) โดยแสดงเพศของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในแบบสอบถามดังนี้

(1) เพศชาย

(2) เพศหญิง

ข้อที่ 2 อายุ ได้แก่ 15 – 24 ปี, 25 – 34 ปี, 35 – 44 ปี, 45 -- 54 ปี, 55 ปีขึ้นไป โดยระดับการวัดข้อมูลประเภทลำดับ (Ordinal Scale) ซึ่งการกำหนดช่วงอายุของประชากรที่นำมาศึกษา (มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช. 2542 : 110) คำนวณ ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด - ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

ข้อมูลรายงานผลการสำรวจภาวะการทำงานของประชากร พ.ศ. 2544 ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ได้ใช้เกณฑ์การสำรวจผู้มีงานทำอายุตั้งแต่ 15 - 65 ปี ดังนั้น การศึกษาวิจัยครั้งนี้จึงได้ใช้ช่วงอายุดังกล่าวเป็นเกณฑ์ในการกำหนดช่วงอายุ โดยแบ่งออกเป็น 5 ช่วง ดังนี้

$$\text{ช่วงอายุ} = \frac{65 - 15}{5}$$

$$= 10$$

โดยแสดงช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในแบบสอบถามดังนี้

(1) 15 - 24 ปี

(2) 25 – 34 ปี

(3) 35 – 44 ปี

(4) 45 – 54 ปี

(5) อายุ 55 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 3 อาชีพ ได้แก่ นักเรียน /นักศึกษา, ข้าราชการ /รัฐวิสาหกิจ, รับจ้าง /พนักงานบริษัทเอกชน,ธุรกิจส่วนตัว /เจ้าของธุรกิจ, แม่บ้าน โดยระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

(1) นักเรียน / นักศึกษา

(2) ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ

(3) รับจ้าง /พนักงานบริษัทเอกชน

(4) ธุรกิจส่วนตัว /เจ้าของธุรกิจ

(5) แม่บ้าน

(6) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ข้อที่ 4 รายได้ต่อเดือน ได้แก่ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท, 5,001 – 10,000 บาท, 10,001 – 15,000 บาท, 15,001 – 20,000 บาท , มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป โดยระดับการวัดข้อมูลประเภทลำดับ (Ordinal Scale) การกำหนดช่วงรายได้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 2542 : 110) คำนวณได้ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

รายได้ต่อเดือน อยู่ระหว่าง 5,000 – 30,000 บาท ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้ จึงได้ใช้ช่วงรายได้เฉลี่ยดังกล่าวเป็นเกณฑ์ในการกำหนดช่วงรายได้ โดยแบ่งออกเป็น 5 ช่วง ดังนี้

$$\text{ช่วงรายได้} = \frac{30,000 - 5,000}{5}$$

$$= 5,000$$

โดยแสดงช่วงรายได้ต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในแบบสอบถามดังนี้

(1) 5,000 – 9,999 บาท

(2) 10,000 – 14,999 บาท

(3) 15,000 – 19,999 บาท

(4) 20,000 – 24,999 บาท

(5) ตั้งแต่ 25,000 บาทขึ้นไป

ข้อที่ 5 ระดับการศึกษา ได้แก่ ระดับมัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า, ระดับปวช. ปวส.หรืออนุปริญญา, ระดับปริญญาตรี, สูงกว่าระดับปริญญาตรี โดยระดับการวัดข้อมูลประเภทลำดับ (Ordinal Scale)

(1) ระดับมัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า

(2) ระดับปวช. ปวส.หรืออนุปริญญา

(3) ระดับปริญญาตรี

(4) สูงกว่าระดับปริญญาตรี

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในการใช้บริการด้านต่าง ๆ ของโครงการ Healthy BP Club ได้แก่ ด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP ด้านเอกสารและคู่มือปฏิบัติตน ด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ ด้านกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพ และด้านบุคลากร เป็นคำถามที่แสดงถึงระดับความพึงพอใจ ความเห็น หรือความชอบ (Scale Question) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของวิธี (Likert Scale) โดยแบ่งจัดระดับของคำตอบออกเป็น 5 คำตอบ (5 คะแนน) โดยเป็นการให้คะแนนในแต่ละระดับตั้งแต่ 1 คะแนน ไปจนถึง 5 คะแนน ตามลำดับดังนี้

5 = ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

4 = ระดับความพึงพอใจมาก

3 = ระดับความพึงพอใจปานกลาง

2 = ระดับความพึงพอใจน้อย

1 = ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ในการกำหนดช่วงเกณฑ์การประเมินค่าคะแนนที่ได้จากการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ผู้วิจัยใช้สูตรคำนวณหาความกว้างของชั้น (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544:29)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0.8$$

เกณฑ์ในการแปลผล ผลคะแนนที่ได้นำมาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยโดยการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยโดยยึดหลักเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.24 – 5.00 หมายถึง ลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.43 – 4.23 หมายถึง ลูกค้ามีความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.62 – 3.42 หมายถึง ลูกค้ามีความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.61 หมายถึง ลูกค้ามีความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ลูกค้าไม่มีความพึงพอใจ

ส่วนที่ 3 พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club

ข้อที่ 1 ท่านได้รับประโยชน์ในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่าง ๆ จากโครงการ Healthy BP Club มากน้อยเพียงใด โดยระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยมีลักษณะคำถามเป็นแบบ Semantic Differential Scale ซึ่งเป็นคำถามที่ผู้ตอบแบบสอบถามจะต้องตอบนั้น

จะมีค่าตอบกำหนดเอาไว้ให้ในแต่ละข้างของระดับคะแนนสูงสุดและคะแนนต่ำสุด โดยมีคุณลักษณะของสิ่งที่กำลังถูกวัดกำกับอยู่ในลักษณะตรงกันข้าม โดยมีสเกล 5 ระดับ คือ (5 คะแนน) โดยเป็นการให้คะแนนในแต่ละระดับตั้งแต่ 1 คะแนน ไปจนถึง 5 คะแนน ตามลำดับ ดังนี้

5 = ได้รับประโยชน์อย่างมาก

4 = ได้รับประโยชน์

3 = เฉยๆ

2 = ไม่ได้รับประโยชน์

1 = ไม่ได้รับประโยชน์เลย

ในการกำหนดช่วงเกณฑ์การประเมินค่าคะแนนที่ได้จากการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ผู้วิจัยใช้สูตรคำนวณหาความกว้างของชั้น (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544:29)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0.8$$

เกณฑ์ในการแปลผล ผลคะแนนที่ได้นำมาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยโดยการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยโดยยึดหลักเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.24 – 5.00 หมายถึง สมาชิกได้รับประโยชน์อย่างมาก

ค่าเฉลี่ย 3.43 – 4.23 หมายถึง สมาชิกได้รับประโยชน์

ค่าเฉลี่ย 2.62 – 3.42 หมายถึง สมาชิกเฉย ๆ

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.61 หมายถึง สมาชิกไม่ได้รับประโยชน์

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง สมาชิกไม่ได้รับประโยชน์เลย

ข้อที่ 2 ท่านจะแนะนำผู้ป่วยความดันโลหิตสูงคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ Healthy BP Club หรือไม่ โดยระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยมีลักษณะคำถามเป็นแบบ Semantic Differential Scale ซึ่งเป็นคำถามที่ผู้ตอบแบบสอบถามจะต้องตอบนั้น จะมีค่าตอบกำหนดเอาไว้ให้ในแต่ละข้างของระดับคะแนนสูงสุดและคะแนนต่ำสุด โดยมีคุณลักษณะของสิ่งที่กำลังถูกวัดกำกับอยู่ในลักษณะตรงกันข้าม โดยมีสเกล 5 ระดับ คือ (5 คะแนน) โดยเป็นการให้คะแนนในแต่ละระดับตั้งแต่ 1 คะแนน ไปจนถึง 5 คะแนน ตามลำดับ ดังนี้

5 = แนะนำแน่นอน

4 = แนะนำ

3 = เฉยๆ

2 = ไม่แนะนำ

1 = ไม่แนะนำแน่นอน

ในการกำหนดช่วงเกณฑ์การประเมินค่าคะแนนที่ได้จากการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ผู้วิจัยใช้สูตรคำนวณหาความกว้างของชั้น (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544:29)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0.8$$

เกณฑ์ในการแปลผล ผลคะแนนที่ได้นำมาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยโดยการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยโดยยึดหลักเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.24 – 5.00 หมายถึง สมาชิกมีการแนะนำแน่นอน

ค่าเฉลี่ย 3.43 – 4.23 หมายถึง สมาชิกมีการแนะนำ

ค่าเฉลี่ย 2.62 – 3.42 หมายถึง สมาชิกเฉยๆ

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.61 หมายถึง สมาชิกไม่มีการแนะนำ

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง สมาชิกไม่มีการแนะนำแน่นอน

ข้อที่ 3 ท่านเห็นด้วยที่โครงการ Healthy BP Club ควรดำเนินการบริการแก่สมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อไป โดยระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยมีลักษณะคำถามเป็นแบบ Semantic Differential Scale ซึ่งเป็นคำถามที่ผู้ตอบแบบสอบถามจะต้องตอบนั้น จะมีค่าตอบกำหนดเอาไว้ให้ในแต่ละข้างของระดับคะแนนสูงสุดและคะแนนต่ำสุด โดยมีคุณลักษณะของสิ่งที่กำลังถูกวัดกำกับอยู่ในลักษณะตรงกันข้าม โดยมีสเกล 5 ระดับ คือ (5 คะแนน) โดยเป็นการให้คะแนนในแต่ละระดับตั้งแต่ 1 คะแนน ไปจนถึง 5 คะแนน ตามลำดับ ดังนี้

5 = ควรดำเนินการต่อไปอย่างยิ่ง

4 = ควรดำเนินการต่อไป

3 = เฉยๆ

2 = ไม่ควรดำเนินการต่อไป

1 = ควรหยุดการดำเนินการ

ในการกำหนดช่วงเกณฑ์การประเมินค่าคะแนนที่ได้จากการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ผู้วิจัยใช้สูตรคำนวณหาความกว้างของชั้น (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544:29)

ความกว้างของอันตรภาคชั้น = ค่าสูงสุด – ค่าต่ำสุด / จำนวนชั้น

= 5 - 1 / 5

= 0.8

เกณฑ์ในการแปลผล ผลคะแนนที่ได้นำมาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยโดยการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยโดยยึดหลักเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.24 – 5.00 หมายถึง โครงการ Healthy BP Club ควรดำเนินการต่อไปอย่างยิ่ง

ค่าเฉลี่ย 3.43 – 4.23 หมายถึง โครงการ Healthy BP Club ควรดำเนินการต่อไป

ค่าเฉลี่ย 2.62 – 3.42 หมายถึง ไม่แน่ใจ

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.61 หมายถึง โครงการ Healthy BP Club ไม่ควรดำเนินการต่อไป

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง โครงการ Healthy BP Club ควรหยุดการดำเนินการ

ข้อที่ 4 หลังจากที่ท่านได้รับบริการจากโครงการ Healthy BP Club ท่านมีผลการรักษาความดันโลหิตดีขึ้นเพียงใด โดยระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยมีลักษณะคำถามเป็นแบบ Semantic Differential Scale ซึ่งเป็นคำถามที่ผู้ตอบแบบสอบถามจะต้องตอบนั้น จะมีค่าตอบกำหนดเอาไว้ให้ในแต่ละข้างของระดับคะแนนสูงสุดและคะแนนต่ำสุด โดยมีคุณลักษณะของสิ่งที่กำลังถูกวัดกำกับอยู่ในลักษณะตรงกันข้าม โดยมีสเกล 5 ระดับ คือ (5 คะแนน) โดยเป็นการให้คะแนนในแต่ละระดับตั้งแต่ 1 คะแนน ไปจนถึง 5 คะแนน ตามลำดับ ดังนี้

5 = ดีขึ้นอย่างมาก

4 = ดีขึ้น

3 = เฉยๆ

2 = ไม่ดีขึ้น

1 = ไม่ดีขึ้นเลย

ในการกำหนดช่วงเกณฑ์การประเมินค่าคะแนนที่ได้จากการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ผู้วิจัยใช้สูตรคำนวณหาความกว้างของชั้น (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544:29)

ความกว้างของอันตรภาคชั้น = ค่าสูงสุด – ค่าต่ำสุด / จำนวนชั้น

= 5 - 1 / 5

= 0.8

เกณฑ์ในการแปลผล ผลคะแนนที่ได้นำมาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยโดยการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยโดยยึดหลักเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.24 – 5.00 หมายถึง ผลการรักษาความดันโลหิตดีขึ้นอย่างมาก

ค่าเฉลี่ย 3.43 – 4.23 หมายถึง ผลการรักษาความดันโลหิตดีขึ้น

ค่าเฉลี่ย 2.62 – 3.42 หมายถึง เฉย ๆ

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.61 หมายถึง ผลการรักษาความดันโลหิตไม่ดีขึ้น

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ผลการรักษาความดันโลหิตไม่ดีขึ้นเลย

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับการบริการด้านต่าง ๆ ของโครงการ Healthy BP Club เพื่อเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์และวิจัยเพิ่มเติม

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แบ่งลักษณะของการเก็บข้อมูลทำการศึกษาออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1.ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ผู้ศึกษาได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ซึ่งมีจำนวน 1,500 คน ที่มีการสมัครเป็นสมาชิกตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2548 ถึง วันที่ 31 ตุลาคม พ.ศ. 2549 (โครงการ Healthy BP Club 2549) จำนวน 400 ตัวอย่าง

2.ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลเพื่อใช้ในการประกอบการทำวิจัยซึ่งผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตำราที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย วิทยานิพนธ์ และเอกสารต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางของการทำการศึกษาและวิจัยในครั้งนี้

วิธีดำเนินการรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือ สมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club โดยนำแบบสอบถามให้สมาชิกตอบพร้อมทั้งอธิบายและให้คำแนะนำในการตอบแบบสอบถาม ตลอดจนตรวจดูความเรียบร้อยของแบบสอบถามแต่ละฉบับ และดำเนินการวิเคราะห์ต่อไป

4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้แบบสอบถามคืนแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการ ดังนี้

1.การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจดูความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2.การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า

3.การประมวลผลข้อมูล (Processing) นำแบบสอบถามที่ลงรหัสเรียบร้อยแล้วมาบันทึกลงในคอมพิวเตอร์และประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for Social Sciences) For Windows Version 14

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพรรณนา (Description Statistics) ได้แก่

1.1 ข้อมูลทั่วไปของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และระดับการศึกษา วิเคราะห์ด้วยค่าสถิติคิดเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

1.2 ข้อมูลความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในการใช้บริการด้านต่าง ๆ ของโครงการ Healthy BP Club ได้แก่ ด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP ด้านเอกสารและคู่มือปฏิบัติตน ด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ ด้านกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพ และด้านบุคลากร วิเคราะห์โดยการหาค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และหาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ (Inferential Statistics)

2.1 จากสมมติฐานข้อที่ 1 สมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูง ที่มีลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ต่างกัน ในเรื่องเพศ กับ พฤติกรรมการใช้บริการ จะใช้สถิติ t – test ส่วน อายุ อาชีพ ระดับรายได้ กับ พฤติกรรมการใช้บริการ จะใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนปัจจัยเดียว (One – Way Analysis of Variance)

2.2 จากสมมติฐานข้อที่ 2 ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับการบริการด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย ด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP ด้านเอกสารและคู่มือปฏิบัติตน ด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ ด้านกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพ และด้านบุคลากร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club จะใช้สถิติ Correlation หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยวิธีของเพียร์สัน (Peason's Product Moment Correlation Coefficient)

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้ในการอธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สูตร ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541: 40)

$$P = \frac{f \times 100}{n}$$

เมื่อ P แทน ค่าร้อยละ หรือ เปอร์เซ็นต์
f แทน ความถี่ที่สำรวจได้
n แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด หรือจำนวนประชากร

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546: 39)

$$\bar{x} = \frac{\sum x_i}{n}$$

เมื่อ $\bar{x}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย
$\sum x_i$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.) ใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546: 48)

$$S.D. = \sqrt{\frac{\sum (x_i - \bar{x})^2}{n-1}}$$

เมื่อ S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
X_i แทน คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{x}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติที่ใช้หาคุณภาพของแบบสอบถาม

หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟ่า (α-Coefficient) ของ ครอนบัค (Crobach's Alpha Coefficient) โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง ซึ่งมีสูตรในการคำนวณดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชี. 2548: 445)

$$Cronbach's\ \ Alpha = \frac{k\overline{\text{cov}\,ariance} / \overline{\text{var}\,iance}}{1 + (k-1)\overline{\text{cov}\,ariance} / \overline{\text{var}\,iance}}$$

เมื่อ k แทน จำนวนคำถาม

$\overline{Covariance}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ

$\overline{Variance}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

ค่า α ที่ได้จะแสดงถึงระดับของความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ โดยค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีระดับความเชื่อมั่นสูง ซึ่งค่าความเชื่อมั่นในการทดสอบครั้งนี้มีค่าเท่ากับ 0.9150

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

3.1. ค่า t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง2 กลุ่มโดยใช้สูตร t-test for Independent sample ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2534: 178)

กรณีความแปรปรวน 2 กลุ่มไม่เท่ากัน

$$S^2_1 \neq S^2_2$$

ใช้สูตร

$$t = \frac{\overline{X}_1 - \overline{X}_2}{\sqrt{\left(\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}\right)}}$$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution

$\overline{X}_1, \overline{X}_2$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

S^2_1, S^2_2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

n_1, n_2 แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

เมื่อเป็น t-Distribution ก็จำเป็นต้องหา Degree of freedom จาก

$$df = \frac{\left(\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}\right)^2}{\frac{\left(\frac{s_1^2}{n_1}\right)^2}{n_1+1} + \frac{\left(\frac{s_2^2}{n_2}\right)^2}{n_2+1}} - 2$$

ในกรณีความแปรปรวน 2 กลุ่มเท่ากัน

$$S^2_1 = S^2_2$$

ใช้สูตร

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{(n_1-1)S_1^2 + (n_2-1)S_2^2}{n_1+n_2-2}\left[\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}\right]}}$$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution

$\bar{x}_1$ แทน ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ 1

$\bar{x}_2$ แทน ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ 2

S_1^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

S_2^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

n_1 แทน ขนาดตัวอย่างกลุ่มที่ 1

n_2 แทน ขนาดตัวอย่างกลุ่มที่ 2

df แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระ ($n_1 + n_2$ -2)

3.2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม ใช้สูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) โดยใช้สูตร F-test (กัลยา วาณิชย์บัญชา 2545: 176-200)

$$F = \frac{MS_{(B)}}{MS_{(W)}}$$

เมื่อ F แทน ค่าสถิติที่จะใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤติจากการแจกแจงแบบ F เพื่อทราบนัยสำคัญ

$MS_{(B)}$ แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square between Groups)

$MS_{(W)}$ แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within Groups)

โดยมีองศาอิสระ (Degree of Freedom หรือ d.f.) ดังนี้

df = n-1

df (B) = p-1

df (W) = n-p

เมื่อ n แทน จำนวนตัวอย่างรวมทั้งหมด (คน)

P แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรตามวิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากร (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2545 : 161)

$$LSD = t_{1-\frac{\alpha}{2};n-k}\sqrt{MSE\left[\frac{1}{n_i}+\frac{1}{n_j}\right]}$$

โดยที่ $n = \sum_{i=1}^{k} n_i$

$n_i \neq n$

$r = n - k$

เมื่อ $t_{1-\frac{\alpha}{2};n-k}$ แทน ค่าที่ใช้พิจารณาการแจกแจงที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และชั้นแห่งความเป็นอิสระภายในกลุ่ม

MSE แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม (MS_w)

n_i แทน จำนวนข้อมูลของกลุ่ม i

n_j แทน จำนวนข้อมูลของกลุ่ม j

3.3 Pearson Product Moment Correlation (ลัดดาวัลย์ หวังพานิช. 2529 : 70) เป็นการทดสอบสมมติฐาน ซึ่งหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล 2 ชุด หรือตัวแปรสองตัว

$$r_{xy} = \frac{n\sum XY - \left(\sum X\right)\left(\sum Y\right)}{\sqrt{\left[n\sum x^2 - \left(\sum X\right)^2\right]\left[n\sum Y^2 - \left(\sum Y\right)^2\right]}}$$

เมื่อ r_{xy} แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนน X

$\sum Y$ แทน ผลรวมของคะแนน Y

$\sum X^2$ แทน ผลรวมคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง

$\sum Y^2$ แทน ผลรวมคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง

$(\sum X)^2$ แทน ผลรวมคะแนนชุด X ทั้งหมดยกกำลังสอง

$(\sum Y)^2$ แทน ผลรวมคะแนนชุด Y ทั้งหมดยกกำลังสอง

$\sum XY$ แทน ผลรวมของผลคูณระหว่าง X และ Y ทุกคู่

n แทน จำนวนคนหรือกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 < r < 1$

ค่า r เป็น - แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม

ค่า r เป็น + แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

ค่า r มีค่าใกล้ 1 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์มาก

ค่า r มีค่าใกล้ -1 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามและมีความสัมพันธ์มาก

ค่า r มีค่าเท่ากับ 0 แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์

การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์ (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544 : 316)

1. ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์เข้าใกล้ 0.80 (ประมาณ 0.70 ถึง 0.90) ถือว่ามีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับสูง (ถ้าสูงกว่า 0.90 ถือว่าอยู่ในระดับสูงมาก)

2. ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 0.50 (ประมาณ 0.30 ถึง 0.70) ถือว่ามีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปานกลาง

3. ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 0.00 (ประมาณ 0.30 และต่ำกว่า) ถือว่ามีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับต่ำ

4. ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็น 0.00 แสดงว่าไม่มีความสัมพันธ์กันเชิงเส้นตรง

การอ่านความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (สากล จริยวิทยานนท์. 2542 : 508)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	
0.01 – 0.20	มีความสัมพันธ์ต่ำ
0.21 – 0.40	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ
0.41 – 0.60	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
0.61 – 0.80	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง
0.81 – 1.00	มีความสัมพันธ์สูง

ลักษณะที่สำคัญของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544 : 310-311)

1. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าอยู่ระหว่าง -1.00 ถึง 1.00 ค่า -1.00 และ +1.00 แสดงว่าค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสูงที่สุดแต่สัมพันธ์กันในทิศทางที่ต่างกัน ส่วนค่า 0.00 แสดงว่าไม่มีความสัมพันธ์กัน

2. ข้อมูลมีความสัมพันธ์กันทางบวก หรือข้อมูลมีความสัมพันธ์ตามกัน หมายความว่าเหตุการณ์ใดก็ตามที่ได้คะแนนสูงในตัวแปรหนึ่ง แล้วได้คะแนนสูงในอีกตัวแปรหนึ่งด้วย หรือกล่าวในทางกลับกันว่าเหตุการณ์ใดก็ตามที่ได้คะแนนต่ำในตัวแปรหนึ่งแล้วได้คะแนนต่ำในอีกตัวแปรหนึ่งด้วย

3. ข้อมูลมีความสัมพันธ์กันทางลบ หรือข้อมูลมีความสัมพันธ์ตรงข้ามกัน หมายความว่าเหตุการณ์ใดก็ตามที่ได้คะแนนต่ำในตัวแปรหนึ่งแล้ว ได้คะแนนสูงในอีกตัวแปรหนึ่ง หรือกล่าวในทางกลับกันว่า เหตุการณ์ใดก็ตามที่ได้คะแนนสูงในตัวแปรหนึ่งแล้ว ได้คะแนนต่ำในอีกตัวแปรหนึ่ง

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club การวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ดังนี้

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\overline{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา t - Distribution
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
F - Ratio	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา F - Distribution
F - Prob.,(p)	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 4 ตอน ตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านต่างๆ ของโครงการ Healthy BP Club

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับโครงการ Healthy BP Club

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์

การวิเคราะห์ข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา และอาการหรือภาวะ โดยแจกแจงจำนวน และค่าร้อยละ ดังนี้

ตาราง 3 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	220	55.0
หญิง	180	45.0
รวม	400	100.0
2. อายุ		
15 - 24 ปี	0	0.0
25 - 34 ปี	40	10.0
35 - 44 ปี	40	10.0
45 - 54 ปี	140	35.0
55 ปี ขึ้นไป	180	45.0
รวม	400	100.0
3. อาชีพ		
นักเรียน / นักศึกษา	0	0.0
ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	180	45.0
รับจ้าง / พนักงานบริษัทเอกชน	140	35.0
ธุรกิจส่วนตัว / เจ้าของธุรกิจ	60	15.0
แม่บ้าน	20	5.0
อื่นๆ (โปรดระบุ)	0	0.0
รวม	400	100.0

ตาราง 3 (ต่อ)

สถานภาพ		จำนวน	ร้อยละ
4. รายได้			
5,000 - 9,999 บาท		100	25.0
10,000 - 14,999 บาท		180	45.0
15,000 - 19,999 บาท		40	10.0
20,000 - 24,999 บาท		0	0.0
ตั้งแต่ 25,000 บาท ขึ้นไป		80	20.0
	รวม	400	100.0
5. ระดับการศึกษา			
มัธยมศึกษา หรือต่ำกว่า		60	15.0
ปวช. ปวส. หรืออนุปริญญา		60	15.0
ปริญญาตรี		180	45.0
สูงกว่าปริญญาตรี		100	25.0
	รวม	400	100.0

	ตอบ	ร้อยละ	ไม่ตอบ	ร้อยละ
6. ท่านมีอาการหรือภาวะเหล่านี้หรือไม่				
เบาหวาน	240	60.0	160	40.0
ระดับไขมันในเลือดสูง	240	60.0	160	40.0
ชาปลายมือปลายเท้า	0	0.0	400	100.0
อึดอัด หรือเจ็บหน้าอก	80	20.0	320	80.0
ชีพจรเต้นไม่เป็นจังหวะ	30	7.5	370	92.5
อื่นๆ (โปรดระบุ)	0	0.0	400	100.0

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 400 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชาย มีจำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 55.0 และเป็นเพศหญิง มีจำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 โดยกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มากกว่าเพศหญิง

อายุ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม เป็นผู้มีอายุ 15 - 24 ปี มีจำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.0 เป็นผู้มีอายุ 25 - 34 ปี มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 เป็นผู้มีอายุ 35 - 44 ปี มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 เป็นผู้มีอายุ 45 - 54 ปี มีจำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 และเป็นผู้มีอายุ 55 ปีขึ้นไป มีจำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 โดยกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นผู้มีอายุ 55 ปีขึ้นไป รองลงมา คือ 45 - 54 ปี และ 25 - 34 ปี หรือ 35 - 44 ปี ตามลำดับ

อาชีพ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม เป็นผู้มีอาชีพนักเรียน / นักศึกษา มีจำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.0 เป็นผู้มีอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีจำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 เป็นผู้มีอาชีพรับจ้าง / พนักงานบริษัทเอกชน มีจำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 เป็นผู้มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว / เจ้าของธุรกิจ มีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 เป็นผู้มีอาชีพแม่บ้าน มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 และอื่นๆ (โปรดระบุ) มีจำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.0 โดยกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นผู้มีอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ รองลงมา คือ รับจ้าง / พนักงานบริษัทเอกชน และธุรกิจส่วนตัว / เจ้าของธุรกิจ ตามลำดับ

รายได้ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม เป็นผู้มีรายได้ 5,000 - 9,999 บาท มีจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 เป็นผู้มีรายได้ 10,000 - 14,999 บาท มีจำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 เป็นผู้มีรายได้ 15,000 - 19,999 บาท มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 เป็นผู้มีรายได้20,000 - 24,999 บาท มีจำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.0 และเป็นผู้มีรายได้ตั้งแต่ 25,000 บาทขึ้นไป มีจำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 โดยกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นผู้มีรายได้ 10,000 - 14,999 บาท รองลงมา คือ 5,000 - 9,999 บาท และตั้งแต่ 25,000 บาทขึ้นไป ตามลำดับ

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม เป็นผู้มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา หรือต่ำกว่า มีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 เป็นผู้มีระดับการศึกษา ปวช. ปวส. หรืออนุปริญญา มีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 เป็นผู้มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 และเป็นผู้มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 โดยกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นผู้มีระดับการศึกษาปริญญาตรี รองลงมา คือ สูงกว่าปริญญาตรี และมัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า หรือ ปวช. ปวส. หรืออนุปริญญา ตามลำดับ

อาการ หรือภาวะ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม เป็นผู้มีอาการ หรือภาวะเบาหวาน มีผู้ตอบจำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0 และมีผู้ไม่ตอบจำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 เป็นผู้มีอาการ หรือภาวะระดับไขมันในเลือดสูง มีผู้ตอบจำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0 และมีผู้ไม่ตอบจำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 เป็นผู้มีอาการ หรือภาวะชาปลายมือปลายเท้า มีผู้ตอบจำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.0 และมีผู้ไม่ตอบจำนวน 400 คน คิดเป็นร้อยละ 100.0 เป็นผู้มีอาการ หรือภาวะอ็ดอัด หรือเจ็บหน้าอก มีผู้ตอบจำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 และมีผู้ไม่ตอบจำนวน 320 คน คิดเป็นร้อยละ 80.0 เป็นผู้มีอาการ หรือภาวะชีพจรเต้นไม่เป็นจังหวะ มีผู้ตอบจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 และมีผู้ไม่ตอบจำนวน 370 คน คิดเป็นร้อยละ 92.5 และเป็นผู้มีอาการอื่นๆ (โปรดระบุ) มีผู้ตอบจำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.0 และมีผู้ไม่ตอบจำนวน 400 คน คิดเป็นร้อยละ 100.0

เนื่องจาก ไม่มีผู้ตอบในบางข้อของบางตัวแปร จึงปรับตารางใหม่ ดังนี้

ตาราง 4 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์

สถานภาพ		จำนวน	ร้อยละ
1. อายุ			
25 – 34 ปี		40	10.0
35 – 44 ปี		40	10.0
45 – 54 ปี		140	35.0
55 ปี ขึ้นไป		180	45.0
	รวม	400	100.0
2. อาชีพ			
ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ		180	45.0
รับจ้าง / พนักงานบริษัทเอกชน		140	35.0
ธุรกิจส่วนตัว / เจ้าของธุรกิจ		60	15.0
แม่บ้าน		20	5.0
	รวม	400	100.0
3. รายได้			
5,000 - 9,999 บาท		100	25.0
10,000 - 14,999 บาท		180	45.0
15,000 - 19,999 บาท		40	10.0
ตั้งแต่ 25,000 บาท ขึ้นไป		80	20.0
	รวม	400	100.0

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 400 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

อายุ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม เป็นผู้มีอายุ 25 - 34 ปี มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 เป็นผู้มีอายุ 35 - 44 ปี มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 เป็นผู้มีอายุ 45 - 54 ปี มีจำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 และเป็นผู้มีอายุ 55 ปีขึ้นไป มีจำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 โดยกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นผู้มีอายุ 55 ปีขึ้นไป รองลงมา คือ 45 - 54 ปี และ 25 - 34 ปี หรือ 35 - 44 ปี ตามลำดับ

อาชีพ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม เป็นผู้มีอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีจำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 เป็นผู้มีอาชีพรับจ้าง / พนักงานบริษัทเอกชน มีจำนวน 140 คน

คิดเป็นร้อยละ 35.0 เป็นผู้มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว / เจ้าของธุรกิจ มีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 และเป็นผู้มีอาชีพแม่บ้าน มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 โดยกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้มีอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ รองลงมา คือ รับจ้าง / พนักงานบริษัทเอกชน และธุรกิจส่วนตัว / เจ้าของธุรกิจ ตามลำดับ

รายได้ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม เป็นผู้มีรายได้ 5,000 - 9,999 บาท มีจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 เป็นผู้มีรายได้ 10,000 - 14,999 บาท มีจำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 เป็นผู้มีรายได้ 15,000 - 19,999 บาท มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 และเป็นผู้มีรายได้ตั้งแต่ 25,000 บาทขึ้นไป มีจำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 โดยกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นผู้มีรายได้ 10,000 - 14,999 บาท รองลงมา คือ 5,000 - 9,999 บาท และตั้งแต่ 25,000 บาทขึ้นไป ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านต่างๆ ของโครงการ Healthy BP Club

การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านต่างๆ โดยแจกแจงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตาราง 5 แสดงระดับความพึงพอใจในการใช้บริการด้านต่างๆ ของโครงการ Healthy BP Club

การบริการด้านต่างๆ ของโครงการ Healthy BP Club	ระดับความพึงพอใจ		
	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. ศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club	4.32	0.31	มากที่สุด
2. เอกสาร และคู่มือปฏิบัติตน	3.97	0.66	มาก
3. กิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ	3.98	0.54	มาก
4. กิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพ	3.92	0.63	มาก
5. บุคลากร	3.89	0.54	มาก
รวม	4.01	0.39	มาก

จากตาราง 5 แสดงระดับความพึงพอใจในการใช้บริการด้านต่างๆ ของโครงการ Healthy BP Club พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านต่างๆ ของโครงการ Healthy BP Club โดยรวม อยู่ในระดับมาก กล่าวคือ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในการใช้บริการของโครงการ Healthy BP Club ด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ

4.32 ด้านเอกสาร และคู่มือปฏิบัติตน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ด้านกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และด้านบุคลกร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 โดยด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club เป็นด้านที่กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในการใช้บริการของโครงการ Healthy BP Club ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านกิจการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ และด้านเอกสารและคู่มือปฏิบัติตน ตามลำดับ

ตาราง 6 แสดงระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของโครงการ Healthy BP Club ด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club

การบริการของโครงการ Healthy BP Club ด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ระดับความพึงพอใจ		
						$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. การติดต่อทางโทรศัพท์ทุก 3 เดือน ในแต่ละครั้งไม่เกิน 5 นาที	210	190	0	0	0	4.52	0.50	มากที่สุด
2. การแนะนำเกี่ยวกับการใช้ชุดคู่มือส่งเสริมการควบคุมความดันโลหิต (Healthy BP Kit)	200	200	0	0	0	4.50	0.50	มากที่สุด
3. ความพอใจเกี่ยวกับการกระตุ้นเตือนให้รับประทานยาลดความดันโลหิตสูงอย่างสม่ำเสมอ	150		0	0	0	4.37	0.48	มากที่สุด

ตาราง 6 (ต่อ)

การบริการของโครงการ Healthy BP Club ด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ระดับความพึงพอใจ		
						$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
4. ข้อมูลเพื่อการปฏิบัติตนในการให้ความร่วมมือกับแพทย์ในการรักษาความดันโลหิตสูง	60	340	0	0	0	4.15	0.25	มาก
5. ความสามารถของศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club ในการดูแลร่วมกับการรักษาของแพทย์ได้	20	380	0	0	0	4.05	0.21	มาก
รวม						4.32	0.31	มากที่สุด

จากตาราง 6 แสดงระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของโครงการ Healthy BP Club ด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในการใช้บริการของโครงการ Healthy BP Club ด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด กล่าวคือ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.32 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถจำแนกได้ดังนี้

1. การติดต่อทางโทรศัพท์ทุก 3 เดือน ในแต่ละครั้งไม่เกิน 5 นาที อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52

2. การแนะนำเกี่ยวกับการใช้ชุดคู่มือส่งเสริมการควบคุมความดันโลหิต (Healthy BP Kit) หลังจากที่ได้สมัครเป็นสมาชิกในครั้งแรก อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50

3. ความพอใจเกี่ยวกับการกระตุ้นเตือนให้รับประทานยาลดความดันโลหิตสูงอย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37

4. ข้อมูลเพื่อการปฏิบัติตนในการให้ความร่วมมือกับแพทย์ในการรักษาความดันโลหิตสูง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15

5. ความสามารถของศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club ในการดูแลร่วมกับการรักษาของแพทย์ได้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05

โดยการติดต่อทางโทรศัพท์ทุก 3 เดือน ในแต่ละครั้งไม่เกิน 5 นาที เป็นข้อที่กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการใช้บริการของโครงการ Healthy BP Club ด้านศูนย์ข้อมูล

Healthy BP Club ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ การแนะนำเกี่ยวกับการใช้ชุดคู่มือส่งเสริมการควบคุมความดันโลหิต (Healthy BP Kit) หลังจากที่ได้สมัครเป็นสมาชิกในครั้งแรก และความพอใจเกี่ยวกับการกระตุ้นเตือนให้รับประทานยาลดความดันโลหิตสูงอย่างสม่ำเสมอ ตามลำดับ

ตาราง 7 แสดงระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของโครงการ Healthy BP Club ด้านเอกสารและคู่มือปฏิบัติตน

การบริการของโครงการ Healthy BP Club ด้านเอกสารและคู่มือปฏิบัติตน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ระดับความพึงพอใจ		
						$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. เอกสารแนะนำการปฏิบัติตนที่ถูกจัดส่งให้สมาชิกทางไปรษณีย์ตามที่อยู่ที่แจ้งไว้	80	200	60	40	20	3.70	1.05	มาก
2. เอกสารให้ความรู้ (News Letter) แผ่นพับวิชาการส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับสุขภาพและโรคความดันโลหิตสูงทางไปรษณีย์อย่างสม่ำเสมอทุก 2 เดือน	120	140	80	60	0	3.80	1.03	มาก
3. ลักษณะของเอกสารและคู่มือปฏิบัติตนมีการใช้ตัวหนังสือสลับกับภาพประกอบ	200	100	100	0	0	4.25	0.83	มากที่สุด
4. ประโยชน์จากเอกสารให้ความรู้ในการควบคุมความดันโลหิตให้ถึงระดับเป้าหมายได้ในระยะยาว	80	260	60	0	0	4.05	0.59	มาก

ตาราง 7 (ต่อ)

การบริการของโครงการ Healthy BP Club ด้านเอกสารและคู่มือปฏิบัติตน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ระดับความพึงพอใจ		
						$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
5. เอกสารและคู่มือปฏิบัติตนที่แจกให้มีความน่าเชื่อถือและมีการอ้างอิงถึงเอกสารทางวิชาการ	80	260	60	0	0	4.05	0.59	มาก
รวม						3.97	0.66	มาก

จากตาราง 7 แสดงระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของโครงการ Healthy BP Club ด้านเอกสารและคู่มือปฏิบัติตน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในการใช้บริการของโครงการ Healthy BP Club ด้านเอกสารและคู่มือปฏิบัติตนโดยรวม อยู่ในระดับมาก กล่าวคือ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.97 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถจำแนกได้ดังนี้

1. เอกสารแนะนำการปฏิบัติตนที่ถูกจัดส่งให้สมาชิกทางไปรษณีย์ตามที่อยู่ที่แจ้งไว้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70

2. เอกสารให้ความรู้ (News Letter) แผ่นพับวิชาการส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับสุขภาพ และโรคความดันโลหิตสูงทางไปรษณีย์อย่างสม่ำเสมอทุก 2 เดือน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80

3. ลักษณะของเอกสาร และคู่มือปฏิบัติตนมีการใช้ตัวหนังสือสลับกับภาพประกอบ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25

4. ประโยชน์จากเอกสารให้ความรู้ในการควบคุมความดันโลหิตให้ถึงระดับเป้าหมายได้ระยะยาว อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05

5. เอกสาร และคู่มือปฏิบัติตนที่แจกให้มีความน่าเชื่อถือ และมีการอ้างอิงถึงเอกสารทางวิชาการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05

โดยลักษณะของเอกสาร และคู่มือปฏิบัติตนมีการใช้ตัวหนังสือสลับกับภาพประกอบ เป็นข้อที่กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการใช้บริการของโครงการ Healthy BP Club ด้านเอกสาร และคู่มือปฏิบัติตน ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ประโยชน์จากเอกสารให้ความรู้ในการควบคุมความดันโลหิตให้ถึงระดับเป้าหมายได้ระยะยาว หรือเอกสาร และคู่มือปฏิบัติตนที่แจกให้มีความน่าเชื่อถือ และมีการอ้างอิงถึงเอกสารทางวิชาการ และเอกสารให้ความรู้ (News Letter) แผ่นพับวิชาการส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับสุขภาพ และโรคความดันโลหิตสูงทางไปรษณีย์อย่างสม่ำเสมอทุก 2 เดือน ตามลำดับ

ตาราง 8 แสดงระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของโครงการ Healthy BP Club ด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ

การบริการของโครงการ Healthy BP Club ด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ระดับความพึงพอใจ		
						$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. จดหมายเชิญให้เข้าร่วมกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการโดยจัดส่งจดหมายเชิญให้ทางไปรษณีย์	100	240	20	20	20	3.95	0.97	มาก
2. ระยะเวลาในการเชิญเพื่อเข้าร่วมกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ	60	260	60	0	20	3.85	0.85	มาก
3. ท่านได้รับความรู้ทางวิชาการจากวิทยากรผู้บรรยายที่มีความเชี่ยวชาญ	80	300	20	0	0	4.15	0.47	มาก
4. การบริการจากทีมงานส่งเสริมสุขภาพของโครงการ Healthy BP Club เช่น บริการวัดความดันโลหิต	100	260	40	0	0	4.15	0.57	มาก
5. ท่านพึงพอใจกับของที่ระลึกที่แจกในกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการที่ช่วยส่งเสริมการดูแลตนเองจากความดันโลหิตสูง	20	280	100	0	0	3.80	0.51	มาก
รวม						3.98	0.54	มาก

จากตาราง 8 แสดงระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของโครงการ Healthy BP Club ด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในการใช้บริการของโครงการ Healthy BP Club ด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการโดยรวม อยู่ในระดับมาก กล่าวคือ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.98 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถจำแนกได้ดังนี้

1. จดหมายเชิญให้เข้าร่วมกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการโดยจัดส่งจดหมายเชิญให้ทางไปรษณีย์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95

2. ระยะเวลาในการเชิญเพื่อเข้าร่วมกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85

3. ท่านได้รับความรู้ทางวิชาการจากวิทยาการผู้บรรยายที่มีความเชี่ยวชาญ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15

4. การบริการจากทีมงานส่งเสริมสุขภาพของโครงการ Healthy BP Club เช่น บริการวัดความดันโลหิต อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15

5. ท่านพึงพอใจกับของที่ระลึกที่แจกในกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการที่ช่วยส่งเสริมการดูแลตนเองจากความดันโลหิตสูง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15

โดยท่านได้รับความรู้ทางวิชาการจากวิทยาการผู้บรรยายที่มีความเชี่ยวชาญ และการบริการจากทีมงานส่งเสริมสุขภาพของโครงการ Healthy BP Club เช่น บริการวัดความดันโลหิต เป็นข้อที่กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการใช้บริการของโครงการ Healthy BP Club ด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ จดหมายเชิญให้เข้าร่วมกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการโดยจัดส่งจดหมายเชิญให้ทางไปรษณีย์ และระยะเวลาในการเชิญเพื่อเข้าร่วมกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ ตามลำดับ

ตาราง 9 แสดงระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของโครงการ Healthy BP Club ด้านกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพ

การบริการของโครงการ Healthy BP Club ด้านกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ระดับความพึงพอใจ		
						$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. การเข้าร่วมกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพที่อยู่ในเอกสารให้ความรู้	100	220	40	40	0	3.95	0.86	มาก
2. ระยะเวลาในการจัดกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพที่จัดขึ้นทุกๆ 2 เดือน	100	140	100	60	0	3.70	1.00	มาก
3. กิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพน่าสนใจ และอยากเข้าร่วมการตอบคำถาม	80	240	80	0	0	4.00	0.63	มาก

ตาราง 9 (ต่อ)

การบริการของโครงการ Healthy BP Club ด้านกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ระดับความพึงพอใจ		
						$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
4. คำถามที่ถามสามารถสร้างความตระหนักถึงโรคความดันโลหิตสูง และปัจจัยเสี่ยงต่อโรคหัวใจได้	80	240	80	0	0	4.00	0.63	มาก
5. ของที่ระลึกจากกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพที่จัดส่งให้ทางไปรษณีย์	80	220	100	0	0	3.95	0.66	มาก
รวม						3.92	0.63	มาก

จากตาราง 9 แสดงระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของโครงการ Healthy BP Club ด้านกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในการใช้บริการของโครงการ Healthy BP Club ด้านกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพโดยรวม อยู่ในระดับมาก กล่าวคือ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.92 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถจำแนกได้ดังนี้

1. การเข้าร่วมกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพที่อยู่ในเอกสารให้ความรู้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95

2. ระยะเวลาในการจัดกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพที่จัดขึ้นทุกๆ 2 เดือน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70

3. กิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพน่าสนใจ และอยากเข้าร่วมการตอบคำถาม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00

4. คำถามที่ถามสามารถสร้างความตระหนักถึงโรคความดันโลหิตสูง และปัจจัยเสี่ยงต่อโรคหัวใจได้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00

5. ของที่ระลึกจากกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพที่จัดส่งให้ทางไปรษณีย์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95

โดยกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพน่าสนใจและอยากเข้าร่วมการตอบคำถาม และคำถามที่ถามสามารถสร้างความตระหนักถึงโรคความดันโลหิตสูงและปัจจัยเสี่ยงต่อโรคหัวใจได้ เป็นข้อที่กลุ่ม

ตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการใช้บริการของโครงการ Healthy BP Club ด้านกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพ ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ การเข้าร่วมกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพที่อยู่ในเอกสารให้ความรู้ หรือของที่ระลึกจากกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพที่จัดส่งให้ทางไปรษณีย์ และระยะเวลาในการจัดกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพที่จัดขึ้นทุกๆ 2 เดือน ตามลำดับ

ตาราง 10 แสดงระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของโครงการ Healthy BP Club ด้านบุคลากร

การบริการของโครงการ Healthy BP Club ด้านบุคลากร	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ระดับความพึงพอใจ		
						$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. บุคลากรที่ทำหน้าที่ในการบริการในโครงการ Healthy BP Club	40	240	100	0	20	3.70	0.84	มาก
2. ท่านได้รับการปฏิบัติที่ดีจากการบริการของบุคลากรในโครงการ Healthy BP Club	40	300	40	20	0	3.90	0.62	มาก
3. บุคลากรที่ให้บริการซึ่งมีความสุภาพอ่อนโยน	60	300	40	0	0	4.05	0.49	มาก
4. บุคลากรที่ให้บริการซึ่งมีหัวใจของการบริการ	60	300	40	0	0	4.05	0.49	มาก
5. บุคลากรที่ให้บริการซึ่งมีความน่าเชื่อถือในการให้ข้อมูล	40	220	140	0	0	3.75	0.62	มาก
รวม						3.89	0.54	มาก

จากตาราง 10 แสดงระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของโครงการ Healthy BP Club ด้านบุคลากร พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในการใช้บริการของโครงการ

Healthy BP Club ด้านบุคลากรโดยรวม อยู่ในระดับมาก กล่าวคือ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.89 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถจำแนกได้ดังนี้

1. บุคลากรที่ทำหน้าที่ในการบริการในโครงการ Healthy BP Club อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70

2. ท่านได้รับการปฏิบัติที่ดีจากการบริการของบุคลากรในโครงการ Healthy BP Club อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90

3. บุคลากรที่ให้บริการซึ่งมีความสุภาพอ่อนโยน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05

4. บุคลากรที่ให้บริการซึ่งมีหัวใจของการบริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05

5. บุคลากรที่ให้บริการซึ่งมีความน่าเชื่อถือในการให้ข้อมูล อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75

โดยบุคลากรที่ให้บริการซึ่งมีความสุภาพอ่อนโยน และบุคลากรที่ให้บริการซึ่งมีหัวใจของการบริการ เป็นข้อที่กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการใช้บริการของโครงการ Healthy BP Club ด้านบุคลากร ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ท่านได้รับการปฏิบัติที่ดีจากการบริการของบุคลากรในโครงการ Healthy BP Club และบุคลากรที่ให้บริการซึ่งมีความน่าเชื่อถือในการให้ข้อมูล ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club

การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club โดยแจกแจงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตาราง 11 แสดงพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club

พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูง ในโครงการ Healthy BP Club	ระดับพฤติกรรม		
	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านได้รับประโยชน์ในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ จากโครงการ Healthy BP Club มากน้อยเพียงใด ได้รับประโยชน์อย่างมาก.....ไม่ได้รับประโยชน์เลย	4.05	0.66	ได้รับประโยชน์

ตาราง 11 (ต่อ)

พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club	ระดับพฤติกรรม		
	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
2. ท่านจะแนะนำผู้ป่วยความดันโลหิตสูงคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ Healthy BP Club หรือไม่ แนะนำแน่นอน.....ไม่แนะนำแน่นอน	3.90	0.76	มีการแนะนำ
3. ท่านเห็นด้วยที่โครงการ Healthy BP Club ควรดำเนินการบริการแก่สมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อไป ควรดำเนินการต่อไปอย่างต่อเนื่อง.....ควรหยุดดำเนินการต่อ	3.65	0.79	ควรดำเนินการต่อไป
4. หลังจากที่ท่านได้รับบริการจากโครงการ Healthy BP Club ท่านมีผลการรักษาความดันโลหิตสูงดีขึ้นเพียงใด ดีขึ้นอย่างมาก.....ไม่ดีขึ้นเลย	4.10	0.62	ผลการรักษาความดันโลหิตดีขึ้น

จากตาราง 11 แสดงระดับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม มีพฤติกรรมการใช้บริการโดยสามารถจำแนกเป็นรายข้อได้ ดังนี้

1. ท่านได้รับประโยชน์ในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ จากโครงการ Healthy BP Club มากน้อยเพียงใด อยู่ในระดับได้รับประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05

2. ท่านจะแนะนำผู้ป่วยความดันโลหิตสูงคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ Healthy BP Club หรือไม่ อยู่ในระดับมีการแนะนำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90

3. ท่านเห็นด้วยที่โครงการ Healthy BP Club ควรดำเนินการบริการแก่สมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อไป อยู่ในระดับควรดำเนินการต่อไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65

4. หลังจากที่ท่านได้รับบริการจากโครงการ Healthy BP Club ท่านมีผลการรักษาความดันโลหิตสูงดีขึ้นเพียงใด อยู่ในระดับผลการรักษาความดันโลหิตดีขึ้น

ตาราง 12 แสดงพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club

พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club	$\overline{X}$	S.D.	MAX	MIN	จำนวน	ร้อยละ
1. ท่านสมัครเป็นสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมาแล้วเป็นระยะเวลา	9.05	3.32	14	3		
3 - 6 เดือน					120	30.0
7 - 10 เดือน					100	25.0
11 - 14 เดือน					180	45.0
รวม					400	100.0

จากตาราง 12 แสดงพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามสมัครเป็นสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมาแล้วเป็นระยะเวลาสูงสุด คือ 14 เดือน ต่ำสุด คือ 3 เดือน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 9.05 เดือน และเมื่อพิจารณาเป็นช่วง พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามสมัครเป็นสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมาแล้วเป็นระยะเวลา 3 - 6 เดือน มีจำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 เป็นระยะเวลา 7 - 10 เดือน มีจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 และเป็นระยะเวลา 11 - 14 เดือน มีจำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 โดยกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามสมัครเป็นสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมาแล้วเป็นระยะเวลา 11 - 14 เดือน มากที่สุด รองลงมา คือ 3 - 6 เดือน และ 7 - 10 เดือน ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับโครงการ Healthy BP Club

สามารถสรุปประเด็นความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับโครงการ Healthy BP Club ได้จำนวน 2 ข้อ ดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับประโยชน์ในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ จากโครงการ Healthy BP Club อย่างมาก

2. ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าโครงการ Healthy BP Club ควรดำเนินการให้บริการแก่สมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อไป

การวิเคราะห์ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับโครงการ Healthy BP Club โดยแจกแจงจำนวน และค่าร้อยละ ดังนี้

ตาราง 13 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับโครงการ Healthy BP Club

ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ	จำนวน	ร้อยละ
1. ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับประโยชน์ในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ จากโครงการ Healthy BP Club อย่างมาก	20	5.00
2. ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าโครงการ Healthy BP Club ควรดำเนินการให้บริการแก่สมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อไป	16	4.00
รวม	36	9.00

จากตาราง 13 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับโครงการ Healthy BP Club พบว่าผู้แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 โดยสามารถสามารถจำแนกความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ เป็นรายข้อได้ดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับประโยชน์ในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ จากโครงการ Healthy BP Club อย่างมาก มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00

2. ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าโครงการ Healthy BP Club ควรดำเนินการให้บริการแก่สมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อไป มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 สมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูง ที่มีลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

เพศ

สมมติฐานข้อที่ 1.1 สมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูง ที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : สมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูง ที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ไม่แตกต่างกัน

H_1 : สมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูง ที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างประชากรศาสตร์ 2 กลุ่ม โดยกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มเป็นอิสระจากกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ Prob.,(p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 14 แสดงการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club จำแนกตามเพศ

พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club	เพศ	df	$\overline{X}$	S.D.	T	Prob.,(p)
ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ	ชาย	398	3.90	0.79	-4.777**	0.001
	หญิง		4.22	0.41		
ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ	ชาย	398	3.72	0.75	-5.120	0.085
	หญิง		4.11	0.73		
ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป	ชาย	398	3.54	0.78	-2.942	0.723
	หญิง		3.77	0.78		
ด้านผลการรักษา	ชาย	398	3.81	0.57	-11.484	0.083
	หญิง		4.44	0.49		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบเพศ กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ t - test พบว่า

1. พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ มีค่า Prob.,(p) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูง ที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2. พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ มีค่า Prob.,(p) เท่ากับ 0.085 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูง ที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ ไม่แตกต่างกัน

3. พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป มีค่า Prob.,(p) เท่ากับ 0.723 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูง ที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป ไม่แตกต่างกัน

4. พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา มีค่า Prob.,(p) เท่ากับ 0.083 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูง ที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา ไม่แตกต่างกัน

อายุ

สมมติฐานข้อที่ 1.2 สมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูง ที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : สมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูง ที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ไม่แตกต่างกัน

H_1 : สมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูง ที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Prob.,(p) น้อยกว่า 0.05 และถ้าข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่ามีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน ซึ่งจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานเป็นดังนี้

ตาราง 15 แสดงการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club จำแนกตามอายุ

พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	F - Prob.,(p)
ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ	ระหว่างกลุ่ม	3	30.429	10.143	27.035**	0.000
	ภายในกลุ่ม	396	148.571	0.375		
	รวม	399	179.000			
ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ	ระหว่างกลุ่ม	3	36.000	12.000	23.760**	0.000
	ภายในกลุ่ม	396	200.00	0.505		
	รวม	399	236.000			
ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป	ระหว่างกลุ่ม	3	5.603	1.868	3.014*	0.030
	ภายในกลุ่ม	396	245.397	0.620		
	รวม	399	251.000			
ด้านผลการรักษา	ระหว่างกลุ่ม	3	4.889	1.630	4.271**	0.006
	ภายในกลุ่ม	396	151.111	0.382		
	รวม	399	156.000			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุ กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่า

1. พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ มีค่า Prob.,(p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูง ที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้าง แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ตามลำดับดังนี้

ตาราง 16 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอายุที่แตกต่างกัน กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ

อายุ		25 - 34 ปี	35 - 44 ปี	45-54 ปี	55 ปีขึ้นไป
	$\overline{X}$	4.00	4.00	3.71	4.33
25 - 34 ปี	4.00	-	0.00	0.29*	-0.33**
			(1.000)	(0.010)	(0.002)
35 - 44 ปี	4.00		-	0.29*	-0.33**
				(0.010)	(0.002)
45 - 54 ปี	3.71			-	-0.62**
					(0.000)
55 ปีขึ้นไป	4.33				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 16 แสดงผลการเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 25 - 34 ปี กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 45 - 54 ปี จากการวิเคราะห์พบว่าค่า Prob.,(p) เท่ากับ 0.010 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 25 - 34 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ แตกต่างเป็นรายคู่ กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 45 - 54 ปี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.29 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 25 - 34 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 45 - 54 ปี

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 25 - 34 ปี กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่าค่า Prob.,(p) เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 25 - 34 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ แตกต่างเป็นรายคู่ กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.33 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 25 - 34 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 35 - 44 ปี กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 45 - 54 ปี จากการวิเคราะห์พบว่าค่า Prob.,(p) เท่ากับ 0.010 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 35 - 44 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ แตกต่างเป็นรายคู่ กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 45 - 54 ปี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.29 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 35 - 44 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 45 - 54 ปี

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 35 - 44 ปี กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่าค่า Prob.,(p) เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 35 - 44 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ แตกต่างเป็นรายคู่ กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.33 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 35 - 44 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 45 - 54 ปี กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่าค่า Prob.,(p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 45 - 54 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ แตกต่างเป็นรายคู่ กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.62 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 45 - 54 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2. พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ มีค่า Prob.,(p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูง ที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้าง แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ตามลำดับดังนี้

ตาราง 17 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอายุที่แตกต่างกัน กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ

อายุ		25 - 34 ปี	35 - 44 ปี	45-54 ปี	55 ปีขึ้นไป
	$\overline{X}$	4.00	3.00	4.00	4.00
25 - 34 ปี	4.00	-	1.00**	0.00	0.00
			(0.000)	(1.000)	(1.000)
35 - 44 ปี	3.00		-	-1.00**	-1.00**
				(0.000)	(0.000)
45 - 54 ปี	4.00			-	0.00
					(1.000)
55 ปีขึ้นไป	4.00				-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 17 แสดงผลการเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 25 - 34 ปี กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 35 - 44 ปี จากการวิเคราะห์พบว่าค่า Prob.,(p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 25 - 34 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ แตกต่างเป็นรายคู่ กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 35 - 44 ปี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.00 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 25 - 34 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 35 - 44 ปี

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 35 - 44 ปี กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 45 - 54 ปี จากการวิเคราะห์พบว่าค่า Prob.,(p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 35 - 44 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ แตกต่างเป็นรายคู่ กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 45 - 54 ปี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.00 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 35 - 44 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 45 - 54 ปี

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 35 - 44 ปี กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่าค่า Prob.,(p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 35 - 44 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ แตกต่างเป็นรายคู่ กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.00 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 35 - 44 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป มีค่า Prob.,(p) เท่ากับ 0.030 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูง ที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน โดยใช้

วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ตามลำดับดังนี้

ตาราง 18 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอายุที่แตกต่างกัน กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป

อายุ		25 - 34 ปี	35 - 44 ปี	45-54 ปี	55 ปีขึ้นไป
	$\overline{X}$	3.50	3.50	3.57	3.77
25 - 34 ปี	3.50	-	0.00	-0.07	-0.27*
			(1.000)	(0.613)	(0.044)
35 - 44 ปี	3.50		-	-0.07	-0.27*
				(0.613)	(0.044)
45 - 54 ปี	3.57			-	-0.20*
					(0.021)
55 ปีขึ้นไป	3.77				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 18 แสดงผลการเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 25-34 ปี กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่าค่า Prob.,(p) เท่ากับ 0.044 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 25-34 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป แตกต่างเป็นรายคู่ กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.27 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 25-34 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 35-44 ปี กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่าค่า Prob.,(p) เท่ากับ 0.044 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 35-44 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป แตกต่างเป็นรายคู่ กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.27 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 35-44 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการใน

โครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 45-54 ปี กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่าค่า Prob.,(p) เท่ากับ 0.021 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 45-54 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป แตกต่างเป็นรายคู่ กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.20 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 45-54 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4. พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา มีค่า Prob.,(p) เท่ากับ 0.006 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ตามลำดับดังนี้

ตาราง 19 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอายุที่แตกต่างกัน กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา

อายุ		25 - 34 ปี	35 - 44 ปี	45-54 ปี	55 ปีขึ้นไป
	$\overline{X}$	4.00	4.00	4.00	4.22
25 - 34 ปี	4.00	-	0.00	0.00	-0.22*
			(1.000)	(1.000)	(0.040)
35 - 44 ปี	4.00		-	0.00	-0.22*
				(1.000)	(0.040)
45 - 54 ปี	4.00			-	-0.22**
					(0.002)
55 ปีขึ้นไป	4.22				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 19 แสดงผลการเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 25-34 ปี กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่าค่า Prob.,(p) เท่ากับ 0.040 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 25-34 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา แตกต่างเป็นรายคู่ กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.22 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 25-34 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 35-44 ปี กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่าค่า Prob.,(p) เท่ากับ 0.040 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 35-44 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา แตกต่างเป็นรายคู่ กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.22 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 35-44 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 45-54 ปี กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่าค่า Prob.,(p) เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 45-54 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา แตกต่างเป็นรายคู่ กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.22 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 45-54 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อาชีพ

สมมติฐานข้อที่ 1.3 สมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูง ที่มีอาชีพที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : สมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูง ที่มีอาชีพที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ไม่แตกต่างกัน

H_1 : สมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูง ที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Prob.,(p) น้อยกว่า 0.05 และถ้าข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่ามีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน ซึ่งจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานเป็นดังนี้

ตาราง 20 แสดงการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club จำแนกตามอาชีพ

พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	F - Prob.,(p)
ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ	ระหว่างกลุ่ม	3	5.667	1.889	4.315**	0.005
	ภายในกลุ่ม	396	173.333	0.438		
	รวม	399	179.000			
ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ	ระหว่างกลุ่ม	3	34.095	11.365	22.291**	0.000
	ภายในกลุ่ม	396	201.905	0.510		
	รวม	399	236.000			
ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป	ระหว่างกลุ่ม	3	16.714	5.571	9.417**	0.000
	ภายในกลุ่ม	396	234.286	0.592		
	รวม	399	251.000			
ด้านผลการรักษา	ระหว่างกลุ่ม	3	4.889	1.630	4.271**	0.006
	ภายในกลุ่ม	396	151.111	0.382		
	รวม	399	156.000			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 20 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอาชีพ กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่า

1. พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ มีค่า Prob.,(p) เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูง ที่มีอาชีพที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้าง แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ตามลำดับดังนี้

ตาราง 21 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอาชีพที่แตกต่างกัน กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ

อาชีพ	$\bar{X}$	ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ 4.00	รับจ้าง / พนักงานบริษัทเอกชน 4.00	ธุรกิจส่วนตัว / เจ้าของธุรกิจ 4.33	แม่บ้าน 4.00
ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4.00	-	0.00 (1.000)	-0.33** (0.001)	0.00 (1.000)
รับจ้าง / พนักงานบริษัทเอกชน	4.00		-	-0.33** (0.001)	0.00 (1.000)
ธุรกิจส่วนตัว / เจ้าของธุรกิจ	4.33			-	0.33 (0.052)
แม่บ้าน	4.00				-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 21 แสดงผลการเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว / เจ้าของธุรกิจ จากการวิเคราะห์พบว่าค่า Prob.,(p) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ แตกต่างเป็นรายคู่ กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว / เจ้าของธุรกิจ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.33 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว / เจ้าของธุรกิจ

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพรับจ้าง / พนักงานบริษัทเอกชน กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว / เจ้าของธุรกิจ จากการวิเคราะห์พบว่าค่า Prob.,(p) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพรับจ้าง / พนักงานบริษัทเอกชน มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ แตกต่างเป็นรายคู่ กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว / เจ้าของธุรกิจ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.33 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพรับจ้าง / พนักงานบริษัทเอกชน มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว / เจ้าของธุรกิจ

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2. พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ มีค่า Prob.,(p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูง ที่มีอาชีพที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้าง แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ตามลำดับดังนี้

ตาราง 22 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอาชีพที่แตกต่างกัน กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ

อาชีพ		ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	รับจ้าง / พนักงานบริษัทเอกชน	ธุรกิจส่วนตัว / เจ้าของธุรกิจ	แม่บ้าน
	$\bar{X}$	4.00	3.71	4.33	3.00
ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4.00	-	0.29** (0.000)	-0.33** (0.002)	1.00** (0.000)
รับจ้าง / พนักงานบริษัทเอกชน	3.71		-	-0.62** (0.000)	0.71** (0.000)
ธุรกิจส่วนตัว / เจ้าของธุรกิจ	4.33			-	1.33** (0.000)
แม่บ้าน	3.00				-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 22 แสดงผลการเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพรับจ้าง / พนักงานบริษัทเอกชน จากการวิเคราะห์พบว่าค่า Prob.,(p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการแตกต่างเป็นรายคู่ กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพรับจ้าง / พนักงานบริษัทเอกชน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.29 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพรับจ้าง / พนักงานบริษัทเอกชน

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว / เจ้าของธุรกิจ จากการวิเคราะห์พบว่าค่า Prob.,(p) เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านการ

แนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการแตกต่างเป็นรายคู่ กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว / เจ้าของธุรกิจ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.33 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว / เจ้าของธุรกิจ

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพแม่บ้าน จากการวิเคราะห์พบว่าค่า Prob.,(p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการแตกต่างเป็นรายคู่ กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพแม่บ้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.00 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพแม่บ้าน

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพรับจ้าง / พนักงานบริษัทเอกชน กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว / เจ้าของธุรกิจ จากการวิเคราะห์พบว่าค่า Prob.,(p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพรับจ้าง / พนักงานบริษัทเอกชน มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการแตกต่างเป็นรายคู่ กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว / เจ้าของธุรกิจ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.62 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพรับจ้าง / พนักงานบริษัทเอกชน มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว / เจ้าของธุรกิจ

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพรับจ้าง / พนักงานบริษัทเอกชน กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพแม่บ้าน จากการวิเคราะห์พบว่าค่า Prob.,(p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพรับจ้าง / พนักงานบริษัทเอกชน มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการแตกต่างเป็นรายคู่ กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพแม่บ้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.71 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพรับจ้าง / พนักงานบริษัทเอกชน มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพแม่บ้าน

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว / เจ้าของธุรกิจ กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพแม่บ้าน จากการวิเคราะห์พบว่าค่า Prob.,(p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว / เจ้าของธุรกิจ มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการแตกต่างเป็นรายคู่ กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพแม่บ้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.33 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว / เจ้าของธุรกิจ มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพแม่บ้าน

3. พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป มีค่า Prob.,(p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูง ที่มีอาชีพที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้าง แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ตามลำดับดังนี้

ตาราง 23 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอาชีพที่แตกต่างกัน กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป

อาชีพ	$\bar{X}$	ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ 3.66	รับจ้าง / พนักงานบริษัทเอกชน 3.57	ธุรกิจส่วนตัว / เจ้าของธุรกิจ 4.00	แม่บ้าน 3.00
ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.66	-	-0.09 (0.273)	-0.34** (0.004)	0.66** (0.000)
รับจ้าง / พนักงานบริษัทเอกชน	3.57		-	-0.43** (0.000)	0.57** (0.002)
ธุรกิจส่วนตัว / เจ้าของธุรกิจ	4.00			-	1.00** (0.000)
แม่บ้าน	3.00				-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 23 แสดงผลการเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ จากการวิเคราะห์พบว่าค่า Prob.,(p) เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.34 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแม่บ้าน จากการวิเคราะห์พบว่าค่า Prob.,(p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป แตกต่างเป็นรายคู่ กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแม่บ้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.66 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพแม่บ้าน

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ จากการวิเคราะห์พบว่าค่า Prob.,(p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป แตกต่างเป็นรายคู่ กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.43 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแม่บ้าน จากการวิเคราะห์พบว่าค่า Prob.,(p) เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับจ้างพนักงานบริษัทเอกชน มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการ

ต่อไปแตกต่างเป็นรายคู่ กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแม่บ้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.57 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแม่บ้าน

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแม่บ้าน จากการวิเคราะห์พบว่าค่า Prob.,(p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป แตกต่างเป็นรายคู่ กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแม่บ้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.00 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแม่บ้าน

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4. พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา มีค่า Prob.,(p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้าง แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ตามลำดับดังนี้

ตาราง 24 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอาชีพที่แตกต่างกัน กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา

อาชีพ	___ X	ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ 4.11	รับจ้าง / พนักงานบริษัทเอกชน 4.00	ธุรกิจส่วนตัว / เจ้าของธุรกิจ 4.33	แม่บ้าน 4.00
ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4.11	-	0.11 (0.111)	-0.22* (0.016)	0.11 (0.446)
รับจ้าง / พนักงานบริษัทเอกชน	4.00		-	-0.33** (0.001)	0.00 (1.000)
ธุรกิจส่วนตัว / เจ้าของธุรกิจ	4.33			-	0.33* (0.037)
แม่บ้าน	4.00				-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 24 แสดงผลการเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ จากการวิเคราะห์พบว่าค่า Prob.,(p) เท่ากับ 0.016 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา แตกต่างเป็นรายคู่ กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.22 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ จากการวิเคราะห์พบว่าค่า Prob.,(p) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา แตกต่างเป็นรายคู่ กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.33 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มี

อาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแม่บ้าน จากการวิเคราะห์พบว่าค่า Prob.,(p) เท่ากับ 0.037 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา แตกต่างเป็นรายคู่ กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแม่บ้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.33 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแม่บ้าน

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

รายได้ต่อเดือน

สมมติฐานข้อที่ 1.4 สมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูง ที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : สมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูง ที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ไม่แตกต่างกัน

H_1 : สมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูง ที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Prob.,(p) น้อยกว่า 0.05 และถ้าข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่ามีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย หนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน ซึ่งจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานเป็นดังนี้

ตาราง 25 แสดงการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	F - Prob.,(p)
ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ	ระหว่างกลุ่ม	3	53.000	17.667	55.524**	0.000
	ภายในกลุ่ม	396	176.000	0.318		
	รวม	399	179.000			
ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ	ระหว่างกลุ่ม	3	65.556	21.852	50.769**	0.000
	ภายในกลุ่ม	396	170.444	0.430		
	รวม	399	236.000			
ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป	ระหว่างกลุ่ม	3	90.889	30.296	74.931**	0.000
	ภายในกลุ่ม	396	160.111	0.404		
	รวม	399	251.000			
ด้านผลการรักษา	ระหว่างกลุ่ม	3	28.222	9.407	29.155**	0.000
	ภายในกลุ่ม	396	127.778	0.323		
	รวม	399	156.000			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 25 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายได้ต่อเดือน กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่า

1. พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ มีค่า Prob.,(p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูง ที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วย

ความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้าง แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ตามลำดับดังนี้

ตาราง 26 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ

รายได้ต่อเดือน	$\overline{X}$	5,000-9,999 บาท	10,000-14,999 บาท	15,000-19,999 บาท	ตั้งแต่ 25,000 บาท ขึ้นไป
	4.20	4.20	3.66	4.50	4.50
5,000-9,999 บาท	4.20	-	0.54**	-0.30**	-0.30**
			(0.000)	(0.005)	(0.000)
10,000-14,999 บาท	3.66		-	-0.84**	-0.84**
				(0.000)	(0.000)
15,000-19,999 บาท	4.50			-	0.00
					(1.000)
ตั้งแต่ 25,000 บาท ขึ้นไป	4.50				-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 26 แสดงผลการเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 5,000-9,999 บาท กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-14,999 บาท จากการวิเคราะห์พบว่าค่า Prob.,(p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 5,000-9,999 บาท มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ แตกต่างเป็นรายคู่ กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-14,999 บาท ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.54 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 5,000-9,999 มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-14,999 บาท

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 5,000-9,999 บาท กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 15,000-19,999 บาท จากการวิเคราะห์พบว่าค่า Prob.,(p) เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 5,000-9,999 บาท มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ แตกต่างเป็นรายคู่ กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 15,000-19,999 บาท ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.30 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 5,000-9,999 มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 15,000-19,999 บาท

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 5,000-9,999 บาท กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 25,000 บาท ขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่าค่า Prob.,(p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 5,000-9,999 บาท มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ แตกต่างเป็นรายคู่ กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 25,000 บาท ขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.30 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 5,000-9,999 มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 25,000 บาท ขึ้นไป

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-14,999 บาท กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 15,000-19,999 บาท จากการวิเคราะห์พบว่าค่า Prob.,(p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-14,999 บาท มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ แตกต่างเป็นรายคู่ กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 15,000-19,999 บาท ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.84 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-14,999 มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 15,000-19,999 บาท

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-14,999 บาท กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 25,000 บาท ขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่าค่า Prob.,(p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-14,999 บาท มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ แตกต่างเป็นรายคู่ กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 25,000 บาท ขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมี

ผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.84 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-14,999 มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 25,000 บาท ขึ้นไป

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2. พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ มีค่า Prob.,(p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูง ที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้าง แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ตามลำดับดังนี้

ตาราง 27 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ

รายได้ต่อเดือน	$\overline{X}$	5,000-9,999 บาท	10,000-14,999 บาท	15,000-19,999 บาท	ตั้งแต่ 25,000 บาท ขึ้นไป
	X	3.80	3.55	4.50	4.50
5,000-9,999 บาท	3.80	-	0.25** (0.003)	-0.70** (0.000)	-0.70** (0.000)
10,000-14,999 บาท	3.55		-	-0.95** (0.000)	0.00 (1.000)
15,000-19,999 บาท	4.50			-	0.00 (1.000)
ตั้งแต่ 25,000 บาท ขึ้นไป	4.50				-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 27 แสดงผลการเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 5,000-9,999 บาท กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-14,999 บาท จากการวิเคราะห์พบว่าค่า Prob.,(p) เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 5,000-9,999 บาท มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ แตกต่างเป็นรายคู่ กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-14,999 บาท ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.25 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 5,000-9,999 มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-14,999 บาท

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 5,000-9,999 บาท กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 15,000-19,999 บาท จากการวิเคราะห์พบว่าค่า Prob.,(p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 5,000-9,999 บาท มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ แตกต่างเป็นรายคู่ กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 15,000-19,999 บาท ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.70 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 5,000-9,999 มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 15,000-19,999 บาท

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 5,000-9,999 บาท กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 25,000 บาท ขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่าค่า Prob.,(p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 5,000-9,999 บาท มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ แตกต่างเป็นรายคู่ กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 25,000 บาท ขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.70 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 5,000-9,999 มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 25,000 บาท ขึ้นไป

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-14,999 บาท กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 15,000-19,999 บาท จากการวิเคราะห์พบว่าค่า Prob.,(p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-14,999 บาท มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ แตกต่างเป็นรายคู่ กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มี

รายได้ต่อเดือน 15,000-19,999 บาท ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.95 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-14,999 มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 15,000-19,999 บาท

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป มีค่า Prob.,(p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูง ที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้าง แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ตามลำดับดังนี้

ตาราง 28 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป

รายได้ต่อเดือน	$\bar{X}$	5,000-9,999 บาท	10,000-14,999 บาท	15,000-19,999 บาท	ตั้งแต่ 25,000 บาท ขึ้นไป
	X	3.60	3.22	4.50	4.25
5,000-9,999 บาท	3.60	-	0.38**	-0.90**	-0.65**
			(0.000)	(0.000)	(0.000)
10,000-14,999 บาท	3.22		-	-1.28**	1.03**
				(0.000)	(0.000)
15,000-19,999 บาท	4.50			-	0.25*
					(0.043)
ตั้งแต่ 25,000 บาท ขึ้นไป	4.25				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 28 แสดงผลการเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 5,000-9,999 บาท กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-14,999 บาท จากการวิเคราะห์พบว่าค่า Prob.,(p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 5,000-9,999 บาท มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป แตกต่างเป็นรายคู่ กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-14,999 บาท ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.38 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 5,000-9,999 มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-14,999 บาท

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 5,000-9,999 บาท กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 15,000-19,999 บาท จากการวิเคราะห์พบว่าค่า Prob.,(p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 5,000-9,999 บาท มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป แตกต่างเป็นรายคู่ กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 15,000-19,999 บาท ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.90 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 5,000-9,999 มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 15,000-19,999 บาท

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 5,000-9,999 บาท กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 25,000 บาท ขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่าค่า Prob.,(p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 5,000-9,999 บาท มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป แตกต่างเป็นรายคู่ กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 25,000 บาท ขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.65 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 5,000-9,999 มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 25,000 บาท ขึ้นไป

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-14,999 บาท กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 15,000-19,999 บาท จากการวิเคราะห์พบว่าค่า Prob.,(p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-14,999 บาท มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป แตกต่างเป็นรายคู่ กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 15,000-19,999 บาท ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.28

หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-14,999 มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 15,000-19,999 บาท

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-14,999 บาท กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 25,000 บาท ขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่าค่า Prob.,(p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-14,999 บาท มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป แตกต่างเป็นรายคู่ กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 25,000 บาท ขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.03 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-14,999 มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 25,000 บาท ขึ้นไป

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 15,000-19,999 บาท กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 25,000 บาท ขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่าค่า Prob.,(p) เท่ากับ 0.043 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 15,000-19,999 บาท มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป แตกต่างเป็นรายคู่ กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 25,000 บาท ขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.25 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 15,000-19,999 มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 25,000 บาท ขึ้นไป

4. พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา มีค่า Prob.,(p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูง ที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้าง แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ตามลำดับดังนี้

ตาราง 29 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา

รายได้ต่อเดือน	$\overline{X}$	5,000-9,999 บาท	10,000-14,999 บาท	15,000-19,999 บาท	ตั้งแต่ 25,000 บาท ขึ้นไป
	4.00	4.00	3.88	4.50	4.50
5,000-9,999 บาท	4.00	-	0.12	-0.50**	-0.50**
			(0.118)	(0.000)	(0.000)
10,000-14,999 บาท	3.88		-	-0.62**	-0.62**
				(0.000)	(0.000)
15,000-19,999 บาท	4.50			-	0.00
					(1.000)
ตั้งแต่ 25,000 บาท ขึ้นไป	4.50				-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 29 แสดงผลการเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 5,000-9,999 บาท กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 15,000-19,999 บาท จากการวิเคราะห์พบว่าค่า Prob.,(p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 5,000-9,999 บาท มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา แตกต่างเป็นรายคู่ กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 15,000-19,999 บาท ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.50 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 5,000-9,999 มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 15,000-19,999 บาท

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 5,000-9,999 บาท กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 25,000 บาท ขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่าค่า Prob.,(p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 5,000-9,999 บาท มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา แตกต่างเป็นรายคู่ กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 25,000 บาท ขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.50 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 5,000-9,999 มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP

Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 25,000 บาท ขึ้นไป

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-14,999 บาท กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 15,000-19,999 บาท จากการวิเคราะห์พบว่าค่า Prob.,(p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-14,999 บาท มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา แตกต่างเป็นรายคู่ กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 15,000-19,999 บาท ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.62 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-14,999 มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 15,000-19,999 บาท

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-14,999 บาท กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 25,000 บาท ขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่าค่า Prob.,(p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-14,999 บาท มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา แตกต่างเป็นรายคู่ กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 25,000 บาท ขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.62 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-14,999 มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 25,000 บาท ขึ้นไป

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างแต่อย่างใด

ระดับการศึกษา

สมมติฐานข้อที่ 1.5 สมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูง ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : สมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูง ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ไม่แตกต่างกัน

H_1 : สมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูง ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับ

ความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Prob.,(p) น้อยกว่า 0.05 และถ้าข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่ามีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย หนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน ซึ่งจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานเป็นดังนี้

ตาราง 30 แสดงการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club จำแนกตามระดับการศึกษา

พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	F - Prob.,(p)
ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ	ระหว่างกลุ่ม	3	11.889	3.963	9.391**	0.000
	ภายในกลุ่ม	396	167.111	0.422		
	รวม	399	179.000			
ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ	ระหว่างกลุ่ม	3	31.556	10.519	20.374**	0.000
	ภายในกลุ่ม	396	204.444	0.516		
	รวม	399	236.000			
ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป	ระหว่างกลุ่ม	3	53.667	17.889	35.899**	0.000
	ภายในกลุ่ม	396	197.333	0.498		
	รวม	399	251.000			
ด้านผลการรักษา	ระหว่างกลุ่ม	3	20.000	6.667	19.412**	0.000
	ภายในกลุ่ม	396	136.000	0.343		
	รวม	399	156.000			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 30 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการศึกษา กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่า

1. พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ มีค่า Prob.,(p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูง ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้าง แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ตามลำดับดังนี้

ตาราง 31 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า 4.00	ปวช. ปวส. หรืออนุปริญญา 4.00	ปริญญาตรี 4.22	สูงกว่าปริญญาตรี 3.80
มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า	4.00	-	0.00 (1.000)	-0.22* (0.022)	0.20 (0.060)
ปวช. ปวส. หรืออนุปริญญา	4.00		-	-0.22* (0.022)	0.20 (0.060)
ปริญญาตรี	4.22			-	0.42** (0.000)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.80				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 31 แสดงผลการเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา หรือต่ำกว่า กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จากการวิเคราะห์พบว่าค่า Prob.,(p) เท่ากับ 0.022 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา หรือต่ำกว่า มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ แตกต่างเป็นรายคู่ กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.22 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา หรือต่ำกว่า มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษา ปวช. ปวส. หรืออนุปริญญา กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จากการวิเคราะห์พบว่าค่า Prob.,(p) เท่ากับ 0.022 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษา ปวช. ปวส. หรืออนุปริญญา มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ แตกต่างเป็นรายคู่ กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.22 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษา ปวช. ปวส. หรืออนุปริญญา มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จากการวิเคราะห์พบว่าค่า Prob.,(p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ แตกต่างเป็นรายคู่ กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.42 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2. พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ มีค่า Prob.,(p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูง ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็น

สมาชิกของโครงการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้าง แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ตามลำดับดังนี้

ตาราง 32 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ

ระดับการศึกษา	$\overline{X}$	มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า 3.66	ปวช. ปวส. หรืออนุปริญญา 3.33	ปริญญาตรี 4.11	สูงกว่าปริญญาตรี 4.00
มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า	3.66	-	0.33* (0.011)	-0.45** (0.000)	-0.34** (0.005)
ปวช. ปวส. หรืออนุปริญญา	3.33		-	-0.78** (0.000)	0.67** (0.000)
ปริญญาตรี	4.11			-	0.11 (0.216)
สูงกว่าปริญญาตรี	4.00				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 32 แสดงผลการเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา หรือต่ำกว่า กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษา ปวช. ปวส. หรืออนุปริญญา จากการวิเคราะห์พบว่าค่า Prob.,(p) เท่ากับ 0.011 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา หรือต่ำกว่า มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ แตกต่างเป็นรายคู่ กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษา ปวช. ปวส. หรืออนุปริญญา ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.33 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา หรือต่ำกว่า มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็น

สมาชิกของโครงการ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษา ปวช. ปวส. หรืออนุปริญญา

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา หรือต่ำกว่า กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จากการวิเคราะห์พบว่าค่า Prob.,(p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา หรือต่ำกว่า มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ แตกต่างเป็นรายคู่ กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.45 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา หรือต่ำกว่า มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา หรือต่ำกว่า กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จากการวิเคราะห์พบว่าค่า Prob.,(p) เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา หรือต่ำกว่า มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ แตกต่างเป็นรายคู่ กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.34 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา หรือต่ำกว่า มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษา ปวช. ปวส. หรืออนุปริญญา กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จากการวิเคราะห์พบว่าค่า Prob.,(p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษา ปวช. ปวส. หรืออนุปริญญา มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ แตกต่างเป็นรายคู่ กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาปริญญา ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.78 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษา ปวช. ปวส. หรืออนุปริญญา มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษา ปวช. ปวส. หรืออนุปริญญา กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จากการวิเคราะห์พบว่าค่า Prob.,(p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับ

การศึกษา ปวช. ปวส. หรืออนุปริญญา มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ แตกต่างเป็นรายคู่ กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญา ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.67 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษา ปวช. ปวส. หรืออนุปริญญา มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป มีค่า Prob.,(p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูง ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้าง แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ตามลำดับดังนี้

ตาราง 33 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า 3.33	ปวช. ปวส. หรืออนุปริญญา 3.00	ปริญญาตรี 4.00	สูงกว่าปริญญาตรี 3.60
มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า	3.33	-	0.33* (0.010)	-0.67** (0.000)	-0.27* (0.021)
ปวช. ปวส. หรืออนุปริญญา	3.00		-	-1.00* (0.000)	-0.60** (0.000)
ปริญญาตรี	4.00			-	0.40** (0.000)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.60				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 33 แสดงผลการเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา หรือต่ำกว่า กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษา ปวช. ปวส. หรืออนุปริญญา จากการวิเคราะห์พบว่าค่า Prob.,(p) เท่ากับ 0.010 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา หรือต่ำกว่า มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป แตกต่างเป็นรายคู่ กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษา ปวช. ปวส. หรืออนุปริญญา ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.33 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา หรือต่ำกว่า มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษา ปวช. ปวส. หรืออนุปริญญา

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา หรือต่ำกว่า กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จากการวิเคราะห์พบว่าค่า Prob.,(p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา หรือต่ำกว่า มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป แตกต่างเป็นรายคู่ กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.67 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา หรือต่ำกว่า มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา หรือต่ำกว่า กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จากการวิเคราะห์พบว่าค่า Prob.,(p) เท่ากับ 0.021 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา หรือต่ำกว่า มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป แตกต่างเป็นรายคู่ กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.27 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา หรือต่ำกว่า มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษา ปวช. ปวส. หรืออนุปริญญา กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จากการวิเคราะห์พบว่าค่า Prob.,(p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษา

ปวช. ปวส. หรืออนุปริญญา มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป แตกต่างเป็นรายคู่ กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.00 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษา ปวช. ปวส. หรืออนุปริญญา มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษา ปวช. ปวส. หรืออนุปริญญา กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จากการวิเคราะห์พบว่าค่า Prob.,(p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษา ปวช. ปวส. หรืออนุปริญญา มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป แตกต่างเป็นรายคู่ กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.00 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษา ปวช. ปวส. หรืออนุปริญญา มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จากการวิเคราะห์พบว่าค่า Prob.,(p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ แตกต่างเป็นรายคู่ กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.40 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

4. พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา มีค่า Prob.,(p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูง ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้าง แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ตามลำดับดังนี้

ตาราง 34 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา

ระดับการศึกษา	$\overline{X}$	มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า 4.00	ปวช. ปวส. หรืออนุปริญญา 4.00	ปริญญาตรี 4.33	สูงกว่าปริญญาตรี 3.80
มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า	4.00	-	0.00 (1.000)	-0.33** (0.000)	0.20* (0.037)
ปวช. ปวส. หรืออนุปริญญา	4.00		-	-0.33** (0.000)	0.20* (0.037)
ปริญญาตรี	4.33			-	0.53** (0.000)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.80				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 34 แสดงผลการเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา หรือต่ำกว่า กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จากการวิเคราะห์พบว่าค่า Prob.,(p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา หรือต่ำกว่า มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา แตกต่างเป็นรายคู่ กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.33 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา หรือต่ำกว่า มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา หรือต่ำกว่า กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จากการวิเคราะห์พบว่าค่า Prob.,(p) เท่ากับ 0.037 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา หรือต่ำกว่า มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา แตกต่างเป็นรายคู่ กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.20 หมายความว่ากลุ่ม

ตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา หรือต่ำกว่า มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษา ปวช. ปวส. หรืออนุปริญญา กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จากการวิเคราะห์พบว่าค่า Prob.,(p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษา ปวช. ปวส. หรืออนุปริญญา มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา แตกต่างเป็นรายคู่ กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.33 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษา ปวช. ปวส. หรืออนุปริญญา มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษา ปวช. ปวส. หรืออนุปริญญา กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จากการวิเคราะห์พบว่าค่า Prob.,(p) เท่ากับ 0.037 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษา ปวช. ปวส. หรืออนุปริญญา มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา แตกต่างเป็นรายคู่ กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.20 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษา ปวช. ปวส. หรืออนุปริญญา มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จากการวิเคราะห์พบว่าค่า Prob.,(p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา แตกต่างเป็นรายคู่ กับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.53 หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานข้อที่ 2 ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย ด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club ด้านเอกสารและคู่มือปฏิบัติตน ด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ ด้านกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพ และด้านบุคลากร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club สามารถเขียนเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

ด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club

สมมติฐานข้อที่ 2.1 ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club

H_1 : ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระ ต่อกัน หรือหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล 2 ชุด ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig. (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 35 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ

ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการ	พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ		
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club			
1. การติดต่อทางโทรศัพท์ทุก 3 เดือน ในแต่ละครั้งไม่เกิน 5 นาที	0.221**	0.000	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ
2. การแนะนำเกี่ยวกับการใช้ชุดคู่มือส่งเสริมการควบคุมความดันโลหิต (Healthy BP kit) หลังจากที่ได้สมัครเป็นสมาชิกในครั้งแรก	0.224**	0.000	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ
3. ความพอใจเกี่ยวกับการกระตุ้นเตือนให้รับประทานยาลดความดันโลหิตสูงอย่างสม่ำเสมอ	0.251**	0.000	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ
4. ข้อมูลเพื่อการปฏิบัติตนในการให้ความร่วมมือกับแพทย์ในการรักษาความดันโลหิตสูง	0.387**	0.000	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ
5. ความสามารถของศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club ในการดูแลร่วมกับการรักษาของแพทย์ได้	-0.017	0.732	ไม่มีความสัมพันธ์
รวม	0.300**	0.000	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 35 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ พบว่ามีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าทางสถิติเท่ากับ 0.300 หมายความว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club มากขึ้น/(ลดลง) พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ จะมากขึ้น/(ลดลง) ในระดับค่อนข้างต่ำ โดยสามารถจำแนกเป็นรายข้อได้ดังนี้

1.ข้อการติดต่อทางโทรศัพท์ทุก 3 เดือน ในแต่ละครั้งไม่เกิน 5 นาที พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าข้อการติดต่อทางโทรศัพท์ทุก 3 เดือน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.221 หมายความว่า เมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการมากขึ้น เพราะการติดต่อทางโทรศัพท์ทุก 3 เดือน โดยในแต่ละครั้งไม่เกิน 5 นาที ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตน และกิจกรรมต่างๆ เพิ่มมากขึ้น ในระดับค่อนข้างต่ำ หรือเมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการลดลง เพราะการติดต่อทางโทรศัพท์ทุก 3 เดือน โดยในแต่ละครั้งไม่เกิน 5 นาที ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตน และกิจกรรมต่างๆ ลดน้อยลง ในระดับค่อนข้างต่ำ

2.ข้อการแนะนำเกี่ยวกับการใช้ชุดคู่มือส่งเสริมการควบคุมความดันโลหิต (Healthy BP Kit) หลังจากที่สมัครเป็นสมาชิกในครั้งแรก พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าข้อการแนะนำเกี่ยวกับการใช้ชุดคู่มือส่งเสริมการควบคุมความดันโลหิต (Healthy BP Kit) หลังจากที่สมัครเป็นสมาชิกในครั้งแรก มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตน และกิจกรรมต่างๆ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.224 หมายความว่า เมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการมากขึ้น เพราะการแนะนำเกี่ยวกับการใช้ชุดคู่มือส่งเสริมการควบคุมความดันโลหิต

(Healthy BP Kit) หลังจากที่สมัครเป็นสมาชิกในครั้งแรก ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ เพิ่มมากขึ้น ในระดับค่อนข้างต่ำ หรือเมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการลดลง เพราะการแนะนำเกี่ยวกับการใช้ชุดคู่มือส่งเสริมการควบคุมความดันโลหิต (Healthy BP Kit) หลังจากที่สมัครเป็นสมาชิกในครั้งแรก ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตน และกิจกรรมต่างๆ ลดน้อยลง ในระดับค่อนข้างต่ำ

3.ข้อความพอใจเกี่ยวกับการกระตุ้นเตือนให้รับประทานยาลดความดันโลหิตสูงอย่างสม่ำเสมอ พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าข้อความพอใจเกี่ยวกับการกระตุ้นเตือนให้รับประทานยาลดความดันโลหิตสูงอย่างสม่ำเสมอ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.251 หมายความว่า เมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการมากขึ้น เพราะความพอใจเกี่ยวกับการกระตุ้นเตือนให้รับประทานยาลดความดันโลหิตสูงอย่างสม่ำเสมอ ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ เพิ่มมากขึ้น ในระดับค่อนข้างต่ำ หรือเมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการลดลง เพราะความพอใจเกี่ยวกับการกระตุ้นเตือนให้รับประทานยาลดความดันโลหิตสูงไม่สม่ำเสมอ ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตน และกิจกรรมต่างๆ ลดน้อยลง ในระดับค่อนข้างต่ำ

4.ข้อข้อมูลเพื่อการปฏิบัติตนในการให้ความร่วมมือกับแพทย์ในการรักษาความดันโลหิตสูง พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าข้อข้อมูลเพื่อการปฏิบัติตนในการให้ความร่วมมือกับแพทย์ในการรักษาความดันโลหิตสูง มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตน และกิจกรรมต่างๆ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.387 หมายความว่า เมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการมากขึ้น เพราะข้อมูลเพื่อการปฏิบัติตนในการให้ความร่วมมือกับแพทย์ในการรักษาความดันโลหิตสูง ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตน และกิจกรรมต่างๆ เพิ่มมากขึ้น ในระดับค่อนข้างต่ำ หรือเมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการลดลง เพราะข้อมูลเพื่อการปฏิบัติตนในการให้ความร่วมมือกับแพทย์ในการรักษาความดันโลหิตสูง ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตน และกิจกรรมต่างๆ ลดน้อยลง ในระดับค่อนข้างต่ำ

5.ข้อความสามารถของศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club ในการดูแลร่วมกับการรักษาของแพทย์ได้ พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.732 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าข้อความสามารถของศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club ในการดูแลร่วมกับการรักษาของแพทย์ได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตน และกิจกรรมต่างๆ

ตาราง 36 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ

ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการ	พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ		
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club			
1. การติดต่อทางโทรศัพท์ทุก 3 เดือน ในแต่ละครั้งไม่เกิน 5 นาที	0.137**	0.006	มีความสัมพันธ์ต่ำ
2. การแนะนำเกี่ยวกับการใช้ชุดคู่มือส่งเสริมการควบคุมความดันโลหิต (Healthy BP kit) หลังจากที่ได้สมัครเป็นสมาชิกในครั้งแรก	0.195**	0.000	มีความสัมพันธ์ต่ำ
3. ความพอใจเกี่ยวกับการกระตุ้นเตือนให้รับประทานยาลดความดันโลหิตสูงอย่างสม่ำเสมอ	0.168**	0.001	มีความสัมพันธ์ต่ำ
4. ข้อมูลเพื่อการปฏิบัติตนในการให้ความร่วมมือกับแพทย์ในการรักษาความดันโลหิตสูง	0.419**	0.000	มีความสัมพันธ์ปานกลาง

ตาราง 36 (ต่อ)

ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการ	พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ		
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
5. ความสามารถของศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club ในการดูแลร่วมกับการรักษาของแพทย์ได้	0.030	0.551	ไม่มีความสัมพันธ์
รวม	0.253**	0.000	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 36 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ พบว่ามีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าทางสถิติเท่ากับ 0.253 หมายความว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club มากขึ้น/(ลดลง) พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ จะมากขึ้น/(ลดลง) ในระดับค่อนข้างต่ำ โดยสามารถจำแนกเป็นรายข้อได้ดังนี้

1.ข้อการติดต่อทางโทรศัพท์ทุก 3 เดือน ในแต่ละครั้งไม่เกิน 5 นาที พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.006 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าข้อการติดต่อทางโทรศัพท์ทุก 3 เดือน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.137 หมายความว่า เมื่อสมาชิก

ผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการมากขึ้น เพราะการติดต่อทางโทรศัพท์ทุก 3 เดือน โดยในแต่ละครั้งไม่เกิน 5 นาที ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ เพิ่มมากขึ้น ในระดับต่ำ หรือเมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการลดลง เพราะการติดต่อทางโทรศัพท์ทุก 3 เดือน โดยในแต่ละครั้งไม่เกิน 5 นาที ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ ลดน้อยลง ในระดับต่ำ

2.ข้อการแนะนำเกี่ยวกับการใช้ชุดคู่มือส่งเสริมการควบคุมความดันโลหิต (Healthy BP Kit) หลังจากที่สมัครเป็นสมาชิกในครั้งแรก พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าข้อการแนะนำเกี่ยวกับการใช้ชุดคู่มือส่งเสริมการควบคุมความดันโลหิต (Healthy BP Kit) หลังจากที่สมัครเป็นสมาชิกในครั้งแรก มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.195 หมายความว่า เมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการมากขึ้น เพราะการแนะนำเกี่ยวกับการใช้ชุดคู่มือส่งเสริมการควบคุมความดันโลหิต (Healthy BP Kit) หลังจากที่สมัครเป็นสมาชิกในครั้งแรก ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ เพิ่มมากขึ้น ในระดับต่ำ หรือเมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการลดลง เพราะการแนะนำเกี่ยวกับการใช้ชุดคู่มือส่งเสริมการควบคุมความดันโลหิต (Healthy BP Kit) หลังจากที่สมัครเป็นสมาชิกในครั้งแรก ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ ลดน้อยลง ในระดับต่ำ

3.ข้อความพอใจเกี่ยวกับการกระตุ้นเตือนให้รับประทานยาลดความดันโลหิตสูงอย่างสม่ำเสมอ พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าข้อความพอใจเกี่ยวกับการกระตุ้นเตือนให้รับประทานยาลดความดันโลหิตสูงอย่างสม่ำเสมอ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.168 หมายความว่า เมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการมากขึ้น เพราะความพอใจเกี่ยวกับการกระตุ้นเตือนให้รับประทานยาลดความดันโลหิตสูงอย่างสม่ำเสมอ ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ เพิ่มมากขึ้น ในระดับต่ำ หรือเมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการลดลง เพราะความพอใจเกี่ยวกับการกระตุ้นเตือนให้รับประทานยาลดความดันโลหิตสูงไม่สม่ำเสมอ ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิต

สูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ ลดน้อยลง ในระดับต่ำ

4.ข้อข้อมูลเพื่อการปฏิบัติตนในการให้ความร่วมมือกับแพทย์ในการรักษาความดันโลหิตสูง พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าข้อข้อมูลเพื่อการปฏิบัติตนในการให้ความร่วมมือกับแพทย์ในการรักษาความดันโลหิตสูง มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.419 หมายความว่า เมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการมากขึ้น เพราะข้อมูลเพื่อการปฏิบัติตนในการให้ความร่วมมือกับแพทย์ในการรักษาความดันโลหิตสูง ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการเพิ่มมากขึ้น ในระดับปานกลาง หรือเมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการลดลง เพราะข้อมูลเพื่อการปฏิบัติตนในการให้ความร่วมมือกับแพทย์ในการรักษาความดันโลหิตสูง ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ ลดน้อยลง ในระดับปานกลาง

5.ข้อความสามารถของศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club ในการดูแลร่วมกับการรักษาของแพทย์ได้ พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.551 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าข้อความสามารถของศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club ในการดูแลร่วมกับการรักษาของแพทย์ได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ

ตาราง 37 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป

ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการ	พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป		
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club			
1. การติดต่อทางโทรศัพท์ทุก 3 เดือน ในแต่ละครั้งไม่เกิน 5 นาที	0.275**	0.000	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ
2. การแนะนำเกี่ยวกับการใช้ชุดคู่มือส่งเสริมการควบคุมความดันโลหิต (Healthy BP kit) หลังจากที่ได้สมัครเป็นสมาชิกในครั้งแรก	0.316**	0.000	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ
3. ความพอใจเกี่ยวกับการกระตุ้นเตือนให้รับประทานยาลดความดันโลหิตสูงอย่างสม่ำเสมอ	0.342**	0.000	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ
4. ข้อมูลเพื่อการปฏิบัติตนในการให้ความร่วมมือกับแพทย์ในการรักษาความดันโลหิตสูง	0.362**	0.000	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ
5. ความสามารถของศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club ในการดูแลร่วมกับการรักษาของแพทย์ได้	-0.188**	0.000	มีความสัมพันธ์ต่ำ
รวม	0.345**	0.000	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 37 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความความเห็นด้วยที่โครงการควร

ดำเนินการต่อไป พบว่ามีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าทางสถิติเท่ากับ 0.345 หมายความว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club มากขึ้น/(ลดลง) พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ จะมากขึ้น/(ลดลง) ในระดับค่อนข้างต่ำ โดยสามารถจำแนกเป็นรายข้อได้ ดังนี้

1.ข้อการติดต่อทางโทรศัพท์ทุก 3 เดือน ในแต่ละครั้งไม่เกิน 5 นาที พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าข้อการติดต่อทางโทรศัพท์ทุก 3 เดือน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.275 หมายความว่า เมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการมากขึ้น เพราะการติดต่อทางโทรศัพท์ทุก 3 เดือน โดยในแต่ละครั้งไม่เกิน 5 นาที ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป เพิ่มมากขึ้น ในระดับค่อนข้างต่ำ หรือเมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการลดลง เพราะการติดต่อทางโทรศัพท์ทุก 3 เดือน โดยในแต่ละครั้งไม่เกิน 5 นาที ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป ลดน้อยลง ในระดับค่อนข้างต่ำ

2.ข้อการแนะนำเกี่ยวกับการใช้ชุดคู่มือส่งเสริมการควบคุมความดันโลหิต (Healthy BP Kit) หลังจากที่สมัครเป็นสมาชิกในครั้งแรก พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าข้อการแนะนำเกี่ยวกับการใช้ชุดคู่มือส่งเสริมการควบคุมความดันโลหิต (Healthy BP Kit) หลังจากที่สมัครเป็นสมาชิกในครั้งแรก มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.316 หมายความว่า เมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการมากขึ้น เพราะการแนะนำเกี่ยวกับการใช้ชุดคู่มือส่งเสริมการควบคุมความดันโลหิต (Healthy BP Kit) หลังจากที่สมัครเป็นสมาชิกในครั้งแรก ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป เพิ่มมากขึ้น ในระดับค่อนข้างต่ำ หรือเมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการลดลง เพราะการแนะนำเกี่ยวกับการใช้ชุดคู่มือส่งเสริมการควบคุมความดันโลหิต (Healthy BP Kit)

หลังจากที่สมัครเป็นสมาชิกในครั้งแรก ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป ลดน้อยลงในระดับค่อนข้างต่ำ

3.ข้อความพอใจเกี่ยวกับการกระตุ้นเตือนให้รับประทานยาลดความดันโลหิตสูงอย่างสม่ำเสมอ พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าข้อความพอใจเกี่ยวกับการกระตุ้นเตือนให้รับประทานยาลดความดันโลหิตสูงอย่างสม่ำเสมอ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.342 หมายความว่า เมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการมากขึ้น เพราะความพอใจเกี่ยวกับการกระตุ้นเตือนให้รับประทานยาลดความดันโลหิตสูงอย่างสม่ำเสมอ ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป เพิ่มมากขึ้น ในระดับค่อนข้างต่ำ หรือเมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการลดลง เพราะความพอใจเกี่ยวกับการกระตุ้นเตือนให้รับประทานยาลดความดันโลหิตสูงไม่สม่ำเสมอ ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป ลดน้อยลง ในระดับค่อนข้างต่ำ

4.ข้อข้อมูลเพื่อการปฏิบัติตนในการให้ความร่วมมือกับแพทย์ในการรักษาความดันโลหิตสูง พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าข้อข้อมูลเพื่อการปฏิบัติตนในการให้ความร่วมมือกับแพทย์ในการรักษาความดันโลหิตสูง มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.362 หมายความว่า เมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการมากขึ้น เพราะข้อมูลเพื่อการปฏิบัติตนในการให้ความร่วมมือกับแพทย์ในการรักษาความดันโลหิตสูง ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป เพิ่มมากขึ้น ในระดับค่อนข้างต่ำ หรือเมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการลดลง เพราะข้อมูลเพื่อการปฏิบัติตนในการให้ความร่วมมือกับแพทย์ในการรักษาความดันโลหิตสูง ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป ลดน้อยลง ในระดับค่อนข้างต่ำ

5.ข้อความสามารถของศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club ในการดูแลร่วมกับการรักษาของแพทย์ได้ พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าข้อความสามารถของศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club ในการดูแลร่วมกับการรักษาของแพทย์ได้ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความ

ดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ -0.188 หมายความว่า เมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการมากขึ้น เพราะความสามารถของศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club ในการดูแลร่วมกับการรักษาของแพทย์ได้ ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป ลดน้อยลงในระดับต่ำ หรือเมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการลดลง เพราะความสามารถของศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club ในการดูแลร่วมกับการรักษาของแพทย์ได้ ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป เพิ่มมากขึ้น ในระดับต่ำ

ตาราง 38 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา

ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการ	พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา		
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club			
1. การติดต่อทางโทรศัพท์ทุก 3 เดือน ในแต่ละครั้งไม่เกิน 5 นาที	0.313**	0.000	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ
2. การแนะนำเกี่ยวกับการใช้ชุดคู่มือส่งเสริมการควบคุมความดันโลหิต (Healthy BP kit) หลังจากที่ได้สมัครเป็นสมาชิกในครั้งแรก	0.320**	0.000	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ
3. ความพอใจเกี่ยวกับการกระตุ้นเตือนให้รับประทานยาลดความดันโลหิตสูงอย่างสม่ำเสมอ	0.289**	0.000	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ
4. ข้อมูลเพื่อการปฏิบัติตนในการให้ความร่วมมือกับแพทย์ในการรักษาความดันโลหิตสูง	0.381**	0.000	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ

ตาราง 38 (ต่อ)

ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการ	พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา		
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
5. ความสามารถของศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club ในการดูแลร่วมกับการรักษาของแพทย์ได้	-0.037	0.464	ไม่มีความสัมพันธ์
รวม	0.367**	0.000	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 38 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา พบว่ามีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าทางสถิติเท่ากับ 0.367 หมายความว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club มากขึ้น/(ลดลง) พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ จะมากขึ้น/(ลดลง) ในระดับค่อนข้างต่ำ โดยสามารถจำแนกเป็นรายข้อได้ดังนี้

1.ข้อการติดต่อทางโทรศัพท์ทุก 3 เดือน ในแต่ละครั้งไม่เกิน 5 นาที พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าข้อการติดต่อทางโทรศัพท์ทุก 3 เดือน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.313 หมายความว่า เมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการมากขึ้น เพราะการติดต่อทางโทรศัพท์ทุก 3 เดือน โดยในแต่ละครั้งไม่เกิน 5 นาที ก็จะทำ

ให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา เพิ่มมากขึ้น ในระดับค่อนข้างต่ำ หรือเมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการลดลง เพราะการติดต่อทางโทรศัพท์ทุก 3 เดือน โดยในแต่ละครั้งไม่เกิน 5 นาที ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา ลดน้อยลง ในระดับค่อนข้างต่ำ

2.ข้อการแนะนำเกี่ยวกับการใช้ชุดคู่มือส่งเสริมการควบคุมความดันโลหิต (Healthy BP Kit) หลังจากที่สมัครเป็นสมาชิกในครั้งแรก พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าข้อการแนะนำเกี่ยวกับการใช้ชุดคู่มือส่งเสริมการควบคุมความดันโลหิต (Healthy BP Kit) หลังจากที่สมัครเป็นสมาชิกในครั้งแรก มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.320 หมายความว่า เมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการมากขึ้น เพราะการแนะนำเกี่ยวกับการใช้ชุดคู่มือส่งเสริมการควบคุมความดันโลหิต (Healthy BP Kit) หลังจากที่สมัครเป็นสมาชิกในครั้งแรก ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา เพิ่มมากขึ้น ในระดับค่อนข้างต่ำ หรือเมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการลดลง เพราะการแนะนำเกี่ยวกับการใช้ชุดคู่มือส่งเสริมการควบคุมความดันโลหิต (Healthy BP Kit) หลังจากที่สมัครเป็นสมาชิกในครั้งแรก ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา ลดน้อยลง ในระดับค่อนข้างต่ำ

3.ข้อความพอใจเกี่ยวกับการกระตุ้นเตือนให้รับประทานยาลดความดันโลหิตสูงอย่างสม่ำเสมอ พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าข้อความพอใจเกี่ยวกับการกระตุ้นเตือนให้รับประทานยาลดความดันโลหิตสูงอย่างสม่ำเสมอ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.289 หมายความว่า เมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการมากขึ้น เพราะความพอใจเกี่ยวกับการกระตุ้นเตือนให้รับประทานยาลดความดันโลหิตสูงอย่างสม่ำเสมอ ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา เพิ่มมากขึ้น ในระดับค่อนข้างต่ำ หรือเมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการลดลง เพราะความพอใจเกี่ยวกับการกระตุ้นเตือนให้รับประทานยาลดความดันโลหิตสูงไม่สม่ำเสมอ ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา ลดน้อยลง ในระดับค่อนข้างต่ำ

4.ข้อข้อมูลเพื่อการปฏิบัติตนในการให้ความร่วมมือกับแพทย์ในการรักษาความดันโลหิตสูง พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าข้อข้อมูลเพื่อการปฏิบัติตนในการให้ความร่วมมือกับแพทย์

ในการรักษาความดันโลหิตสูง มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.381 หมายความว่า เมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการมากขึ้น เพราะข้อมูลเพื่อการปฏิบัติตนในการให้ความร่วมมือกับแพทย์ในการรักษาความดันโลหิตสูง ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา เพิ่มมากขึ้น ในระดับค่อนข้างต่ำ หรือเมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการลดลง เพราะข้อมูลเพื่อการปฏิบัติตนในการให้ความร่วมมือกับแพทย์ในการรักษาความดันโลหิตสูง ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา ลดน้อยลง ในระดับค่อนข้างต่ำ

5.ข้อความสามารถของศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club ในการดูแลร่วมกับการรักษาของแพทย์ได้ พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.464 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าข้อความสามารถของศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club ในการดูแลร่วมกับการรักษาของแพทย์ได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา

ด้านเอกสารและคู่มือปฏิบัติตน

สมมติฐานข้อที่ 2.2 ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านเอกสารและคู่มือปฏิบัติตน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านเอกสารและคู่มือปฏิบัติตน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club

H_1 : ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านเอกสารและคู่มือปฏิบัติตน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระ ต่อกัน หรือหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล 2 ชุด ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig.(2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 39 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านเอกสารและคู่มือปฏิบัติตน กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ

ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการ	พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ		
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ด้านเอกสารและคู่มือปฏิบัติตน			
1.เอกสารแนะนำการปฏิบัติตนที่ถูกจัดส่งให้สมาชิกทางไปรษณีย์ตามที่อยู่ที่แจ้งไว้	0.589**	0.000	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
2. เอกสารให้ความรู้ (newsletter) แผ่นพับวิชาการส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับสุขภาพและโรคความดันโลหิตสูงทางไปรษณีย์อย่างสม่ำเสมอทุก 2 เดือน	0.378**	0.000	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ
3. ลักษณะของเอกสารและคู่มือปฏิบัติตนมีการใช้ตัวหนังสือสลับกับภาพประกอบ	0.338**	0.000	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ
4. ประโยชน์จากเอกสารให้ความรู้ในการควบคุมความดันโลหิตให้ถึงระดับเป้าหมายได้ระยะยาว	0.374**	0.000	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ
5. เอกสารและคู่มือปฏิบัติตนที่แจกให้มีความน่าเชื่อถือและมีการอ้างอิงถึงเอกสารทางวิชาการ	0.120*	0.016	มีความสัมพันธ์ต่ำ
รวม	0.478**	0.000	มีความสัมพันธ์ปานกลาง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 39 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านเอกสารและคู่มือปฏิบัติตน กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ พบว่ามีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านเอกสารและคู่มือปฏิบัติตน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าทางสถิติเท่ากับ 0.478 หมายความว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านเอกสารและคู่มือปฏิบัติตนมากขึ้น/(ลดลง) พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ จะมากขึ้น/(ลดลง) ในระดับปานกลาง โดยสามารถจำแนกเป็นรายข้อได้ดังนี้

1.ข้อเอกสารแนะนำการปฏิบัติตนที่ถูกจัดส่งให้สมาชิกทางไปรษณีย์ตามที่อยู่ที่แจ้งไว้ พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าข้อเอกสารแนะนำการปฏิบัติตนที่ถูกจัดส่งให้สมาชิกทางไปรษณีย์ตามที่อยู่ที่แจ้งไว้ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตน และกิจกรรมต่างๆ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.589 หมายความว่า เมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการมากขึ้น เพราะเอกสารแนะนำการปฏิบัติตนที่ถูกจัดส่งให้สมาชิกทางไปรษณีย์ตามที่อยู่ที่แจ้งไว้ ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตน และกิจกรรมต่างๆ เพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง หรือเมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการลดลง เพราะเอกสารแนะนำการปฏิบัติตนที่ถูกจัดส่งให้สมาชิกทางไปรษณีย์ตามที่อยู่ที่แจ้งไว้ ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตน และกิจกรรมต่างๆ ลดน้อยลง ในระดับปานกลาง

2.ข้อเอกสารให้ความรู้ (newsletter) แผ่นพับวิชาการส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับสุขภาพ และโรคความดันโลหิตสูงทางไปรษณีย์อย่างสม่ำเสมอทุก 2 เดือน พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าข้อเอกสารให้ความรู้ (newsletter) แผ่นพับวิชาการส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับสุขภาพ และโรคความดันโลหิตสูงทางไปรษณีย์อย่างสม่ำเสมอทุก 2 เดือน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.378 หมายความว่า เมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการมากขึ้น เพราะเอกสารให้ความรู้ (newsletter)

แผ่นพับวิชาการส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับสุขภาพ และโรคความดันโลหิตสูงทางไปรษณีย์อย่างสม่ำเสมอทุก 2 เดือน ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตน และกิจกรรมต่างๆ เพิ่มมากขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ หรือเมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการลดลง เพราะเอกสารให้ความรู้ (newsletter) แผ่นพับวิชาการส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับสุขภาพ และโรคความดันโลหิตสูงทางไปรษณีย์อย่างสม่ำเสมอทุก 2 เดือน ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตน และกิจกรรมต่างๆ ลดน้อยลง ในระดับค่อนข้างต่ำ

3.ข้อลักษณะของเอกสารและคู่มือปฏิบัติตนมีการใช้ตัวหนังสือสลับกับภาพประกอบ พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าข้อลักษณะของเอกสารและคู่มือปฏิบัติตนมีการใช้ตัวหนังสือสลับกับภาพประกอบ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตน และกิจกรรมต่างๆ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.338 หมายความว่า เมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการมากขึ้น เพราะลักษณะของเอกสารและคู่มือปฏิบัติตนมีการใช้ตัวหนังสือสลับกับภาพประกอบ ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตน และกิจกรรมต่างๆ เพิ่มมากขึ้น ในระดับค่อนข้างต่ำ หรือเมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการลดลง เพราะลักษณะของเอกสารและคู่มือปฏิบัติตนมีการใช้ตัวหนังสือสลับกับภาพประกอบ ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตน และกิจกรรมต่างๆ ลดน้อยลง ในระดับค่อนข้างต่ำ

4.ข้อประโยชน์จากเอกสารให้ความรู้ในการควบคุมความดันโลหิตให้ถึงระดับเป้าหมายได้ระยะยาว พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าข้อประโยชน์จากเอกสารให้ความรู้ในการควบคุมความดันโลหิตให้ถึงระดับเป้าหมายได้ระยะยาว มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตน และกิจกรรมต่างๆ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.374 หมายความว่า เมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการมากขึ้น เพราะประโยชน์จากเอกสารให้ความรู้ในการควบคุมความดันโลหิตให้ถึงระดับเป้าหมายได้ระยะยาว ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตน และกิจกรรมต่างๆ เพิ่มมากขึ้น ในระดับค่อนข้างต่ำ หรือเมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการลดลง เพราะประโยชน์จากเอกสารให้ความรู้ในการควบคุมความดันโลหิตให้ถึงระดับเป้าหมายได้ระยะยาว ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิต

สูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตน และกิจกรรมต่างๆ ลดน้อยลง ในระดับค่อนข้างต่ำ

5.ข้อเอกสารและคู่มือปฏิบัติตนที่แจกให้มีความน่าเชื่อถือและมีการอ้างอิงถึงเอกสารทางวิชาการ พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.016 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าข้อเอกสารและคู่มือปฏิบัติตนที่แจกให้มีความน่าเชื่อถือและมีการอ้างอิงถึงเอกสารทางวิชาการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.120 หมายความว่า เมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการมากขึ้น เพราะเอกสารและคู่มือปฏิบัติตนที่แจกให้มีความน่าเชื่อถือและมีการอ้างอิงถึงเอกสารทางวิชาการ ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ เพิ่มมากขึ้น ในระดับต่ำ หรือเมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการลดลง เพราะเอกสารและคู่มือปฏิบัติตนที่แจกให้ไม่มีความน่าเชื่อถือและไม่มีการอ้างอิงถึงเอกสารทางวิชาการ ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตน และกิจกรรมต่างๆ ลดน้อยลง ในระดับต่ำ

ตาราง 40 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านเอกสารและคู่มือปฏิบัติตน กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ

ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการ	พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ		
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ด้านเอกสารและคู่มือปฏิบัติตน			
1.เอกสารแนะนำการปฏิบัติตนที่ถูกจัดส่งให้สมาชิกทางไปรษณีย์ตามที่อยู่ที่แจ้งไว้	0.519**	0.000	มีความสัมพันธ์ปานกลาง

ตาราง 40 (ต่อ)

ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการ	พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ		
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
2. เอกสารให้ความรู้ (newsletter) แผ่นพับวิชาการส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับสุขภาพและโรคความดันโลหิตสูงทางไปรษณีย์อย่างสม่ำเสมอทุก 2 เดือน	0.354**	0.000	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ
3. ลักษณะของเอกสารและคู่มือปฏิบัติตนมีการใช้ตัวหนังสือสลับกับภาพประกอบ	0.432**	0.000	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
4. ประโยชน์จากเอกสารให้ความรู้ในการควบคุมความดันโลหิตให้ถึงระดับเป้าหมายได้ระยะยาว	0.232**	0.000	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ
5. เอกสารและคู่มือปฏิบัติตนที่แจกให้มีความน่าเชื่อถือและมีการอ้างอิงถึงเอกสารทางวิชาการ	0.121*	0.015	มีความสัมพันธ์ต่ำ
รวม	0.447**	0.000	มีความสัมพันธ์ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 40 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านเอกสารและคู่มือปฏิบัติตน กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ พบว่ามีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านเอกสารและคู่มือปฏิบัติตน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์

สหสัมพันธ์มีค่าทางสถิติเท่ากับ 0.447 หมายความว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านเอกสารและคู่มือปฏิบัติตนมากขึ้น/(ลดลง) พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการจะมากขึ้น/(ลดลง) ในระดับปานกลาง โดยสามารถจำแนกเป็นรายข้อได้ดังนี้

1.ข้อเอกสารแนะนำการปฏิบัติตนที่ถูกจัดส่งให้สมาชิกทางไปรษณีย์ตามที่อยู่ที่แจ้งไว้ พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าข้อเอกสารแนะนำการปฏิบัติตนที่ถูกจัดส่งให้สมาชิกทางไปรษณีย์ตามที่อยู่ที่แจ้งไว้ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.519 หมายความว่า เมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการมากขึ้น เพราะเอกสารแนะนำการปฏิบัติตนที่ถูกจัดส่งให้สมาชิกทางไปรษณีย์ตามที่อยู่ที่แจ้งไว้ ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ เพิ่มมากขึ้น ในระดับปานกลาง หรือเมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการลดลง เพราะเอกสารแนะนำการปฏิบัติตนที่ถูกจัดส่งให้สมาชิกทางไปรษณีย์ตามที่อยู่ที่แจ้งไว้ ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ ลดน้อยลง ในระดับปานกลาง

2.ข้อเอกสารให้ความรู้ (newsletter) แผ่นพับวิชาการส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับสุขภาพ และโรคความดันโลหิตสูงทางไปรษณีย์อย่างสม่ำเสมอทุก 2 เดือน พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าข้อเอกสารให้ความรู้ (newsletter) แผ่นพับวิชาการส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับสุขภาพ และโรคความดันโลหิตสูงทางไปรษณีย์อย่างสม่ำเสมอทุก 2 เดือน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.354 หมายความว่า เมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการมากขึ้น เพราะเอกสารให้ความรู้ (newsletter) แผ่นพับวิชาการส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับสุขภาพ และโรคความดันโลหิตสูงทางไปรษณีย์อย่างสม่ำเสมอทุก 2 เดือน ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ เพิ่มมากขึ้น ในระดับค่อนข้างต่ำ หรือเมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการลดลง เพราะเอกสารให้ความรู้ (newsletter) แผ่นพับวิชาการส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับสุขภาพ และโรคความดันโลหิตสูงทางไปรษณีย์อย่างสม่ำเสมอทุก 2 เดือน ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของ

สมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ ลดน้อยลง ในระดับค่อนข้างต่ำ

3.ข้อลักษณะของเอกสารและคู่มือปฏิบัติตนมีการใช้ตัวหนังสือสลับกับภาพประกอบ พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าข้อลักษณะของเอกสารและคู่มือปฏิบัติตนมีการใช้ตัวหนังสือสลับกับภาพประกอบ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.432 หมายความว่า เมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการมากขึ้น เพราะลักษณะของเอกสารและคู่มือปฏิบัติตนมีการใช้ตัวหนังสือสลับกับภาพประกอบ ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ เพิ่มมากขึ้น ในระดับปานกลาง หรือเมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการลดลง เพราะลักษณะของเอกสารและคู่มือปฏิบัติตนมีการใช้ตัวหนังสือสลับกับภาพประกอบ ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ ลดน้อยลง ในระดับปานกลาง

4.ข้อประโยชน์จากเอกสารให้ความรู้ในการควบคุมความดันโลหิตให้ถึงระดับเป้าหมายได้ระยะยาว พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าข้อประโยชน์จากเอกสารให้ความรู้ในการควบคุมความดันโลหิตให้ถึงระดับเป้าหมายได้ระยะยาว มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.232 หมายความว่า เมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการมากขึ้น เพราะประโยชน์จากเอกสารให้ความรู้ในการควบคุมความดันโลหิตให้ถึงระดับเป้าหมายได้ระยะยาว ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ เพิ่มมากขึ้น ในระดับค่อนข้างต่ำ หรือเมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการลดลง เพราะประโยชน์จากเอกสารให้ความรู้ในการควบคุมความดันโลหิตให้ถึงระดับเป้าหมายได้ระยะยาว ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ ลดน้อยลง ในระดับค่อนข้างต่ำ

5.ข้อเอกสารและคู่มือปฏิบัติตนที่แจกให้มีความน่าเชื่อถือและมีการอ้างอิงถึงเอกสารทางวิชาการ พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.015 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าข้อเอกสารและคู่มือปฏิบัติตนที่แจกให้มีความน่าเชื่อถือและมีการอ้างอิงถึงเอกสารทางวิชาการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัคร

เป็นสมาชิกของโครงการ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.121 หมายความว่า เมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการมากขึ้น เพราะเอกสารและคู่มือปฏิบัติตนที่แจกให้มีความน่าเชื่อถือและมีการอ้างอิงถึงเอกสารทางวิชาการ ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ เพิ่มมากขึ้น ในระดับต่ำ หรือเมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการลดลง เพราะเอกสารและคู่มือปฏิบัติตนที่แจกให้ไม่มีความน่าเชื่อถือและไม่มีการอ้างอิงถึงเอกสารทางวิชาการ ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ ลดน้อยลง ในระดับต่ำ

ตาราง 41 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านเอกสารและคู่มือปฏิบัติตน กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป

ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการ	พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป		
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ด้านเอกสารและคู่มือปฏิบัติตน			
1.เอกสารแนะนำการปฏิบัติตนที่ถูกจัดส่งให้สมาชิกทางไปรษณีย์ตามที่อยู่ที่แจ้งไว้	0.593**	0.000	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
2. เอกสารให้ความรู้ (newsletter) แผ่นพับวิชาการส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับสุขภาพและโรคความดันโลหิตสูงทางไปรษณีย์อย่างสม่ำเสมอทุก 2 เดือน	0.466**	0.000	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
3. ลักษณะของเอกสารและคู่มือปฏิบัติตนมีการใช้ตัวหนังสือสลับกับภาพประกอบ	0.362**	0.000	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ
4. ประโยชน์จากเอกสารให้ความรู้ในการควบคุมความดันโลหิตให้ถึงระดับเป้าหมายได้ระยะยาว	0.145**	0.004	มีความสัมพันธ์ต่ำ

ตาราง 41 (ต่อ)

ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการ	พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป		
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
5. เอกสารและคู่มือปฏิบัติตนที่แจกให้มีความน่าเชื่อถือและมีการอ้างอิงถึงเอกสารทางวิชาการ	-0.070	0.165	ไม่มีความสัมพันธ์
รวม	0.438**	0.000	มีความสัมพันธ์ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 41 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านเอกสารและคู่มือปฏิบัติตน กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป พบว่ามีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านเอกสารและคู่มือปฏิบัติตน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าทางสถิติเท่ากับ 0.438 หมายความว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านเอกสารและคู่มือปฏิบัติตนมากขึ้น/(ลดลง) พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไปจะมากขึ้น/(ลดลง) ในระดับปานกลาง โดยสามารถจำแนกเป็นรายข้อได้ดังนี้

1.ข้อเอกสารแนะนำการปฏิบัติตนที่ถูกจัดส่งให้สมาชิกทางไปรษณีย์ตามที่อยู่ที่แจ้งไว้ พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าข้อเอกสารแนะนำการปฏิบัติตนที่ถูกจัดส่งให้สมาชิกทางไปรษณีย์ตามที่อยู่ที่แจ้งไว้ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป โดยมีค่าสัมประสิทธิ์

สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.593 หมายความว่า เมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการมากขึ้น เพราะเอกสารแนะนำการปฏิบัติตนที่ถูกจัดส่งให้สมาชิกทางไปรษณีย์ตามที่อยู่ที่แจ้งไว้ ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป เพิ่มมากขึ้น ในระดับปานกลาง หรือเมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการลดลง เพราะเอกสารแนะนำการปฏิบัติตนที่ถูกจัดส่งให้สมาชิกทางไปรษณีย์ตามที่อยู่ที่แจ้งไว้ ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป ลดน้อยลง ในระดับปานกลาง

2.ข้อเอกสารให้ความรู้ (newsletter) แผ่นพับวิชาการส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับสุขภาพ และโรคความดันโลหิตสูงทางไปรษณีย์อย่างสม่ำเสมอทุก 2 เดือน พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ข้อเอกสารให้ความรู้ (newsletter) แผ่นพับวิชาการส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับสุขภาพ และโรคความดันโลหิตสูงทางไปรษณีย์อย่างสม่ำเสมอทุก 2 เดือน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.466 หมายความว่า เมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการมากขึ้น เพราะเอกสารให้ความรู้ (newsletter) แผ่นพับวิชาการส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับสุขภาพ และโรคความดันโลหิตสูงทางไปรษณีย์อย่างสม่ำเสมอทุก 2 เดือน ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป เพิ่มมากขึ้น ในระดับปานกลาง หรือเมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการลดลง เพราะเอกสารให้ความรู้ (newsletter) แผ่นพับวิชาการส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับสุขภาพ และโรคความดันโลหิตสูงทางไปรษณีย์อย่างสม่ำเสมอทุก 2 เดือน ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป ลดน้อยลง ในระดับปานกลาง

3.ข้อลักษณะของเอกสารและคู่มือปฏิบัติตนมีการใช้ตัวหนังสือสลับกับภาพประกอบ พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าข้อลักษณะของเอกสารและคู่มือปฏิบัติตนมีการใช้ตัวหนังสือสลับกับภาพประกอบ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.362 หมายความว่า เมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการมากขึ้น เพราะลักษณะของเอกสารและคู่มือปฏิบัติตนมีการใช้ตัวหนังสือสลับกับภาพประกอบ ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป เพิ่มมากขึ้น ในระดับค่อนข้างต่ำ หรือเมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการลดลง เพราะลักษณะ

ของเอกสารและคู่มือปฏิบัติตนมีการใช้ตัวหนังสือสลับกับภาพประกอบ ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป ลดน้อยลง ในระดับค่อนข้างต่ำ

4.ข้อประโยชน์จากเอกสารให้ความรู้ในการควบคุมความดันโลหิตให้ถึงระดับเป้าหมายได้ระยะยาว พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าข้อประโยชน์จากเอกสารให้ความรู้ในการควบคุมความดันโลหิตให้ถึงระดับเป้าหมายได้ระยะยาว มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.145 หมายความว่า เมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการมากขึ้น เพราะประโยชน์จากเอกสารให้ความรู้ในการควบคุมความดันโลหิตให้ถึงระดับเป้าหมายได้ระยะยาว ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป เพิ่มมากขึ้น ในระดับต่ำ หรือเมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการลดลง เพราะประโยชน์จากเอกสารให้ความรู้ในการควบคุมความดันโลหิตให้ถึงระดับเป้าหมายได้ระยะยาว ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป ลดน้อยลง ในระดับต่ำ

5.ข้อเอกสารและคู่มือปฏิบัติตนที่แจกให้มีความน่าเชื่อถือและมีการอ้างอิงถึงเอกสารทางวิชาการ พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.165 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าข้อเอกสารและคู่มือปฏิบัติตนที่แจกให้มีความน่าเชื่อถือและมีการอ้างอิงถึงเอกสารทางวิชาการ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป

ตาราง 42 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านเอกสารและคู่มือปฏิบัติตน กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา

ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการ	พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา		
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ด้านเอกสารและคู่มือปฏิบัติตน			
1.เอกสารแนะนำการปฏิบัติตนที่ถูกจัดส่งให้สมาชิกทางไปรษณีย์ตามที่อยู่ที่แจ้งไว้	0.578**	0.000	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
2. เอกสารให้ความรู้ (newsletter) แผ่นพับวิชาการส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับสุขภาพและโรคความดันโลหิตสูงทางไปรษณีย์อย่างสม่ำเสมอทุก 2 เดือน	0.264**	0.000	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ
3. ลักษณะของเอกสารและคู่มือปฏิบัติตนมีการใช้ตัวหนังสือสลับกับภาพประกอบ	0.435**	0.000	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
4. ประโยชน์จากเอกสารให้ความรู้ในการควบคุมความดันโลหิตให้ถึงระดับเป้าหมายได้ระยะยาว	0.258**	0.000	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ
5. เอกสารและคู่มือปฏิบัติตนที่แจกให้มีความน่าเชื่อถือและมีการอ้างอิงถึงเอกสารทางวิชาการ	0.122*	0.014	มีความสัมพันธ์ต่ำ
รวม	0.443**	0.000	มีความสัมพันธ์ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 42 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านเอกสารและคู่มือปฏิบัติตน กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา พบว่ามีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านเอกสารและคู่มือปฏิบัติตน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าทางสถิติเท่ากับ 0.443 หมายความว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านเอกสารและคู่มือปฏิบัติตนมากขึ้น/(ลดลง) พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษาจะมากขึ้น/(ลดลง) ในระดับปานกลาง โดยสามารถจำแนกเป็นรายข้อได้ดังนี้

1.ข้อเอกสารแนะนำการปฏิบัติตนที่ถูกจัดส่งให้สมาชิกทางไปรษณีย์ตามที่อยู่ที่แจ้งไว้ พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าข้อเอกสารแนะนำการปฏิบัติตนที่ถูกจัดส่งให้สมาชิกทางไปรษณีย์ตามที่อยู่ที่แจ้งไว้ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.578 หมายความว่า เมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการมากขึ้น เพราะเอกสารแนะนำการปฏิบัติตนที่ถูกจัดส่งให้สมาชิกทางไปรษณีย์ตามที่อยู่ที่แจ้งไว้ ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษาเพิ่มมากขึ้น ในระดับปานกลาง หรือเมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการลดลง เพราะเอกสารแนะนำการปฏิบัติตนที่ถูกจัดส่งให้สมาชิกทางไปรษณีย์ตามที่อยู่ที่แจ้งไว้ ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา ลดน้อยลง ในระดับปานกลาง

2.ข้อเอกสารให้ความรู้ (newsletter) แผ่นพับวิชาการส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับสุขภาพ และโรคความดันโลหิตสูงทางไปรษณีย์อย่างสม่ำเสมอทุก 2 เดือน พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าข้อเอกสารให้ความรู้ (newsletter) แผ่นพับวิชาการส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับสุขภาพ และโรคความดันโลหิตสูงทางไปรษณีย์อย่างสม่ำเสมอทุก 2 เดือน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.264 หมายความว่า เมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการมากขึ้น เพราะเอกสารให้ความรู้ (newsletter) แผ่นพับวิชาการส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับสุขภาพ และโรคความดันโลหิตสูงทางไปรษณีย์อย่างสม่ำเสมอทุก 2 เดือน ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา เพิ่ม

มากขึ้น ในระดับค่อนข้างต่ำ หรือเมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการลดลง เพราะเอกสารให้ความรู้ (newsletter) แผ่นพับวิชาการส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับสุขภาพและโรคความดันโลหิตสูงทางไปรษณีย์อย่างสม่ำเสมอทุก 2 เดือน ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา ลดน้อยลง ในระดับค่อนข้างต่ำ

3.ข้อลักษณะของเอกสารและคู่มือปฏิบัติตนมีการใช้ตัวหนังสือสลับกับภาพประกอบ พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าข้อลักษณะของเอกสารและคู่มือปฏิบัติตนมีการใช้ตัวหนังสือสลับกับภาพประกอบ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.435 หมายความว่า เมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการมากขึ้น เพราะลักษณะของเอกสารและคู่มือปฏิบัติตนมีการใช้ตัวหนังสือสลับกับภาพประกอบ ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา เพิ่มมากขึ้น ในระดับปานกลาง หรือเมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการลดลง เพราะลักษณะของเอกสารและคู่มือปฏิบัติตนมีการใช้ตัวหนังสือสลับกับภาพประกอบ ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา ลดน้อยลง ในระดับปานกลาง

4.ข้อประโยชน์จากเอกสารให้ความรู้ในการควบคุมความดันโลหิตให้ถึงระดับเป้าหมายได้ระยะยาว พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าข้อประโยชน์จากเอกสารให้ความรู้ในการควบคุมความดันโลหิตให้ถึงระดับเป้าหมายได้ระยะยาว มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.258 หมายความว่า เมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการมากขึ้น เพราะประโยชน์จากเอกสารให้ความรู้ในการควบคุมความดันโลหิตให้ถึงระดับเป้าหมายได้ระยะยาว ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา เพิ่มมากขึ้น ในระดับค่อนข้างต่ำ หรือเมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการลดลง เพราะประโยชน์จากเอกสารให้ความรู้ในการควบคุมความดันโลหิตให้ถึงระดับเป้าหมายได้ระยะยาว ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา ลดน้อยลง ในระดับค่อนข้างต่ำ

5.ข้อเอกสารและคู่มือปฏิบัติตนที่แจกให้มีความน่าเชื่อถือและมีการอ้างอิงถึงเอกสารทางวิชาการ พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.014 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าข้อเอกสารและคู่มือปฏิบัติตนที่แจกให้มีความน่าเชื่อถือและมีการอ้างอิงถึงเอกสารทางวิชาการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของ

สมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.122 หมายความว่า เมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการมากขึ้น เพราะเอกสารและคู่มือปฏิบัติตนที่แจกให้มีความน่าเชื่อถือและมีการอ้างอิงถึงเอกสารทางวิชาการ ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา เพิ่มมากขึ้น ในระดับต่ำ หรือเมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการลดลง เพราะเอกสารและคู่มือปฏิบัติตนที่แจกให้ไม่มีความน่าเชื่อถือและไม่มีการอ้างอิงถึงเอกสารทางวิชาการ ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา ลดน้อยลง ในระดับต่ำ

ด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ

สมมติฐานข้อที่ 2.3 ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club

H_1 : ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระ ต่อกัน หรือหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล 2 ชุด ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig. (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 43 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ

ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการ	พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูง ในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ		
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ			
1. จดหมายเชิญให้เข้าร่วมกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการโดยจัดส่งจดหมายเชิญให้ทางไปรษณีย์	0.695**	0.000	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง
2. ระยะเวลาในการเชิญเพื่อเข้าร่วมกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ	0.714**	0.000	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง
3. ได้รับความรู้ทางวิชาการจากวิทยากรผู้บรรยายที่มีความเชี่ยวชาญ	0.603**	0.000	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง
4. การบริการจากทีมส่งเสริมสุขภาพของโครงการ Healthy BP Club เช่น บริการวัดความดันโลหิต	0.633**	0.000	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง
5. พึงพอใจกับของที่ระลึกที่แจกในกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการที่ช่วยส่งเสริมการดูแลตนเองจากความดันโลหิตสูง	0.616**	0.000	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง
รวม	0.833**	0.000	มีความสัมพันธ์สูง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 43 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ พบว่ามีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธ

สมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าทางสถิติเท่ากับ 0.833 หมายความว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับสูงและมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการมากขึ้น/(ลดลง) พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ จะมากขึ้น/(ลดลง) ในระดับสูง โดยสามารถจำแนกเป็นรายข้อได้ดังนี้

1.ข้อจดหมายเชิญให้เข้าร่วมกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการโดยจัดส่งจดหมายเชิญให้ทางไปรษณีย์ พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าข้อจดหมายเชิญให้เข้าร่วมกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการโดยจัดส่งจดหมายเชิญให้ทางไปรษณีย์ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.695 หมายความว่า เมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการมากขึ้น เพราะจดหมายเชิญให้เข้าร่วมกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการโดยจัดส่งจดหมายเชิญให้ทางไปรษณีย์ ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ เพิ่มมากขึ้น ในระดับค่อนข้างสูง หรือเมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการลดลง เพราะจดหมายเชิญให้เข้าร่วมกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการโดยจัดส่งจดหมายเชิญให้ทางไปรษณีย์ ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตน และกิจกรรมต่างๆ ลดน้อยลงในระดับค่อนข้างสูง

2.ข้อระยะเวลาในการเชิญเพื่อเข้าร่วมกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าข้อระยะเวลาในการเชิญเพื่อเข้าร่วมกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตน และกิจกรรมต่างๆ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.714 หมายความว่า เมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการมากขึ้น เพราะระยะเวลาในการเชิญเพื่อเข้าร่วมกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตน และกิจกรรมต่างๆ เพิ่มมากขึ้น ในระดับค่อนข้างสูง หรือเมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการลดลง เพราะระยะเวลาในการเชิญเพื่อเข้าร่วมกิจกรรมสัมมนาเชิง

ปฏิบัติการ จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตน และกิจกรรมต่างๆ ลดน้อยลง ในระดับค่อนข้างสูง

3.ข้อได้รับความรู้ทางวิชาการจากวิทยากรผู้บรรยายที่มีความเชี่ยวชาญ พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าข้อได้รับความรู้ทางวิชาการจากวิทยากรผู้บรรยายที่มีความเชี่ยวชาญ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตน และกิจกรรมต่างๆ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.603 หมายความว่า เมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการมากขึ้น เพราะได้รับความรู้ทางวิชาการจากวิทยากรผู้บรรยายที่มีความเชี่ยวชาญ ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตน และกิจกรรมต่างๆ เพิ่มมากขึ้น ในระดับค่อนข้างสูง หรือเมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการลดลง เพราะไม่ได้รับความรู้ทางวิชาการจากวิทยากรผู้บรรยายที่มีความเชี่ยวชาญ ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตน และกิจกรรมต่างๆ ลดน้อยลง ในระดับค่อนข้างสูง

4.ข้อการบริการจากทีมส่งเสริมสุขภาพของโครงการ Healthy BP Club เช่น บริการวัดความดันโลหิต พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าข้อการบริการจากทีมส่งเสริมสุขภาพของโครงการ Healthy BP Club เช่น บริการวัดความดันโลหิต มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตน และกิจกรรมต่างๆ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.633 หมายความว่า เมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการมากขึ้น เพราะการบริการจากทีมส่งเสริมสุขภาพของโครงการ Healthy BP Club เช่น บริการวัดความดันโลหิต ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตน และกิจกรรมต่างๆ เพิ่มมากขึ้น ในระดับค่อนข้างสูง หรือเมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการลดลง เพราะการบริการจากทีมส่งเสริมสุขภาพของโครงการ Healthy BP Club เช่น บริการวัดความดันโลหิต ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตน และกิจกรรมต่างๆ ลดน้อยลง ในระดับค่อนข้างสูง

5.ข้อพึงพอใจกับของที่ระลึกที่แจกในกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการที่ช่วยส่งเสริมการดูแลตนเองจากความดันโลหิตสูง พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าข้อพึงพอใจกับของที่ระลึกที่แจกในกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการที่ช่วยส่งเสริมการดูแลตนเองจากความดันโลหิตสูง มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้าน

ประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตน และกิจกรรมต่างๆ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.616 หมายความว่า เมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการมากขึ้น เพราะพึงพอใจกับของที่ระลึกที่แจกในกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการที่ช่วยส่งเสริมการดูแลตนเองจากความดันโลหิตสูง ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตน และกิจกรรมต่างๆ เพิ่มมากขึ้น ในระดับค่อนข้างสูง หรือเมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการลดลง เพราะไม่พึงพอใจกับของที่ระลึกที่แจกในกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการที่ช่วยส่งเสริมการดูแลตนเองจากความดันโลหิตสูง ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตน และกิจกรรมต่างๆ ลดน้อยลง ในระดับค่อนข้างสูง

ตาราง 44 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ

ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการ	พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ		
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ			
1. จดหมายเชิญให้เข้าร่วมกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการโดยจัดส่งจดหมายเชิญให้ทางไปรษณีย์	0.528**	0.000	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
2. ระยะเวลาในการเชิญเพื่อเข้าร่วมกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ	0.435**	0.000	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
3. ได้รับความรู้ทางวิชาการจากวิทยากรผู้บรรยายที่มีความเชี่ยวชาญ	0.177**	0.000	มีความสัมพันธ์ต่ำ
4. การบริการจากทีมส่งเสริมสุขภาพของโครงการ Healthy BP Club เช่น บริการวัดความดันโลหิต	0.262**	0.000	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ

ตาราง 44 (ต่อ)

ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการ	พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ		
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
5. พึงพอใจกับของที่ระลึกที่แจกในกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการที่ช่วยส่งเสริมการดูแลตนเองจากความดันโลหิตสูง	0.460**	0.000	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
รวม	0.501**	0.000	มีความสัมพันธ์ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 44 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ พบว่ามีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าทางสถิติเท่ากับ 0.501 หมายความว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการมากขึ้น/(ลดลง) พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการจะมากขึ้น/(ลดลง) ในระดับปานกลาง โดยสามารถจำแนกเป็นรายข้อได้ดังนี้

1.ข้อจดหมายเชิญให้เข้าร่วมกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการโดยจัดส่งจดหมายเชิญให้ทางไปรษณีย์ พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าข้อจดหมายเชิญให้เข้าร่วมกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการโดยจัดส่งจดหมายเชิญให้ทางไปรษณีย์ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของ

สมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.528 หมายความว่า เมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการมากขึ้น เพราะจดหมายเชิญให้เข้าร่วมกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการโดยจัดส่งจดหมายเชิญให้ทางไปรษณีย์ ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ เพิ่มมากขึ้น ในระดับปานกลาง หรือเมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการลดลง เพราะจดหมายเชิญให้เข้าร่วมกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการโดยจัดส่งจดหมายเชิญให้ทางไปรษณีย์ ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ ลดน้อยลง ในระดับปานกลาง

2.ข้อระยะเวลาในการเชิญเพื่อเข้าร่วมกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าข้อระยะเวลาในการเชิญเพื่อเข้าร่วมกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.435 หมายความว่า เมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการมากขึ้น เพราะระยะเวลาในการเชิญเพื่อเข้าร่วมกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ เพิ่มมากขึ้น ในระดับปานกลาง หรือเมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการลดลง เพราะระยะเวลาในการเชิญเพื่อเข้าร่วมกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ ลดน้อยลง ในระดับปานกลาง

3.ข้อได้รับความรู้ทางวิชาการจากวิทยากรผู้บรรยายที่มีความเชี่ยวชาญ พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าข้อได้รับความรู้ทางวิชาการจากวิทยากรผู้บรรยายที่มีความเชี่ยวชาญ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.177 หมายความว่า เมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการมากขึ้น เพราะได้รับความรู้ทางวิชาการจากวิทยากรผู้บรรยายที่มีความเชี่ยวชาญ ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ เพิ่มมากขึ้น ในระดับต่ำ หรือเมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการลดลง เพราะไม่ได้รับความรู้ทางวิชาการจากวิทยากรผู้บรรยายที่มีความเชี่ยวชาญ ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดัน

โลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ ลดน้อยลง ในระดับต่ำ

4.ข้อการบริการจากทีมส่งเสริมสุขภาพของโครงการ Healthy BP Club เช่น บริการวัดความดันโลหิต พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าข้อการบริการจากทีมส่งเสริมสุขภาพของโครงการ Healthy BP Club เช่น บริการวัดความดันโลหิต มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.262 หมายความว่า เมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการมากขึ้น เพราะการบริการจากทีมส่งเสริมสุขภาพของโครงการ Healthy BP Club เช่น บริการวัดความดันโลหิต ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ เพิ่มมากขึ้น ในระดับค่อนข้างต่ำ หรือเมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการลดลง เพราะการบริการจากทีมส่งเสริมสุขภาพของโครงการ Healthy BP Club เช่น บริการวัดความดันโลหิต ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ ลดน้อยลง ในระดับค่อนข้างต่ำ

5.ข้อพึงพอใจกับของที่ระลึกที่แจกในกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการที่ช่วยส่งเสริมการดูแลตนเองจากความดันโลหิตสูง พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าข้อพึงพอใจกับของที่ระลึกที่แจกในกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการที่ช่วยส่งเสริมการดูแลตนเองจากความดันโลหิตสูง มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.460 หมายความว่า เมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการมากขึ้น เพราะพึงพอใจกับของที่ระลึกที่แจกในกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการที่ช่วยส่งเสริมการดูแลตนเองจากความดันโลหิตสูง ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ เพิ่มมากขึ้น ในระดับปานกลาง หรือเมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการลดลง เพราะไม่พึงพอใจกับของที่ระลึกที่แจกในกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการที่ช่วยส่งเสริมการดูแลตนเองจากความดันโลหิตสูง ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ ลดน้อยลง ในระดับปานกลาง

ตาราง 45 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป

ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการ	พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป		
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ			
1. จดหมายเชิญให้เข้าร่วมกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการโดยจัดส่งจดหมายเชิญให้ทางไปรษณีย์	0.561**	0.000	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
2. ระยะเวลาในการเชิญเพื่อเข้าร่วมกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ	0.514**	0.000	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
3. ได้รับความรู้ทางวิชาการจากวิทยากรผู้บรรยายที่มีความเชี่ยวชาญ	0.536**	0.000	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
4. การบริการจากทีมส่งเสริมสุขภาพของโครงการ Healthy BP Club เช่น บริการวัดความดันโลหิต	0.336**	0.000	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ
5. พึงพอใจกับของที่ระลึกที่แจกในกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการที่ช่วยส่งเสริมการดูแลตนเองจากความดันโลหิตสูง	0.446**	0.000	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
รวม	0.615**	0.000	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 45 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป พบว่ามีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าทางสถิติเท่ากับ 0.615 หมายความว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการมากขึ้น/(ลดลง) พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป จะมากขึ้น/(ลดลง) ในระดับค่อนข้างสูง โดยสามารถจำแนกเป็นรายข้อได้ดังนี้

1.ข้อจดหมายเชิญให้เข้าร่วมกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการโดยจัดส่งจดหมายเชิญให้ทางไปรษณีย์ พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าข้อจดหมายเชิญให้เข้าร่วมกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการโดยจัดส่งจดหมายเชิญให้ทางไปรษณีย์ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.561 หมายความว่า เมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการมากขึ้น เพราะจดหมายเชิญให้เข้าร่วมกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการโดยจัดส่งจดหมายเชิญให้ทางไปรษณีย์ ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป เพิ่มมากขึ้น ในระดับปานกลาง หรือเมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการลดลง เพราะจดหมายเชิญให้เข้าร่วมกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการโดยจัดส่งจดหมายเชิญให้ทางไปรษณีย์ ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป ลดน้อยลง ในระดับปานกลาง

2.ข้อระยะเวลาในการเชิญเพื่อเข้าร่วมกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าข้อระยะเวลาในการเชิญเพื่อเข้าร่วมกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.514 หมายความว่า เมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการมากขึ้น เพราะ

ระยะเวลาในการเชิญเพื่อเข้าร่วมกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป เพิ่มมากขึ้น ในระดับปานกลาง หรือเมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการลดลง เพราะระยะเวลาในการเชิญเพื่อเข้าร่วมกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการจะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป ลดน้อยลง ในระดับปานกลาง

3.ข้อได้รับความรู้ทางวิชาการจากวิทยากรผู้บรรยายที่มีความเชี่ยวชาญ พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าข้อได้รับความรู้ทางวิชาการจากวิทยากรผู้บรรยายที่มีความเชี่ยวชาญ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.536 หมายความว่า เมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการมากขึ้น เพราะได้รับความรู้ทางวิชาการจากวิทยากรผู้บรรยายที่มีความเชี่ยวชาญ ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป เพิ่มมากขึ้น ในระดับปานกลาง หรือเมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการลดลง เพราะไม่ได้รับความรู้ทางวิชาการจากวิทยากรผู้บรรยายที่มีความเชี่ยวชาญ ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป ลดน้อยลง ในระดับปานกลาง

4.ข้อการบริการจากทีมส่งเสริมสุขภาพของโครงการ Healthy BP Club เช่น บริการวัดความดันโลหิต พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าข้อการบริการจากทีมส่งเสริมสุขภาพของโครงการ Healthy BP Club เช่น บริการวัดความดันโลหิต มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.336 หมายความว่า เมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการมากขึ้น เพราะการบริการจากทีมส่งเสริมสุขภาพของโครงการ Healthy BP Club เช่น บริการวัดความดันโลหิต ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป เพิ่มมากขึ้น ในระดับค่อนข้างต่ำ หรือเมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการลดลง เพราะการบริการจากทีมส่งเสริมสุขภาพของโครงการ Healthy BP Club เช่น บริการวัดความดันโลหิต ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป ลดน้อยลง ในระดับค่อนข้างต่ำ

5.ข้อพึงพอใจกับของที่ระลึกที่แจกในกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการที่ช่วยส่งเสริมการดูแลตนเองจากความดันโลหิตสูง พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธ

สมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าข้อพึงพอใจกับของที่ระลึกที่แจกในกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการที่ช่วยส่งเสริมการดูแลตนเองจากความดันโลหิตสูง มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.446 หมายความว่า เมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการมากขึ้น เพราะพึงพอใจกับของที่ระลึกที่แจกในกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการที่ช่วยส่งเสริมการดูแลตนเองจากความดันโลหิตสูง ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป เพิ่มมากขึ้น ในระดับปานกลาง หรือเมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการลดลง เพราะไม่พึงพอใจกับของที่ระลึกที่แจกในกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการที่ช่วยส่งเสริมการดูแลตนเองจากความดันโลหิตสูง ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป ลดน้อยลง ในระดับปานกลาง

ตาราง 46 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา

ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการ	พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา		
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ			
1. จดหมายเชิญให้เข้าร่วมกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการโดยจัดส่งจดหมายเชิญให้ทางไปรษณีย์	0.666**	0.000	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง
2. ระยะเวลาในการเชิญเพื่อเข้าร่วมกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ	0.591**	0.000	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
3. ได้รับความรู้ทางวิชาการจากวิทยากรผู้บรรยายที่มีความเชี่ยวชาญ	0.453**	0.000	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
4. การบริการจากทีมส่งเสริมสุขภาพของโครงการ Healthy BP Club เช่น บริการวัดความดันโลหิต	0.518**	0.000	มีความสัมพันธ์ปานกลาง

ตาราง 46 (ต่อ)

ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการ	พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา		
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
5. พึงพอใจกับของที่ระลึกที่แจกในกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการที่ช่วยส่งเสริมการดูแลตนเองจากความดันโลหิตสูง	0.534**	0.000	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
รวม	0.718**	0.000	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 46 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา พบว่ามีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าทางสถิติเท่ากับ 0.718 หมายความว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการมากขึ้น/(ลดลง) พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา จะมากขึ้น/(ลดลง) ในระดับค่อนข้างสูง โดยสามารถจำแนกเป็นรายข้อได้ดังนี้

1.ข้อจดหมายเชิญให้เข้าร่วมกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการโดยจัดส่งจดหมายเชิญให้ทางไปรษณีย์ พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าข้อจดหมายเชิญให้เข้าร่วมกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการโดยจัดส่งจดหมายเชิญให้ทางไปรษณีย์ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษาโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.666 หมายความว่า เมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการ

ได้รับบริการมากขึ้น เพราะจดหมายเชิญให้เข้าร่วมกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการโดยจัดส่งจดหมายเชิญให้ทางไปรษณีย์ ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษาเพิ่มมากขึ้น ในระดับค่อนข้างสูง หรือเมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการลดลง เพราะจดหมายเชิญให้เข้าร่วมกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการโดยจัดส่งจดหมายเชิญให้ทางไปรษณีย์ ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา ลดน้อยลง ในระดับค่อนข้างสูง

2.ข้อระยะเวลาในการเชิญเพื่อเข้าร่วมกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าข้อระยะเวลาในการเชิญเพื่อเข้าร่วมกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.591 หมายความว่า เมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการมากขึ้น เพราะระยะเวลาในการเชิญเพื่อเข้าร่วมกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา เพิ่มมากขึ้น ในระดับปานกลาง หรือเมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการลดลง เพราะระยะเวลาในการเชิญเพื่อเข้าร่วมกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา ลดน้อยลง ในระดับปานกลาง

3.ข้อได้รับความรู้ทางวิชาการจากวิทยากรผู้บรรยายที่มีความเชี่ยวชาญ พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าข้อได้รับความรู้ทางวิชาการจากวิทยากรผู้บรรยายที่มีความเชี่ยวชาญ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.453 หมายความว่า เมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการมากขึ้น เพราะได้รับความรู้ทางวิชาการจากวิทยากรผู้บรรยายที่มีความเชี่ยวชาญ ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา เพิ่มมากขึ้น ในระดับปานกลาง หรือเมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการลดลง เพราะไม่ได้รับความรู้ทางวิชาการจากวิทยากรผู้บรรยายที่มีความเชี่ยวชาญ ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา ลดน้อยลง ในระดับปานกลาง

4.ข้อการบริการจากทีมส่งเสริมสุขภาพของโครงการ Healthy BP Club เช่น บริการวัดความดันโลหิต พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าข้อการบริการจากทีมส่งเสริมสุขภาพของโครงการ Healthy BP Club เช่น บริการวัดความดันโลหิต มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของ

สมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.518 หมายความว่า เมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการมากขึ้น เพราะการบริการจากทีมส่งเสริมสุขภาพของโครงการ Healthy BP Club เช่น บริการวัดความดันโลหิต ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา เพิ่มมากขึ้น ในระดับปานกลาง หรือเมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการลดลง เพราะการบริการจากทีมส่งเสริมสุขภาพของโครงการ Healthy BP Club เช่น บริการวัดความดันโลหิต ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา ลดน้อยลง ในระดับปานกลาง

5.ข้อพึงพอใจกับของที่ระลึกที่แจกในกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการที่ช่วยส่งเสริมการดูแลตนเองจากความดันโลหิตสูง พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าข้อพึงพอใจกับของที่ระลึกที่แจกในกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการที่ช่วยส่งเสริมการดูแลตนเองจากความดันโลหิตสูง มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.534 หมายความว่า เมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการมากขึ้น เพราะพึงพอใจกับของที่ระลึกที่แจกในกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการที่ช่วยส่งเสริมการดูแลตนเองจากความดันโลหิตสูง ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา เพิ่มมากขึ้น ในระดับปานกลาง หรือเมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการลดลง เพราะไม่พึงพอใจกับของที่ระลึกที่แจกในกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการที่ช่วยส่งเสริมการดูแลตนเองจากความดันโลหิตสูง ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา ลดน้อยลง ในระดับปานกลาง

ด้านกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพ

สมมติฐานข้อที่ 2.4 ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club

H_1 : ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน หรือหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล 2 ชุด ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig. (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 47 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพ กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ

ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการ	พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ		
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ด้านกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพ			
1. การเข้าร่วมกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพที่อยู่ในเอกสารให้ความรู้	0.177**	0.000	มีความสัมพันธ์ต่ำ
2. ระยะเวลาในการจัดกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพที่จัดขึ้นทุกๆ 2 เดือน	0.022	0.656	ไม่มีความสัมพันธ์
3. กิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพน่าสนใจและอยากเข้าร่วมการตอบคำถาม	0.355**	0.000	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ
4. คำถามที่ถามสามารถสร้างความตระหนักถึงโรคความดันโลหิตสูงและปัจจัยเสี่ยงต่อโรคหัวใจได้	0.236**	0.000	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ
5. ของที่ระลึกจากกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพที่จัดให้ทางไปรษณีย์	0.453**	0.000	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
รวม	0.270**	0.000	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 47 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพ กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ พบว่ามีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าทางสถิติเท่ากับ 0.270 หมายความว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพมากขึ้น/(ลดลง) พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ จะมากขึ้น/(ลดลง) ในระดับค่อนข้างต่ำ โดยสามารถจำแนกเป็นรายข้อได้ดังนี้

1.ข้อการเข้าร่วมกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพที่อยู่ในเอกสารให้ความรู้ พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าข้อการเข้าร่วมกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพที่อยู่ในเอกสารให้ความรู้ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตน และกิจกรรมต่างๆ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.177 หมายความว่า เมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการมากขึ้น เพราะการเข้าร่วมกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพที่อยู่ในเอกสารให้ความรู้ ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตน และกิจกรรมต่างๆ เพิ่มมากขึ้น ในระดับต่ำ หรือเมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการลดลง เพราะการเข้าร่วมกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพที่อยู่ในเอกสารให้ความรู้ ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตน และกิจกรรมต่างๆ ลดน้อยลง ในระดับต่ำ

2.ข้อระยะเวลาในการจัดกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพที่จัดขึ้นทุกๆ 2 เดือน พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.656 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าข้อระยะเวลาในการจัดกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพที่จัดขึ้นทุกๆ 2 เดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตน และกิจกรรมต่างๆ

3.ข้อกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพน่าสนใจและอยากเข้าร่วมการตอบคำถาม พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าข้อกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพน่าสนใจและอยากเข้าร่วมการตอบคำถาม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตน และกิจกรรมต่างๆ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.355 หมายความว่า เมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการมากขึ้น เพราะกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพน่าสนใจและอยากเข้าร่วมการตอบคำถาม ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตน และกิจกรรมต่างๆ เพิ่มมากขึ้น ในระดับค่อนข้างต่ำ หรือเมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการลดลง เพราะกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพไม่น่าสนใจและไม่อยากเข้าร่วมการตอบคำถาม ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตน และกิจกรรมต่างๆ ลดน้อยลง ในระดับค่อนข้างต่ำ

4.ข้อคำถามที่ถามสามารถสร้างความตระหนักถึงโรคความดันโลหิตสูงและปัจจัยเสี่ยงต่อโรคหัวใจได้ พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าข้อคำถามที่ถามสามารถสร้างความตระหนักถึงโรคความดันโลหิตสูงและปัจจัยเสี่ยงต่อโรคหัวใจได้ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตน และกิจกรรมต่างๆ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.236 หมายความว่า เมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการมากขึ้น เพราะคำถามที่ถามสามารถสร้างความตระหนักถึงโรคความดันโลหิตสูงและปัจจัยเสี่ยงต่อโรคหัวใจได้ ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตน และกิจกรรมต่างๆ เพิ่มมากขึ้น ในระดับค่อนข้างต่ำ หรือเมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการลดลง เพราะคำถามที่ถามไม่สามารถสร้างความตระหนักถึงโรคความดันโลหิตสูงและปัจจัยเสี่ยงต่อโรคหัวใจได้ ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตน และกิจกรรมต่างๆ ลดน้อยลง ในระดับค่อนข้างต่ำ

5.ข้อของที่ระลึกจากกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพที่จัดให้ทางไปรษณีย์ พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าข้อของที่ระลึกจากกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพที่จัดให้ทางไปรษณีย์ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตน และกิจกรรมต่างๆ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.453 หมายความว่า เมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการมากขึ้น เพราะของที่ระลึกจากกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพที่จัดให้ทางไปรษณีย์ ก็จะทำให้พฤติกรรม

การใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตน และกิจกรรมต่างๆ เพิ่มมากขึ้น ในระดับปานกลาง หรือเมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการลดลง เพราะของที่ระลึกจากกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพที่จัดให้ทางไปรษณีย์ ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตน และกิจกรรมต่างๆ ลดน้อยลง ในระดับปานกลาง

ตาราง 48 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพ กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ

ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการ	พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ		
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ด้านกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพ			
1. การเข้าร่วมกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพที่อยู่ในเอกสารให้ความรู้	0.143**	0.000	มีความสัมพันธ์ต่ำ
2. ระยะเวลาในการจัดกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพที่จัดขึ้นทุกๆ 2 เดือน	0.091	0.070	ไม่มีความสัมพันธ์
3. กิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพน่าสนใจและอยากเข้าร่วมการตอบคำถาม	0.206**	0.000	มีความสัมพันธ์ต่ำ
4. คำถามที่ถามสามารถสร้างความตระหนักถึงโรคความดันโลหิตสูง และปัจจัยเสี่ยงต่อโรคหัวใจได้	0.103*	0.040	มีความสัมพันธ์ต่ำ
5. ของที่ระลึกจากกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพที่จัดให้ทางไปรษณีย์	0.380**	0.000	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ
รวม	0.211**	0.000	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 48 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพ กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ พบว่ามีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าทางสถิติเท่ากับ 0.211 หมายความว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพมากขึ้น/(ลดลง) พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการจะมากขึ้น/(ลดลง) ในระดับค่อนข้างต่ำ โดยสามารถจำแนกเป็นรายข้อได้ดังนี้

1.ข้อการเข้าร่วมกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพที่อยู่ในเอกสารให้ความรู้ พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าข้อการเข้าร่วมกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพที่อยู่ในเอกสารให้ความรู้ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.143 หมายความว่า เมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการมากขึ้น เพราะการเข้าร่วมกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพที่อยู่ในเอกสารให้ความรู้ ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ เพิ่มมากขึ้น ในระดับต่ำ หรือเมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการลดลง เพราะการเข้าร่วมกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพที่อยู่ในเอกสารให้ความรู้ ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ ลดน้อยลง ในระดับต่ำ

2.ข้อระยะเวลาในการจัดกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพที่จัดขึ้นทุกๆ 2 เดือน พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.070 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าข้อระยะเวลาในการจัดกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพที่จัดขึ้นทุกๆ 2 เดือน ไม่มี

ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ

3.ข้อกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพน่าสนใจและอยากเข้าร่วมการตอบคำถาม พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าข้อกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพน่าสนใจและอยากเข้าร่วมการตอบคำถาม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.206 หมายความว่า เมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการมากขึ้น เพราะกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพน่าสนใจและอยากเข้าร่วมการตอบคำถาม ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ เพิ่มมากขึ้น ในระดับต่ำ หรือเมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการลดลง เพราะกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพไม่น่าสนใจและไม่อยากเข้าร่วมการตอบคำถาม ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ ลดน้อยลง ในระดับต่ำ

4.ข้อคำถามที่ถามสามารถสร้างความตระหนักถึงโรคความดันโลหิตสูงและปัจจัยเสี่ยงต่อโรคหัวใจได้ พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.040 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าข้อคำถามที่ถามสามารถสร้างความตระหนักถึงโรคความดันโลหิตสูงและปัจจัยเสี่ยงต่อโรคหัวใจได้ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.103 หมายความว่า เมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการมากขึ้น เพราะคำถามที่ถามสามารถสร้างความตระหนักถึงโรคความดันโลหิตสูงและปัจจัยเสี่ยงต่อโรคหัวใจได้ ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ เพิ่มมากขึ้น ในระดับต่ำ หรือเมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการลดลง เพราะคำถามที่ถามไม่สามารถสร้างความตระหนักถึงโรคความดันโลหิตสูงและปัจจัยเสี่ยงต่อโรคหัวใจได้ ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ ลดน้อยลง ในระดับต่ำ

5.ข้อของที่ระลึกจากกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพที่จัดให้ทางไปรษณีย์ พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าข้อของที่ระลึกจากกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพที่จัดให้ทางไปรษณีย์ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

เท่ากับ 0.380 หมายความว่า เมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการมากขึ้น เพราะของที่ระลึกจากกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพที่จัดให้ทางไปรษณีย์ ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ เพิ่มมากขึ้น ในระดับค่อนข้างต่ำ หรือเมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการลดลง เพราะของที่ระลึกจากกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพที่จัดให้ทางไปรษณีย์ ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ ลดน้อยลงในระดับค่อนข้างต่ำ

ตาราง 49 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป

ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการ	พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป		
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ด้านกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพ			
1. การเข้าร่วมกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพที่อยู่ในเอกสารให้ความรู้	0.339**	0.000	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ
2. ระยะเวลาในการจัดกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพที่จัดขึ้นทุกๆ 2 เดือน	0.308**	0.000	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ
3. กิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพน่าสนใจและอยากเข้าร่วมการตอบคำถาม	0.499**	0.000	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
4. คำถามที่ถามสามารถสร้างความตระหนักถึงโรคความดันโลหิตสูงและปัจจัยเสี่ยงต่อโรคหัวใจได้	0.399**	0.000	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ
5. ของที่ระลึกจากกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพที่จัดให้ทางไปรษณีย์	0.627**	0.000	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
รวม	0.505**	0.000	มีความสัมพันธ์ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 49 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพ กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป พบว่ามีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าทางสถิติเท่ากับ 0.505 หมายความว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพมากขึ้น/(ลดลง) พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป จะมากขึ้น/(ลดลง) ในระดับปานกลาง โดยสามารถจำแนกเป็นรายข้อได้ดังนี้

1.ข้อการเข้าร่วมกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพที่อยู่ในเอกสารให้ความรู้ พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าข้อการเข้าร่วมกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพที่อยู่ในเอกสารให้ความรู้ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.339 หมายความว่า เมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการมากขึ้น เพราะการเข้าร่วมกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพที่อยู่ในเอกสารให้ความรู้ ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป เพิ่มมากขึ้น ในระดับค่อนข้างต่ำ หรือเมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการลดลง เพราะการเข้าร่วมกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพที่อยู่ในเอกสารให้ความรู้ ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป ลดน้อยลง ในระดับค่อนข้างต่ำ

2.ข้อระยะเวลาในการจัดกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพที่จัดขึ้นทุกๆ 2 เดือน พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าข้อระยะเวลาในการจัดกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพที่จัดขึ้นทุกๆ 2 เดือน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.308 หมายความว่า เมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการมากขึ้น ระยะเวลาในการจัดกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพที่จัดขึ้นทุกๆ 2 เดือน ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้

บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป เพิ่มมากขึ้น ในระดับค่อนข้างต่ำ หรือเมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการลดลง เพราะระยะเวลาในการจัดกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพที่จัดขึ้นทุกๆ 2 เดือน ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป ลดน้อยลง ในระดับค่อนข้างต่ำ

3.ข้อกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพน่าสนใจและอยากเข้าร่วมการตอบคำถาม พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าข้อกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพน่าสนใจและอยากเข้าร่วมการตอบคำถามมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.499 หมายความว่า เมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการมากขึ้น เพราะกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพน่าสนใจและอยากเข้าร่วมการตอบคำถาม ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ เพิ่มมากขึ้น ในระดับปานกลาง หรือเมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการลดลง เพราะกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพไม่น่าสนใจและไม่อยากเข้าร่วมการตอบคำถาม ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป ลดน้อยลง ในระดับปานกลาง

4.ข้อคำถามที่ถามสามารถสร้างความตระหนักถึงโรคความดันโลหิตสูงและปัจจัยเสี่ยงต่อโรคหัวใจได้ พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าข้อคำถามที่ถามสามารถสร้างความตระหนักถึงโรคความดันโลหิตสูงและปัจจัยเสี่ยงต่อโรคหัวใจได้ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.399 หมายความว่า เมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการมากขึ้น เพราะคำถามที่ถามสามารถสร้างความตระหนักถึงโรคความดันโลหิตสูงและปัจจัยเสี่ยงต่อโรคหัวใจได้ ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป เพิ่มมากขึ้น ในระดับค่อนข้างต่ำ หรือเมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการลดลง เพราะคำถามที่ถามไม่สามารถสร้างความตระหนักถึงโรคความดันโลหิตสูงและปัจจัยเสี่ยงต่อโรคหัวใจได้ ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป ลดน้อยลง ในระดับค่อนข้างต่ำ

5.ข้อของที่ระลึกจากกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพที่จัดให้ทางไปรษณีย์ พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง

(H_1) หมายความว่าข้อของที่ระลึกจากกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพที่จัดให้ทางไปรษณีย์ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.627 หมายความว่า เมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการมากขึ้น เพราะของที่ระลึกจากกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพที่จัดให้ทางไปรษณีย์ ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป เพิ่มมากขึ้น ในระดับปานกลาง หรือเมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการลดลง เพราะของที่ระลึกจากกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพที่จัดให้ทางไปรษณีย์ ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป ลดน้อยลง ในระดับปานกลาง

ตาราง 50 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา

ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการ	พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา		
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ด้านกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพ			
1. การเข้าร่วมกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพที่อยู่ในเอกสารให้ความรู้	0.194**	0.000	มีความสัมพันธ์ต่ำ
2. ระยะเวลาในการจัดกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพที่จัดขึ้นทุกๆ 2 เดือน	0.127*	0.011	มีความสัมพันธ์ต่ำ
3. กิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพน่าสนใจและอยากเข้าร่วมการตอบคำถาม	0.253**	0.000	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ
4. คำถามที่ถามสามารถสร้างความตระหนักถึงโรคความดันโลหิตสูง และปัจจัยเสี่ยงต่อโรคหัวใจได้	0.127*	0.011	มีความสัมพันธ์ต่ำ

ตาราง 50 (ต่อ)

ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการ	พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา		
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
5. ของที่ระลึกจากกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพที่จัดให้ทางไปรษณีย์	0.371**	0.000	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ
รวม	0.249**	0.000	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 50 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพ กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา พบว่ามีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าทางสถิติเท่ากับ 0.249 หมายความว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพมากขึ้น/(ลดลง) พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา จะมากขึ้น/(ลดลง) ในระดับค่อนข้างต่ำ โดยสามารถจำแนกเป็นรายข้อได้ดังนี้

1.ข้อการเข้าร่วมกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพที่อยู่ในเอกสารให้ความรู้ พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าข้อการเข้าร่วมกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพที่อยู่ในเอกสารให้ความรู้ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.194 หมายความว่า เมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการมากขึ้น เพราะการเข้าร่วมกิจกรรมตอบ

ปัญหาสุขภาพที่อยู่ในเอกสารให้ความรู้ ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา เพิ่มมากขึ้น ในระดับต่ำ หรือเมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการลดลง เพราะการเข้าร่วมกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพที่อยู่ในเอกสารให้ความรู้ ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา ลดน้อยลง ในระดับต่ำ

2.ข้อระยะเวลาในการจัดกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพที่จัดขึ้นทุกๆ 2 เดือน พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.011 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าข้อระยะเวลาในการจัดกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพที่จัดขึ้นทุกๆ 2 เดือน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.127 หมายความว่า เมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการมากขึ้น ระยะเวลาในการจัดกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพที่จัดขึ้นทุกๆ 2 เดือน ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา เพิ่มมากขึ้น ในระดับต่ำ หรือเมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการลดลง เพราะระยะเวลาในการจัดกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพที่จัดขึ้นทุกๆ 2 เดือน ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา ลดน้อยลง ในระดับต่ำ

3.ข้อกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพน่าสนใจและอยากเข้าร่วมการตอบคำถาม พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าข้อกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพน่าสนใจและอยากเข้าร่วมการตอบคำถามมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.253 หมายความว่า เมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการมากขึ้น เพราะกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพน่าสนใจและอยากเข้าร่วมการตอบคำถาม ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา เพิ่มมากขึ้น ในระดับค่อนข้างต่ำ หรือเมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการลดลง เพราะกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพไม่น่าสนใจและไม่อยากเข้าร่วมการตอบคำถาม ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา ลดน้อยลง ในระดับค่อนข้างต่ำ

4.ข้อคำถามที่ถามสามารถสร้างความตระหนักถึงโรคความดันโลหิตสูงและปัจจัยเสี่ยงต่อโรคหัวใจได้ พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.011 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าข้อคำถามที่ถามสามารถสร้างความตระหนักถึงโรคความดันโลหิตสูงและปัจจัยเสี่ยงต่อโรคหัวใจได้ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.127 หมายความว่า เมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการ

ได้รับบริการมากขึ้น เพราะคำถามที่ถามสามารถสร้างความตระหนักถึงโรคความดันโลหิตสูงและปัจจัยเสี่ยงต่อโรคหัวใจได้ ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา เพิ่มมากขึ้น ในระดับต่ำ หรือเมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการลดลง เพราะคำถามที่ถามไม่สามารถสร้างความตระหนักถึงโรคความดันโลหิตสูงและปัจจัยเสี่ยงต่อโรคหัวใจได้ ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา ลดน้อยลง ในระดับต่ำ

5.ข้อของที่ระลึกจากกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพที่จัดให้ทางไปรษณีย์ พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าข้อของที่ระลึกจากกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพที่จัดให้ทางไปรษณีย์ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.371 หมายความว่า เมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการมากขึ้น เพราะของที่ระลึกจากกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพที่จัดให้ทางไปรษณีย์ ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา เพิ่มมากขึ้น ในระดับค่อนข้างต่ำ หรือเมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการลดลง เพราะของที่ระลึกจากกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพที่จัดให้ทางไปรษณีย์ ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา ลดน้อยลง ในระดับค่อนข้างต่ำ

ด้านบุคลากร

สมมติฐานข้อที่ 2.5 ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านบุคลากร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านบุคลากร ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club

H_1 : ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านบุคลากร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน หรือหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล 2 ชุด ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig. (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 51 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านบุคลากร กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ

ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการ	พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ		
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ด้านบุคลากร			
1.บุคลากรที่ทำหน้าที่ในการให้บริการในโครงการ Healthy BP Club	0.293**	0.000	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ
2. ได้รับการปฏิบัติที่ดีจากการบริการของบุคลากรในโครงการ Healthy BP Club	0.491**	0.000	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
3. บุคลากรที่ให้บริการซึ่งมีความสุภาพอ่อนโยน	0.593**	0.000	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
4. บุคลากรที่ให้บริการซึ่งมีหัวใจของการบริการ	0.744**	0.000	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง
5. บุคลากรที่ให้บริการซึ่งมีความน่าเชื่อถือในการให้ข้อมูล	0.630**	0.000	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง
รวม	0.594**	0.000	มีความสัมพันธ์ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 51 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านบุคลากร กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ พบว่ามีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านบุคลากร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าทางสถิติเท่ากับ 0.594 หมายความว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านบุคลากรมากขึ้น/(ลดลง) พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ จะมากขึ้น/(ลดลง) ในระดับปานกลาง โดยสามารถจำแนกเป็นรายข้อได้ดังนี้

1.ข้อบุคลากรที่ทำหน้าที่ในการให้บริการในโครงการ Healthy BP Club พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าข้อบุคลากรที่ทำหน้าที่ในการให้บริการในโครงการ Healthy BP Club มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตน และกิจกรรมต่างๆ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.293 หมายความว่า เมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการมากขึ้น เพราะบุคลากรที่ทำหน้าที่ในการให้บริการในโครงการ Healthy BP Club ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตน และกิจกรรมต่างๆ เพิ่มมากขึ้น ในระดับค่อนข้างต่ำ หรือเมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการลดลง เพราะบุคลากรที่ทำหน้าที่ในการให้บริการในโครงการ Healthy BP Club ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตน และกิจกรรมต่างๆ ลดน้อยลง ในระดับค่อนข้างต่ำ

2.ข้อได้รับการปฏิบัติที่ดีจากการบริการของบุคลากรในโครงการ Healthy BP Club พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าข้อได้รับการปฏิบัติที่ดีจากการบริการของบุคลากรในโครงการ Healthy BP Club มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตน และกิจกรรมต่างๆ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.491 หมายความว่า เมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการมากขึ้น เพราะได้รับการปฏิบัติที่ดีจากการบริการของบุคลากรในโครงการ Healthy BP Club ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ

Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตน และกิจกรรมต่างๆ เพิ่มมากขึ้น ในระดับปานกลาง หรือเมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการลดลง เพราะไม่ได้รับการปฏิบัติที่ดีจากการบริการของบุคลากรในโครงการ Healthy BP Club ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตน และกิจกรรมต่างๆ ลดน้อยลง ในระดับปานกลาง

3.ข้อบุคลากรที่ให้บริการซึ่งมีความสุภาพอ่อนโยน พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ข้อบุคลากรที่ให้บริการซึ่งมีความสุภาพอ่อนโยน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตน และกิจกรรมต่างๆ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.593 หมายความว่า เมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการมากขึ้น เพราะบุคลากรที่ให้บริการมีความสุภาพอ่อนโยน ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตน และกิจกรรมต่างๆ เพิ่มมากขึ้น ในระดับปานกลาง หรือเมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการลดลง เพราะบุคลากรที่ให้บริการไม่มีความสุภาพอ่อนโยน ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตน และกิจกรรมต่างๆ ลดน้อยลง ในระดับปานกลาง

4.ข้อบุคลากรที่ให้บริการซึ่งมีหัวใจของการบริการ พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ข้อบุคลากรที่ให้บริการซึ่งมีหัวใจของการบริการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตน และกิจกรรมต่างๆ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.744 หมายความว่า เมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการมากขึ้น เพราะบุคลากรที่ให้บริการมีหัวใจของการบริการ ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตน และกิจกรรมต่างๆ เพิ่มมากขึ้น ในระดับค่อนข้างสูง หรือเมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการลดลง เพราะบุคลากรที่ให้บริการไม่มีหัวใจของการบริการ ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตน และกิจกรรมต่างๆ ลดน้อยลง ในระดับค่อนข้างสูง

5.ข้อบุคลากรที่ให้บริการซึ่งมีความน่าเชื่อถือในการให้ข้อมูล พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าข้อบุคลากรที่ให้บริการซึ่งมีความน่าเชื่อถือในการให้ข้อมูล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตน และกิจกรรมต่างๆ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.630

หมายความว่า เมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการมากขึ้น เพราะบุคลากรที่ให้บริการมีความน่าเชื่อถือในการให้ข้อมูล ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตน และกิจกรรมต่างๆ เพิ่มมากขึ้น ในระดับค่อนข้างสูง หรือเมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการลดลง เพราะบุคลากรที่ให้บริการไม่มีความน่าเชื่อถือในการให้ข้อมูล ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตน และกิจกรรมต่างๆ ลดน้อยลง ในระดับค่อนข้างสูง

ตาราง 52 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านบุคลากร กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ

ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการ	พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ		
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ด้านบุคลากร			
1.บุคลากรที่ทำหน้าที่ในการให้บริการในโครงการ Healthy BP Club	0.494**	0.000	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
2. ได้รับการปฏิบัติที่ดีจากการบริการของบุคลากรในโครงการ Healthy BP Club	0.605**	0.000	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
3. บุคลากรที่ให้บริการซึ่งมีความสุภาพอ่อนโยน	0.536**	0.000	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
4. บุคลากรที่ให้บริการซึ่งมีหัวใจของการบริการ	0.667**	0.000	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง
5. บุคลากรที่ให้บริการซึ่งมีความน่าเชื่อถือในการให้ข้อมูล	0.889**	0.000	มีความสัมพันธ์สูง
รวม	0.718**	0.000	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 52 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านบุคลากร กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ พบว่ามีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านบุคลากร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าทางสถิติเท่ากับ 0.718 หมายความว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านบุคลากรมากขึ้น/(ลดลง) พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการจะมากขึ้น/(ลดลง) ในระดับค่อนข้างสูง โดยสามารถจำแนกเป็นรายข้อได้ดังนี้

1.ข้อบุคลากรที่ทำหน้าที่ในการให้บริการในโครงการ Healthy BP Club พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าข้อบุคลากรที่ทำหน้าที่ในการให้บริการในโครงการ Healthy BP Club มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.494 หมายความว่า เมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการมากขึ้น เพราะบุคลากรที่ทำหน้าที่ในการให้บริการในโครงการ Healthy BP Club ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ เพิ่มมากขึ้น ในระดับปานกลาง หรือเมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการลดลง เพราะบุคลากรที่ทำหน้าที่ในการให้บริการในโครงการ Healthy BP Club ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการลดน้อยลง ในระดับปานกลาง

2.ข้อได้รับการปฏิบัติที่ดีจากการบริการของบุคลากรในโครงการ Healthy BP Club พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าข้อได้รับการปฏิบัติที่ดีจากการบริการของบุคลากรในโครงการ Healthy BP Club มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.605 หมายความว่า เมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการมากขึ้น เพราะได้รับการปฏิบัติที่ดีจากการบริการของบุคลากรในโครงการ Healthy BP Club ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ

Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ เพิ่มมากขึ้น ในระดับปานกลาง หรือเมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการลดลง เพราะไม่ได้รับการปฏิบัติที่ดีจากการบริการของบุคลากรในโครงการ Healthy BP Club ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ ลดน้อยลง ในระดับปานกลาง

3.ข้อบุคลากรที่ให้บริการซึ่งมีความสุภาพอ่อนโยน พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ข้อบุคลากรที่ให้บริการซึ่งมีความสุภาพอ่อนโยน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.536 หมายความว่า เมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการมากขึ้น เพราะบุคลากรที่ให้บริการมีความสุภาพอ่อนโยน ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ เพิ่มมากขึ้น ในระดับปานกลาง หรือเมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการลดลง เพราะบุคลากรที่ให้บริการไม่มีความสุภาพอ่อนโยน ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ ลดน้อยลง ในระดับปานกลาง

4.ข้อบุคลากรที่ให้บริการซึ่งมีหัวใจของการบริการ พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ข้อบุคลากรที่ให้บริการซึ่งมีหัวใจของการบริการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.667 หมายความว่า เมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการมากขึ้น เพราะบุคลากรที่ให้บริการมีหัวใจของการบริการ ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ เพิ่มมากขึ้น ในระดับค่อนข้างสูง หรือเมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการลดลง เพราะบุคลากรที่ให้บริการไม่มีหัวใจของการบริการ ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ ลดน้อยลง ในระดับค่อนข้างสูง

5.ข้อบุคลากรที่ให้บริการซึ่งมีความน่าเชื่อถือในการให้ข้อมูล พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าข้อบุคลากรที่ให้บริการซึ่งมีความน่าเชื่อถือในการให้ข้อมูล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.889

หมายความว่า เมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการมากขึ้น เพราะบุคลากรที่ให้บริการมีความน่าเชื่อถือในการให้ข้อมูล ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ เพิ่มมากขึ้น ในระดับสูง หรือเมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการลดลง เพราะบุคลากรที่ให้บริการไม่มีความน่าเชื่อถือในการให้ข้อมูล ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ ลดน้อยลง ในระดับสูง

ตาราง 53 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านบุคลากร กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป

ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการ	พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป		
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ด้านบุคลากร			
1.บุคลากรที่ทำหน้าที่ในการให้บริการในโครงการ Healthy BP Club	0.517**	0.000	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
2. ได้รับการปฏิบัติที่ดีจากการบริการของบุคลากรในโครงการ Healthy BP Club	0.637**	0.000	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง
3. บุคลากรที่ให้บริการซึ่งมีความสุภาพอ่อนโยน	0.552**	0.000	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
4. บุคลากรที่ให้บริการซึ่งมีหัวใจของการบริการ	0.679**	0.000	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง
5. บุคลากรที่ให้บริการซึ่งมีความน่าเชื่อถือในการให้ข้อมูล	0.735**	0.000	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง
รวม	0.702**	0.000	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 53 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านบุคลากร กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป พบว่ามีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านบุคลากร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าทางสถิติเท่ากับ 0.702 หมายความว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านบุคลากรมากขึ้น/(ลดลง) พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป จะมากขึ้น/(ลดลง) ในระดับค่อนข้างสูง โดยสามารถจำแนกเป็นรายข้อได้ ดังนี้

1.ข้อบุคลากรที่ทำหน้าที่ในการให้บริการในโครงการ Healthy BP Club พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าข้อบุคลากรที่ทำหน้าที่ในการให้บริการในโครงการ Healthy BP Club มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.517 หมายความว่า เมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการมากขึ้น เพราะบุคลากรที่ทำหน้าที่ในการให้บริการในโครงการ Healthy BP Club ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป เพิ่มมากขึ้น ในระดับปานกลาง หรือเมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการลดลง เพราะบุคลากรที่ทำหน้าที่ในการให้บริการในโครงการ Healthy BP Club ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป ลดน้อยลง ในระดับปานกลาง

2.ข้อได้รับการปฏิบัติที่ดีจากการบริการของบุคลากรในโครงการ Healthy BP Club พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าข้อได้รับการปฏิบัติที่ดีจากการบริการของบุคลากรในโครงการ Healthy BP Club มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.637 หมายความว่า เมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการมากขึ้น เพราะได้รับการปฏิบัติที่ดีจากการบริการของบุคลากรในโครงการ Healthy BP Club ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป เพิ่มมากขึ้น ในระดับค่อนข้างสูง หรือเมื่อ

สมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการลดลง เพราะไม่ได้รับการปฏิบัติที่ดีจากการบริการของบุคลากรในโครงการ Healthy BP Club ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป ลดน้อยลง ในระดับค่อนข้างสูง

3.ข้อบุคลากรที่ให้บริการซึ่งมีความสุภาพอ่อนโยน พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ข้อบุคลากรที่ให้บริการซึ่งมีความสุภาพอ่อนโยน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.552 หมายความว่า เมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการมากขึ้น เพราะบุคลากรที่ให้บริการมีความสุภาพอ่อนโยน ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป เพิ่มมากขึ้น ในระดับปานกลาง หรือเมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการลดลง เพราะบุคลากรที่ให้บริการไม่มีความสุภาพอ่อนโยน ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป ลดน้อยลง ในระดับปานกลาง

4.ข้อบุคลากรที่ให้บริการซึ่งมีหัวใจของการบริการ พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ข้อบุคลากรที่ให้บริการซึ่งมีหัวใจของการบริการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.679 หมายความว่า เมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการมากขึ้น เพราะบุคลากรที่ให้บริการมีหัวใจของการบริการ ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป เพิ่มมากขึ้น ในระดับค่อนข้างสูง หรือเมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการลดลง เพราะบุคลากรที่ให้บริการไม่มีหัวใจของการบริการ ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป ลดน้อยลง ในระดับค่อนข้างสูง

5.ข้อบุคลากรที่ให้บริการซึ่งมีความน่าเชื่อถือในการให้ข้อมูล พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าข้อบุคลากรที่ให้บริการซึ่งมีความน่าเชื่อถือในการให้ข้อมูล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.735 หมายความว่า เมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการมากขึ้น เพราะ

บุคลากรที่ให้บริการมีความน่าเชื่อถือในการให้ข้อมูล ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป เพิ่มมากขึ้น ในระดับค่อนข้างสูง หรือเมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการลดลง เพราะบุคลากรที่ให้บริการไม่มีความน่าเชื่อถือในการให้ข้อมูล ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป ลดน้อยลง ในระดับค่อนข้างสูง

ตาราง 54 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านบุคลากร กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา

ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการ	พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา		
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ด้านบุคลากร			
1.บุคลากรที่ทำหน้าที่ในการให้บริการในโครงการ Healthy BP Club	0.247**	0.000	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ
2. ได้รับการปฏิบัติที่ดีจากการบริการของบุคลากรในโครงการ Healthy BP Club	0.410**	0.000	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
3. บุคลากรที่ให้บริการซึ่งมีความสุภาพอ่อนโยน	0.306**	0.000	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ
4. บุคลากรที่ให้บริการซึ่งมีหัวใจของการบริการ	0.467**	0.000	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
5. บุคลากรที่ให้บริการซึ่งมีความน่าเชื่อถือในการให้ข้อมูล	0.707**	0.000	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง
รวม	0.476**	0.000	มีความสัมพันธ์ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 54 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านบุคลากร กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา พบว่ามีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านบุคลากร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าทางสถิติเท่ากับ 0.476 หมายความว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านบุคลากรมากขึ้น/(ลดลง) พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา จะมากขึ้น/(ลดลง) ในระดับปานกลาง โดยสามารถจำแนกเป็นรายข้อได้ดังนี้

1.ข้อบุคลากรที่ทำหน้าที่ในการให้บริการในโครงการ Healthy BP Club พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าข้อบุคลากรที่ทำหน้าที่ในการให้บริการในโครงการ Healthy BP Club มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.247 หมายความว่า เมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการมากขึ้น เพราะบุคลากรที่ทำหน้าที่ในการให้บริการในโครงการ Healthy BP Club ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา เพิ่มมากขึ้น ในระดับค่อนข้างต่ำ หรือเมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการลดลง เพราะบุคลากรที่ทำหน้าที่ในการให้บริการในโครงการ Healthy BP Club ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา ลดน้อยลง ในระดับค่อนข้างต่ำ

2.ข้อได้รับการปฏิบัติที่ดีจากการบริการของบุคลากรในโครงการ Healthy BP Club พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าข้อได้รับการปฏิบัติที่ดีจากการบริการของบุคลากรในโครงการ Healthy BP Club มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.410 หมายความว่า เมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการมากขึ้น เพราะได้รับการปฏิบัติที่ดีจากการบริการของบุคลากรในโครงการ Healthy BP Club ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา เพิ่มมากขึ้น ในระดับปานกลาง หรือเมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการลดลง เพราะไม่ได้รับการปฏิบัติที่ดีจากการบริการของบุคลากรในโครงการ Healthy BP Club

ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา ลดน้อยลง ในระดับปานกลาง

3.ข้อบุคลากรที่ให้บริการซึ่งมีความสุภาพอ่อนโยน พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ข้อบุคลากรที่ให้บริการซึ่งมีความสุภาพอ่อนโยน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.306 หมายความว่า เมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการมากขึ้น เพราะบุคลากรที่ให้บริการมีความสุภาพอ่อนโยน ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา เพิ่มมากขึ้น ในระดับค่อนข้างต่ำ หรือเมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการลดลง เพราะบุคลากรที่ให้บริการไม่มีความสุภาพอ่อนโยน ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา ลดน้อยลง ในระดับค่อนข้างต่ำ

4.ข้อบุคลากรที่ให้บริการซึ่งมีหัวใจของการบริการ พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ข้อบุคลากรที่ให้บริการซึ่งมีหัวใจของการบริการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.467 หมายความว่า เมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการมากขึ้น เพราะบุคลากรที่ให้บริการมีหัวใจของการบริการ ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา เพิ่มมากขึ้น ในระดับปานกลาง หรือเมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการลดลง เพราะบุคลากรที่ให้บริการไม่มีหัวใจของการบริการ ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา ลดน้อยลง ในระดับปานกลาง

5.ข้อบุคลากรที่ให้บริการซึ่งมีความน่าเชื่อถือในการให้ข้อมูล พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าข้อบุคลากรที่ให้บริการซึ่งมีความน่าเชื่อถือในการให้ข้อมูล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.707 หมายความว่า เมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการมากขึ้น เพราะบุคลากรที่ให้บริการมีความน่าเชื่อถือในการให้ข้อมูล ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา เพิ่มมากขึ้น ในระดับค่อนข้างสูง หรือเมื่อสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการลดลง เพราะบุคลากรที่ให้บริการไม่มีความน่าเชื่อถือใน

การให้ข้อมูล ก็จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา ลดน้อยลง ในระดับค่อนข้างสูง

ตาราง 55 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. สมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูง ที่มีลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club แตกต่างกัน		
1.1 สมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club แตกต่างกัน	t - test	**ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่าง ๆ สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้** ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป และด้านผลการรักษา ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
1.2 สมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club แตกต่างกัน	ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และ LSD	**สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้**
1.3 สมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงที่มีอาชีพที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club แตกต่างกัน	ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และ LSD	**สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้**

ตาราง 55 (ต่อ)

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1.4 สมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูง ที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club แตกต่างกัน	ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และ LSD	**สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้**
1.5 สมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูง ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club แตกต่างกัน	ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และ LSD	**สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้**
2. ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับการบริการด้านต่างๆ ประกอบด้วย ด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club ด้านเอกสารและคู่มือปฏิบัติตน ด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ ด้านกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพ และด้านบุคลากร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club		
2.1 ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับการบริการด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club	สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson)	**สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้**
2.2 ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับการบริการด้านเอกสารและคู่มือปฏิบัติตน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูง	สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson)	**สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้**

ตาราง 55 (ต่อ)

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบสมมติฐาน
2.3 ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับการบริการด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club	สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson)	**สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้**
2.4 ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับการบริการด้านกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club	สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson)	**สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้**
2.5 ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับการบริการด้านบุคลากร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club	สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson)	**สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้**

บทที่ 5
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club จำแนกเป็นข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์ ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านต่าง ๆ ของโครงการ Healthy BP Club และพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club โดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการใช้บริการด้านต่าง ๆ ของโครงการ Healthy BP Club กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ทั้งนี้ เพื่อนำผลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา และแนะนำ ตลอดจนการกำหนดกลยุทธ์เพื่อสนองตอบต่อความต้องการ และความพึงพอใจสูงสุดให้กับสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงจากการบริการของโครงการ Healthy BP Club

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1.เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club โดยจำแนกตามลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และระดับการศึกษา

2.เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงที่ได้รับบริการทางด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP ด้านเอกสาร และคู่มือปฏิบัติตน ด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ ด้านกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพ และด้านบุคลากร กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club

สมมติฐานในการวิจัย

1.สมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงที่มีลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club แตกต่างกัน

2.ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับการบริการด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย ด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP ด้านเอกสาร และคู่มือปฏิบัติตน ด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ ด้านกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพ และด้านบุคลากร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การกำหนดประชากร และการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

ประชากรที่ทำการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ สมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2548 ถึงวันที่ 31 ตุลาคม พ.ศ. 2549 ซึ่งมีจำนวน 1,500 คน (แหล่งข้อมูล : โครงการ Healthy BP Club 2549)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ สมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ซึ่งทราบจำนวนที่แน่นอน จึงใช้วิธีการคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรสำหรับกรณีที่ทราบจำนวนประชากร (ดร.กัลยา วานิชย์บัญชา. 2549 : 25**)** โดยใช้การเปิดตารางของ Taro Yamane หรือจากการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (Yamane : 1976) และได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดความเชื่อมั่นที่ 95**%** ความผิดพลาดไม่เกิน 5**%** ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 315 คน และสำรองแบบสอบถามเพื่อป้องกันความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้นจากความไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จำนวน 85 ชุด ดังนั้น ขนาดตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 400 คน

การสุ่มตัวอย่างสำหรับงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ใช้หลักการสุ่มตัวอย่างของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงที่มีการสมัครเข้าร่วมกับโครงการ Healthy BP Club ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2548 ถึงวันที่ 31 ตุลาคม พ.ศ. 2549 และการเลือกใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ (Systematic sampling) ในการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ซึ่งให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง ในลักษณะการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ (Systematic sampling) โดยมีขั้นตอนวิธีการทำดังนี้ (ดร.กัลยา วานิชย์บัญชา**.** 2549 : 15)

ขั้นที่ 1 สร้างกรอบตัวอย่าง 1,500 คน โดย 1 หน่วย หมายถึง 1 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club โดยให้หมายเลขสมาชิก 0001 - 1500

ขั้นที่ 2 คำนวณระยะห่าง

ขั้นที่ 3 เลือกตัวอย่างหน่วยแรก โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย ซึ่งจะไม่เกินขนาดของช่วงห่าง เลือกเลขสุ่มมา 1 ค่า โดยให้เลขสุ่มนั้นมีค่าตั้งแต่ 1 - 3 ในที่นี้ใช้ตารางเลขสุ่มสุ่มเลขที่มีค่า 1 - 3 ถ้าได้เลขสุ่ม r = 3 หมายถึง หมายเลข 0003 ในกรอบตัวอย่างจะเป็นตัวอย่างแรก

ขั้นที่ 4 เลือกตัวอย่างหน่วยที่ 2 ให้ห่างจากหน่วยแรก เท่ากับ k นั่นคือ เลือกหน่วยที่ r + k ซึ่งเป็นหน่วยที่มีหมายเลข 0003 + 3 = 0006 ในกรอบตัวอย่าง

ขั้นที่ 5 เลือกหน่วยตัวอย่างถัดไป โดยให้ห่างจากหน่วยก่อนหน้าเท่าๆ กัน มีระยะห่างเท่ากับ r, r + k, r + 2k, r + 3k,..., ตกเป็นตัวอย่าง ในที่นี้ทำการเลือกตัวอย่างที่ 3, 4, 5,..., 400 ซึ่ง

ตรงกับหมายเลข 0009, 0012, 0015,... จนครบ 400 หมายเลข ดังนั้น จะได้หน่วยงานหมายเลข 3, 6, 9, 12, 15, 18, 21,... ตกเป็นตัวอย่าง 400 หน่วย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

ลักษณะของเครื่องมือเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งครอบคลุมถึงข้อมูล ที่ต้องการศึกษา แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านลักษณะประชากรศาสตร์ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด จำนวน 5 ข้อ ได้แก่

ข้อที่ 1 เพศ โดยระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 2 อายุ โดยระดับการวัดข้อมูลประเภทลำดับ (Ordinal Scale)

ข้อที่ 3 อาชีพ โดยระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 4 รายได้ต่อเดือน โดยระดับการวัดข้อมูลประเภทลำดับ (Ordinal Scale)

ข้อที่ 5 ระดับการศึกษา โดยระดับการวัดข้อมูลประเภทลำดับ (Ordinal Scale)

ข้อที่ 6 อาการ หรือภาวะ โดยระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในการใช้บริการด้านต่างๆ ของโครงการ Healthy BP Club ได้แก่ ด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP ด้านเอกสารและคู่มือปฏิบัติตน ด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ ด้านกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพ และด้านบุคลากร เป็นคำถามที่แสดงถึงระดับความพึงพอใจ ความเห็น หรือความชอบ (Scale Question) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของวิธี (Likert Scale) โดยแบ่งจัดระดับของคำตอบออกเป็น 5 คำตอบ (5 คะแนน) โดยเป็นการให้คะแนนในแต่ละระดับตั้งแต่ 1 คะแนน ไปจนถึง 5 คะแนน ตามลำดับ โดยระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club

ข้อที่ 1 ท่านได้รับประโยชน์ในการปฏิบัติตน และกิจกรรมต่างๆ จากโครงการ Healthy BP Club มากน้อยเพียงใด โดยระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยมีลักษณะคำถามเป็นแบบ Semantic Differential Scale ซึ่งเป็นคำถามที่ผู้ตอบแบบสอบถามจะต้องตอบนั้น จะมีค่าตอบกำหนดเอาไว้ให้ในแต่ละข้างของระดับคะแนนสูงสุดและคะแนนต่ำสุด โดยมีคุณลักษณะของสิ่งที่กำลังถูกวัดกำกับอยู่ในลักษณะตรงกันข้าม โดยมีสเกล 5 ระดับ คือ (5 คะแนน) โดยเป็นการให้คะแนนในแต่ละระดับตั้งแต่ 1 คะแนน ไปจนถึง 5 คะแนน ตามลำดับ โดยระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

ข้อที่ 2 ท่านจะแนะนำผู้ป่วยความดันโลหิตสูงคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ Healthy BP Club หรือไม่ โดยระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยมีลักษณะคำถามเป็นแบบ Semantic Differential Scale ซึ่งเป็นคำถามที่ผู้ตอบแบบสอบถามจะต้องตอบนั้น จะมีค่าตอบกำหนดเอาไว้ให้ในแต่ละข้างของระดับคะแนนสูงสุดและคะแนนต่ำสุด โดยมีคุณลักษณะของสิ่งที่กำลังถูกวัดกำกับอยู่ในลักษณะตรงกันข้าม โดยมีสเกล 5 ระดับ คือ (5 คะแนน)

โดยเป็นการให้คะแนนในแต่ละระดับตั้งแต่ 1 คะแนน ไปจนถึง 5 คะแนน ตามลำดับ โดยระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

ข้อที่ 3 ท่านเห็นด้วยที่โครงการ Healthy BP Club ควรดำเนินการบริการแก่สมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อไป โดยระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยมีลักษณะคำถามเป็นแบบ Semantic Differential Scale ซึ่งเป็นคำถามที่ผู้ตอบแบบสอบถามจะต้องตอบนั้น จะมีค่าตอบกำหนดเอาไว้ให้ในแต่ละข้างของระดับคะแนนสูงสุดและคะแนนต่ำสุด โดยมีคุณลักษณะของสิ่งที่กำลังถูกวัดกำกับอยู่ในลักษณะตรงกันข้าม โดยมีสเกล 5 ระดับ คือ (5 คะแนน) โดยเป็นการให้คะแนนในแต่ละระดับตั้งแต่ 1 คะแนน ไปจนถึง 5 คะแนน ตามลำดับ โดยระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

ข้อที่ 4 หลังจากที่ท่านได้รับบริการจากโครงการ Healthy BP Club ท่านมีผลการรักษาความดันโลหิตดีขึ้นเพียงใด โดยระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยมีลักษณะคำถามเป็นแบบ Semantic Differential Scale ซึ่งเป็นคำถามที่ผู้ตอบแบบสอบถามจะต้องตอบนั้น จะมีค่าตอบกำหนดเอาไว้ให้ในแต่ละข้างของระดับคะแนนสูงสุดและคะแนนต่ำสุด โดยมีคุณลักษณะของสิ่งที่กำลังถูกวัดกำกับอยู่ในลักษณะตรงกันข้าม โดยมีสเกล 5 ระดับ คือ (5 คะแนน) โดยเป็นการให้คะแนนในแต่ละระดับตั้งแต่ 1 คะแนน ไปจนถึง 5 คะแนน ตามลำดับ โดยระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับการบริการด้านต่างๆ ของโครงการ Healthy BP Club เพื่อเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์และวิจัยเพิ่มเติม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แบ่งลักษณะของการเก็บข้อมูลทำการศึกษาออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ผู้ศึกษาได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ซึ่งมีจำนวน 1,500 คน ที่มีการสมัครเป็นสมาชิกตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2548 ถึง วันที่ 31 ตุลาคม พ.ศ. 2549 (แหล่งข้อมูล : โครงการ Healthy BP Club 2549) จำนวน 400 ตัวอย่าง

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลเพื่อใช้ในการประกอบการทำวิจัยซึ่งผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตำราที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย วิทยานิพนธ์ และเอกสารต่างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางของการทำการศึกษาและวิจัยในครั้งนี้

วิธีดำเนินการรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือ สมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club โดยนำแบบสอบถามให้ลูกค้าตอบพร้อมทั้งอธิบายและให้คำแนะนำในการตอบแบบสอบถาม พร้อมทั้งตรวจดูความเรียบร้อยของแบบสอบถามแต่ละฉบับ และดำเนินการวิเคราะห์ต่อไป

การจัดกระทำ และการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจดูความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า

3. การประมวลผลข้อมูล (Processing) นำแบบสอบถามที่ลงรหัสเรียบร้อยแล้วมาบันทึกลงในคอมพิวเตอร์และประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for Social Sciences) For Windows Version 14

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สถิติพรรณนา (Description Statistics) ได้แก่

4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และระดับการศึกษา วิเคราะห์ด้วยค่าสถิติคิดเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

4.1.2 ข้อมูลความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในการใช้บริการด้านต่างๆ ของโครงการ Healthy BP Club ได้แก่ ด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP ด้านเอกสาร และคู่มือปฏิบัติตน ด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ ด้านกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพ และด้านบุคลากร วิเคราะห์โดยการหาค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และหาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยนำข้อมูลที่ได้จากวิธีการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามมาวิเคราะห์ทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 สมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูง ที่มีลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ต่างกัน ในเรื่องเพศกับพฤติกรรมการใช้บริการ จะใช้สถิติ t-test ส่วนอายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และระดับการศึกษา กับพฤติกรรมการใช้บริการ จะใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนปัจจัยเดียว (One-Way Analysis of Variance)

สมมติฐานข้อที่ 2 ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับการบริการด้านต่างๆ ประกอบด้วย ด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP ด้านเอกสาร และคู่มือปฏิบัติตน ด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ ด้านกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพ และด้านบุคลากร มีความ สัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club จะใช้สถิติ Correlation หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยวิธีของเพียร์สัน (Peason's Product Moment Correlation Coefficient)

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ผลจากการศึกษาความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club สรุปผลได้ดังนี้

1. ข้อมูลด้านลักษณะประชากรศาสตร์

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 55.0 และเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 45.0 โดยเป็นผู้มีอายุ 55 ปีขึ้นไป รองลงมา คือ 45-54 ปี และ 25-34 ปี หรือ 35-44 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.0, 35.0 และ 10.0 หรือ 10.0 ตามลำดับ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ รองลงมา คือ รับจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน และธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 45.0, 35.0 และ 15.0 ตามลำดับ ที่เป็นผู้มีรายได้ 10,000-14,999 บาท รองลงมา คือ 5,000-9,999 บาท และตั้งแต่ 25,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 45.0, 25.0 และ 20.0 ตามลำดับ และส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี รองลงมา คือ สูงกว่าปริญญาตรี และมัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า หรือ ปวช. ปวส. หรืออนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 45.0, 25.0 และ15.0 หรือ 15.0 ตามลำดับ

สำหรับอาการ หรือภาวะที่กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเป็นเบาหวาน คิดเป็นร้อยละ 60.0 ระดับไขมันในเลือดสูง คิดเป็นร้อยละ 60.0 ชาปลายมือปลายเท้า คิดเป็นร้อยละ 0.0 อืดอัด หรือเจ็บหน้าอก คิดเป็นร้อยละ 20.0 ชีพจรเต้นไม่เป็นจังหวะ คิดเป็นร้อยละ 7.5 และเป็นผู้มีอาการอื่นๆ (โปรดระบุ) คิดเป็นร้อยละ 0.0

2. ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านต่าง ๆ ของโครงการ Healthy BP Club

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านต่างๆ ของโครงการ Healthy BP Club โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในการใช้บริการของโครงการ Healthy BP Club อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ส่วนด้านที่กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในการใช้บริการของโครงการ Healthy BP Club อยู่ในระดับมาก คือ ด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ ด้านเอกสาร และคู่มือปฏิบัติตน ด้านกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพ และด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98, 3.97, 3.92 และ 3.89 ตามลำดับ

และหากพิจารณาความพึงพอใจในการใช้บริการด้านต่างๆ ของโครงการ Healthy BP Club เป็นรายด้าน สามารถจำแนกได้ดังนี้

ด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club พบว่าข้อที่กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในการใช้บริการของโครงการ Healthy BP Club ด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ข้อการติดต่อทางโทรศัพท์ทุก 3 เดือน ในแต่ละครั้งไม่เกิน 5 นาที ข้อการแนะนำเกี่ยวกับการใช้ชุดคู่มือส่งเสริมการควบคุมความดันโลหิต (Healthy BP Kit) หลังจากที่ได้สมัครเป็นสมาชิกในครั้งแรก และข้อความพอใจเกี่ยวกับการกระตุ้นเตือนให้รับประทานยาลดความดันโลหิตสูงอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52, 4.50 และ 4.37 ตามลำดับ ส่วนข้อที่กลุ่มตัวอย่างที่ตอบ

แบบสอบถาม มีความพึงพอใจในการใช้บริการของโครงการ Healthy BP Club ด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club อยู่ในระดับมาก คือ ข้อข้อมูลเพื่อการปฏิบัติตนในการให้ความร่วมมือกับแพทย์ในการรักษาความดันโลหิตสูง และข้อความสามารถของศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club ในการดูแลร่วมกับการรักษาของแพทย์ได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 และ 4.05 ตามลำดับ

ด้านเอกสารและคู่มือปฏิบัติตน พบว่าข้อที่กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในการใช้บริการของโครงการ Healthy BP Club ด้านเอกสารและคู่มือปฏิบัติตน อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ข้อลักษณะของเอกสารและคู่มือปฏิบัติตนมีการใช้ตัวหนังสือสลับกับภาพประกอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ส่วนข้อที่กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในการใช้บริการของโครงการ Healthy BP Club ด้านเอกสารและคู่มือปฏิบัติตน อยู่ในระดับมาก คือ ข้อประโยชน์จากเอกสารให้ความรู้ในการควบคุมความดันโลหิตให้ถึงระดับเป้าหมายได้ในระยะยาว ข้อเอกสารและคู่มือปฏิบัติตนที่แจกให้มีความน่าเชื่อถือและมีการอ้างอิงถึงเอกสารทางวิชาการ ข้อเอกสารให้ความรู้ (News Letter) แผ่นพับวิชาการส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับสุขภาพและโรคความดันโลหิตสูงทางไปรษณีย์อย่างสม่ำเสมอทุก 2 เดือน และข้อเอกสารแนะนำการปฏิบัติตนที่ถูกจัดส่งให้สมาชิกทางไปรษณีย์ตามที่อยู่ที่แจ้งไว้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05, 4.05, 3.80 และ 3.70 ตามลำดับ

ด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในการใช้บริการของโครงการ Healthy BP Club ด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ อยู่ในระดับมากทุกข้อ กล่าวคือ ข้อท่านได้รับความรู้ทางวิชาการจากวิทยาการผู้บรรยายที่มีความเชี่ยวชาญ ข้อการบริการจากทีมงานส่งเสริมสุขภาพของโครงการ Healthy BP Club เช่น บริการวัดความดันโลหิต ข้อจดหมายเชิญให้เข้าร่วมกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการโดยจัดส่งจดหมายเชิญให้ทางไปรษณีย์ ข้อระยะเวลาในการเชิญเพื่อเข้าร่วมกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ และข้อท่านพึงพอใจกับของที่ระลึกที่แจกในกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการที่ช่วยส่งเสริมการดูแลตนเองจากความดันโลหิตสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15, 4.15, 3.95, 3.85 และ 3.80 ตามลำดับ

ด้านกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในการใช้บริการของโครงการ Healthy BP Club ด้านกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพ อยู่ในระดับมากทุกข้อ กล่าวคือ ข้อกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพน่าสนใจ และอยากเข้าร่วมการตอบคำถาม ข้อคำถามที่ถามสามารถสร้างความตระหนักถึงโรคความดันโลหิตสูง และปัจจัยเสี่ยงต่อโรคหัวใจได้ ข้อการเข้าร่วมกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพที่อยู่ในเอกสารให้ความรู้ ข้อของที่ระลึกจากกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพที่จัดส่งให้ทางไปรษณีย์ และข้อระยะเวลาในการจัดกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพที่จัดขึ้นทุกๆ 2 เดือน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00, 4.00, 3.95, 3.95 และ 3.70 ตามลำดับ

ด้านบุคลากร พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในการใช้บริการของโครงการ Healthy BP Club ด้านบุคลากร อยู่ในระดับมากทุกข้อ กล่าวคือ ข้อบุคลากรที่ให้บริการซึ่งมีความสุภาพอ่อนโยน ข้อบุคลากรที่ให้บริการซึ่งมีหัวใจของการบริการ ข้อท่านได้รับการปฏิบัติที่ดีจากการบริการของบุคลากรในโครงการ Healthy BP Club ข้อบุคลากรที่ให้บริการซึ่งมีความ

น่าเชื่อถือในการให้ข้อมูล และข้อบุคลากรที่ทำหน้าที่ในการบริการในโครงการ Healthy BP Club มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05, 4.05, 3.90, 3.75 และ 3.70 ตามลำดับ

3. พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม มีพฤติกรรมการใช้บริการโดยสามารถจำแนกเป็นรายข้อได้ ดังนี้

1. ท่านได้รับประโยชน์ในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ จากโครงการ Healthy BP Club มากน้อยเพียงใด อยู่ในระดับได้รับประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05

2. ท่านจะแนะนำผู้ป่วยความดันโลหิตสูงคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ Healthy BP Club หรือไม่ อยู่ในระดับมีการแนะนำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90

3. ท่านเห็นด้วยที่โครงการ Healthy BP Club ควรดำเนินการบริการแก่สมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อไป อยู่ในระดับควรดำเนินการต่อไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65

4. หลังจากที่ท่านได้รับบริการจากโครงการ Healthy BP Club ท่านมีผลการรักษาความดันโลหิตสูงดีขึ้นเพียงใด อยู่ในระดับผลการรักษาความดันโลหิตดีขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10

5. กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามสมัครเป็นสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมาแล้วเป็นระยะเวลาสูงสุด คือ 14 เดือน ต่ำสุด คือ 3 เดือน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 9.05 เดือน และเมื่อพิจารณาเป็นช่วง พบว่าส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามสมัครเป็นสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมาแล้วเป็นระยะเวลา 11-14 เดือน คิดเป็นร้อยละ 45.0 รองลงมา คือ 3-6 เดือน คิดเป็นร้อยละ 30.0 และ 7-10 เดือน คิดเป็นร้อยละ 25.0 ตามลำดับ

4. ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับโครงการ Healthy BP Club

พบว่าผู้แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 โดยสามารถสามารถจำแนกความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ เป็นรายข้อได้ดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับประโยชน์ในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ จากโครงการ Healthy BP Club อย่างมาก มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00

2. ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าโครงการ Healthy BP Club ควรดำเนินการให้บริการแก่สมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อไป มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00

5. การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อ 1 สมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูง ที่มีลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อ 1.1 สมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูง ที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบเพศ กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป และด้านผลการรักษา โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ t-test พบว่าสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูง ที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูง ที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป และด้านผลการรักษา ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.2 สมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูง ที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุ กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป และด้านผลการรักษา โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่าสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูง ที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป และด้านผลการรักษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01, 0.01, 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อนำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน ใช้วิธีทดสอบแบบ (LSD) สรุปว่า

1.ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตน และกิจกรรมต่างๆ

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 25-34 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 45-54 ปี แต่น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 35-44 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 45-54 ปี แต่น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 45-54 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างแต่อย่างใด

2.ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 25-34 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 35-44 ปี

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 35-44 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 45-54 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างแต่อย่างใด

3.ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 25-34 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 35-44 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 45-54 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4.ด้านผลการรักษา

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 25-34 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 35-44 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 45-54 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานข้อที่ 1.3 สมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูง ที่มีอาชีพที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอาชีพ กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป และด้านผลการรักษา โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่า สมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูง ที่มีอาชีพที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป และด้านผลการรักษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อนำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน ใช้วิธีทดสอบแบบ (LSD) สรุปว่า

1.ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตน และกิจกรรมต่างๆ

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างแต่อย่างใด

2.ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน และกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพแม่บ้าน แต่น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ แต่มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพแม่บ้าน

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพแม่บ้าน

3.ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจแต่มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพแม่บ้าน

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ แต่มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแม่บ้าน

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแม่บ้าน

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4.ด้านผลการรักษา

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแม่บ้าน

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานข้อที่ 1.4 สมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูง ที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายได้ต่อเดือน กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป และด้านผลการรักษา โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่า สมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูง ที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ ด้านความเห็นด้วย

ที่โครงการควรดำเนินการต่อไป และด้านผลการรักษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อนำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน ใช้วิธีทดสอบแบบ (LSD) สรุปว่า

1.ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตน และกิจกรรมต่างๆ

ผลการเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 5,000-9,999 บาท มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-14,999 บาท แต่น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 15,000-19,999 บาท และกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 25,000 บาท ขึ้นไป

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-14,999 มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 15,000-19,999 บาท และกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 25,000 บาท ขึ้นไป

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างแต่อย่างใด

2.ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ

ผลการเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 5,000-9,999 บาท มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-14,999 บาท แต่น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 15,000-19,999 บาท และกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 25,000 บาท ขึ้นไป

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-14,999 บาท มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 15,000-19,999 บาท

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างแต่อย่างใด

3.ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 5,000-9,999 มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-14,999 บาท แต่น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 15,000-19,999 บาท และกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 25,000 บาท ขึ้นไป

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-14,999 มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 15,000-19,999 บาท แต่มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 25,000 บาท ขึ้นไป

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 15,000-19,999 มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 25,000 บาท ขึ้นไป

4.ด้านผลการรักษา

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 5,000-9,999 มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 15,000-19,999 บาท และกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 25,000 บาท ขึ้นไป

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-14,999 มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 15,000-19,999 บาท และกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 25,000 บาท ขึ้นไป

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างแต่อย่างใด

สมมติฐานข้อที่ 1.5 สมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูง ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการศึกษา กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป และด้านผลการรักษา โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว สมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูง ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป และด้านผลการรักษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อนำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน ใช้วิธีทดสอบแบบ (LSD) สรุปว่า

1.ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตน และกิจกรรมต่างๆ

ผลการเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา หรือต่ำกว่า มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษา ปวช. ปวส. หรืออนุปริญญา มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างแต่อย่างใด

2.ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ

ผลการเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา หรือต่ำกว่า มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษา ปวช. ปวส. หรืออนุปริญญา แต่น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษา ปวช. ปวส. หรืออนุปริญญา มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี แต่มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างแต่อย่างใด

3.ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา หรือต่ำกว่า มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษา ปวช. ปวส. หรืออนุปริญญา แต่น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษา ปวช. ปวส. หรืออนุปริญญา มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

4.ด้านผลการรักษา

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา หรือต่ำกว่า มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี แต่มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษา ปวช. ปวส. หรืออนุปริญญา มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี แต่มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานข้อที่ 2 ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านต่างๆ ประกอบด้วย ด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club ด้านเอกสารและคู่มือปฏิบัติตน ด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ ด้านกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพ และด้านบุคลากร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club

สมมติฐานข้อที่ 2.1 ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป และด้านผลการรักษา โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่าความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป และด้านผลการรักษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club มากขึ้น (ลดลง) พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป และด้านผลการรักษา จะมากขึ้น (ลดลง) ในระดับค่อนข้างต่ำ

สมมติฐานข้อที่ 2.2 ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านเอกสารและคู่มือปฏิบัติตน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านเอกสารและคู่มือปฏิบัติตน กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป และด้านผลการรักษาโดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่าความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านเอกสารและคู่มือปฏิบัติตน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป และด้านผลการรักษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านเอกสารและคู่มือปฏิบัติตนมากขึ้น (ลดลง) พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป และด้านผลการรักษา จะมากขึ้น (ลดลง) ในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 2.3 ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป และด้านผลการรักษา โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่าความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านเอกสารและคู่มือปฏิบัติตนมากขึ้น (ลดลง) พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ จะมากขึ้น (ลดลง) ในระดับสูง

ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ

Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการมากขึ้น (ลดลง) พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการจะมากขึ้น (ลดลง) ในระดับปานกลาง

ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป และด้านผลการรักษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการมากขึ้น (ลดลง) พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป และด้านผลการรักษาจะมากขึ้น (ลดลง) ในระดับค่อนข้างสูง

สมมติฐานข้อที่ 2.4 ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพ กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป และด้านผลการรักษา โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่าความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ และด้านผลการรักษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพมากขึ้น (ลดลง) พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ และด้านผลการรักษา จะมากขึ้น (ลดลง) ในระดับค่อนข้างต่ำ

ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพมากขึ้น (ลดลง) พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป จะมากขึ้น (ลดลง) ในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 2.5 ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านบุคลากร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านบุคลากร กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป และด้านผลการรักษา โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่าความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านบุคลากร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ และด้านผลการรักษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านบุคลากรมากขึ้น (ลดลง) พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ และด้านผลการรักษา จะมากขึ้น (ลดลง) ในระดับปานกลาง

ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านบุคลากร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ และด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านบุคลากรมากขึ้น (ลดลง) พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ และด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป จะมากขึ้น (ลดลง) ในระดับค่อนข้างสูง

อภิปรายผล

จากการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club สามารถอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

1.ผลการศึกษาข้อมูลด้านลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ที่มีรายได้ 10,000-14,999 บาท และมีระดับการศึกษาปริญญาตรี โดยอาการ หรือภาวะที่กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเป็นส่วนใหญ่ คือ เบาหวาน และระดับไขมันในเลือดสูง

2.ผลการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการด้านต่างๆ ของโครงการ Healthy BP Club พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านต่างๆ ของโครงการ Healthy BP Club โดยรวมอยู่ในระดับมาก และด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club เป็นด้านที่กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในการใช้บริการของโครงการ Healthy BP Club อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ ด้านเอกสารและคู่มือปฏิบัติตน ด้านกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพ และด้านบุคลากร อยู่ในระดับมาก

3.ผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามได้รับประโยชน์ในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ จากโครงการ Healthy BP Club และจะมีการแนะนำผู้ป่วยความดันโลหิตสูงคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ Healthy BP Club ตลอดจนเห็นด้วยที่โครงการ Healthy BP Club ควรดำเนินการบริการแก่สมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อไป ซึ่งหลังจากที่ได้รับบริการจากโครงการ Healthy BP Club กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีผลการรักษาความดันโลหิตสูงดีขึ้น โดยส่วนใหญ่สมัครเป็นสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมาแล้วเป็นระยะเวลา 11-14 เดือน รองลงมา คือ 3-6 เดือน และ 7-10 เดือน ตามลำดับ

4.ผลการศึกษาการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 สรุปได้ว่า

1. เพศ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพบว่าเพศหญิงมีพฤติกรรมการใช้บริการ ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ มากกว่าเพศชาย เนื่องจาก เพศหญิงนั้นจะสนใจดูแลสุขภาพตนเองและมีพฤติกรรมป้องกันโรคดีกว่าชายในด้านการควบคุมอาหาร การออกกำลังกาย เพราะต้องการให้รูปร่างสวย (Muhlenkamp and Broerman. 1988 : 637 - 646) กอปรกับโครงการ Healthy BP Club มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมผู้ป่วยให้ใส่ใจในการปรับเปลี่ยนแนวทางในการดำเนินชีวิตที่เป็นประโยชน์ต่อสุขภาพ ตลอดจนสนับสนุนผู้ป่วยในการให้ความร่วมมือในการรักษาและการใช้ยาอย่างต่อเนื่องและสนับสนุนให้การรักษาบรรลุตามเป้าหมาย ดังนั้น หากผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club มีพฤติกรรมการใช้บริการที่แตกต่างกัน ตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ ก็ย่อมแตกต่างกันตามพฤติกรรมการใช้บริการที่แตกต่างกัน

เพราะหากมีการปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ของโครงการอย่างต่อเนื่อง ก็ย่อมจะได้รับประโยชน์จากการปฏิบัติตน แต่หากไม่มีการปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ของโครงการอย่างต่อเนื่อง ประโยชน์ที่ได้รับจากการปฏิบัติตนก็ย่อมจะลดลง

ส่วนด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป และด้านผลการรักษา พบว่าสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูง ที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจาก การสมัครเป็นสมาชิกในโครงการ Healthy BP Club ผู้ป่วยส่วนใหญ่จะได้รับการเชิญ ซึ่งมีการแนะนำ และชี้แจงในการสมัครเป็นสมาชิกจากแพทย์ผู้ให้การรักษา และพยาบาลผู้ช่วยแพทย์เป็นหลัก กอปรกับโครงการดังกล่าวเพิ่งริเริ่มมาได้เมื่อไม่นานนัก ประสบการณ์ในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ ของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงจึงยังมีไม่มาก จากเหตุดังกล่าวจึงอาจเป็นไปได้ว่าสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงยังไม่มีการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ ดังนั้น เพศที่แตกต่างกัน จึงไม่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิก ผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club

2. อายุ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป และด้านผลการรักษา แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตน และกิจกรรมต่างๆ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 25-34 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 45-54 ปี แต่น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป ขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 35-44 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 45-54 ปี แต่น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 45-54 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป สำหรับด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 25-34 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 35-44 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 35-44 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 45-54 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป ซึ่งสอดคล้องตามคำกล่าวของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 133) ที่กล่าวไว้ว่า อายุที่แตกต่างกันจะมีความต้องการผลิตภัณฑ์ต่างกัน เช่นกลุ่มวัยรุ่นชอบทดลองสิ่งแปลกใหม่ และชอบสินค้าประเภทแฟชั่น และรายการพักผ่อนหย่อนใจ และตามคำกล่าวของ สมจิตต์ สุพรรณทัสน์ (2526 : 116) ที่กล่าวว่า คนที่มีอายุ 25-44 ปี จะมุ่งทำงานสร้างฐานะ จึงไม่สนใจดูแลป้องกันโรคให้สุขภาพตนเองมากนัก และจากการที่บุคล

ที่มีอายุมากขึ้น หรือเข้าสู่วัยกลางคน ทำให้ร่างกายเสื่อมลง มีผลให้ไม่สามารถปฏิบัติพฤติกรรมป้องกันโรคบางอย่างได้เช่นกัน อายุที่เปลี่ยนแปลงไปจึงมีผลต่อพฤติกรรมป้องกันโรค

3.อาชีพ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป และด้านผลการรักษา แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ และกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ ขณะที่ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน และกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพแม่บ้าน แต่น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ

และกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ แต่มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพแม่บ้าน และกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพแม่บ้าน ทั้งนี้ โดย Kotler. (1981 : 238) ได้ให้ความหมายไว้ว่า อาชีพของผู้บริโภคเป็นปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภค ซึ่งแต่ละอาชีพจะนำไปสู่ความจำเป็น และความต้องการใช้สินค้า และบริการที่แตกต่างกัน อันเกิดจากวัฒนธรรมกลุ่มย่อยของแต่ละกลุ่มที่มีลักษณะเฉพาะ และแตกต่างกัน และวาสนา ปุรมณีวิวัฒน์ (2532 : 59) กล่าวว่าอาชีพ และลักษณะงานที่ทำ บุคคลที่มีอาชีพรับราชการ รัฐวิสาหกิจ และบริษัทเอกชน มีคะแนนเฉลี่ยของแบบแผนชีวิตสูงกว่าอาชีพทำนา ทำไร่ รับจ้าง ค้าขาย ส่วน Ingelfinger (1982 : 88) กล่าวว่าบุคคลที่มีอาชีพใช้กำลังมาก จะมีระดับความดันโลหิตสูงกว่าบุคคลที่ประกอบอาชีพใช้กำลังงานต่ำ และคนที่ทำงานต้องใช้ความคิดและมีความเครียดสูงจะมีระดับความดันโลหิตสูงเช่นเดียวกัน

4.รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป และด้านผลการรักษา แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มี

รายได้ต่อเดือน 5,000-9,999 บาท มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-14,999 บาท แต่น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 15,000-19,999 บาท และกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 25,000 บาท ขึ้นไป ขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-14,999 มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 15,000-19,999 บาท และกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 25,000 บาท ขึ้นไป สำหรับด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 5,000-9,999 บาท มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-14,999 บาท แต่น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 15,000-19,999 บาท และกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 25,000 บาท ขึ้นไป และกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-14,999 บาท มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 15,000-19,999 บาท ทั้งนี้ เพราะโอกาสทางเศรษฐกิจ (Economic circumstances) หรือรายได้ (Income) ของบุคคลจะกระทบต่อสินค้า และบริการที่เขาตัดสินใจซื้อ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541 : 134) และในบุคคลที่มีสถานภาพเศรษฐกิจสังคมสูงจะมีการดูแลตนเองได้ดีกว่าผู้ที่มีสถานภาพเศรษฐกิจสังคมต่ำกว่า

5. ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป และด้านผลการรักษา แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตน และกิจกรรมต่างๆ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา หรือต่ำกว่า มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษา ปวช. ปวส. หรืออนุปริญญา มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี สำหรับด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา หรือต่ำกว่า มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษา ปวช. ปวส. หรืออนุปริญญา แต่น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษา ปวช. ปวส. หรืออนุปริญญา มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP

Club น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี แต่มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี โดยเป็นไปตามคำกล่าวของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 132) ที่กล่าวไว้ว่าผู้ที่มีการศึกษาสูง มีแนวโน้มจะบริโภคผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพดีมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำ ส่วนประภาเพ็ญ สุวรรณ (2526 : 182) กล่าวว่าคนที่มีการศึกษาสูงเข้าใจเรื่องสุขภาพอนามัยได้ดีกว่า

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 สรุปได้ว่า

1. ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป และด้านผลการรักษา ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ เนื่องจาก ศูนย์ข้อมูล Healthy BP เป็นศูนย์ข้อมูลสมาชิกที่ทำหน้าที่ในการติดตาม และกระตุ้นเตือนทางโทรศัพท์แก่สมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ซึ่งจะทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการจัดส่ง Healthy BP Kit และ Newsletter รวมทั้งจัดสัมมนาเชิงวิชาการเกี่ยวกับโรคความดันโลหิตสูง โดยจากผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในการใช้บริการของโครงการ Healthy BP Club ด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีเหตุผลหลัก คือ การติดต่อทางโทรศัพท์ทุก 3 เดือน ในแต่ละครั้งไม่เกิน 5 นาที และเมื่อกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจแล้ว ก็ย่อมจะก่อให้เกิดพฤติกรรม เนื่องจาก พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีแรงจูงใจ (Motive) ซึ่งหมายถึงความต้องการที่ได้รับการกระตุ้นจากภายในตัวบุคคลที่ต้องการแสวงหาความพอใจด้วยพฤติกรรมที่มีเป้าหมาย (Stanton; & Futrell. 1987 : 649)

2. ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านเอกสารและคู่มือปฏิบัติตน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป และด้านผลการรักษา ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในการใช้บริการของโครงการ Healthy BP Club ด้านเอกสาร และคู่มือปฏิบัติตน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีเหตุผลหลัก คือ ลักษณะของเอกสารและคู่มือปฏิบัติตนมีการใช้ตัวหนังสือสลับกับภาพประกอบ จึงง่ายต่อการทำความเข้าใจ เพราะหากสมาชิกของโครงการสามารถเข้าใจ ตลอดจนเชื่อถือในเอกสาร และคู่มือปฏิบัติตน ก็ย่อมจะเกิดพฤติกรรม และได้รับประโยชน์จากเอกสารให้ความรู้ในการควบคุมความดันโลหิตให้ถึงระดับเป้าหมายได้ในระยะยาว

3. ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป

และด้านผลการรักษา ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในการใช้บริการของโครงการ Healthy BP Club ด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยหากสมาชิกโครงการได้รับความรู้ทางวิชาการจากวิทยากรผู้บรรยายที่มีความเชี่ยวชาญ ก็ย่อมจะได้รับประโยชน์จากพฤติกรรมการใช้บริการ แต่หากสมาชิกโครงการไม่ได้รับความรู้ทางวิชาการจากวิทยากรผู้บรรยายที่มีความเชี่ยวชาญ ก็ย่อมจะไม่ได้รับประโยชน์จากพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าว

4. ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป และด้านผลการรักษา โดยผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในการใช้บริการของโครงการ Healthy BP Club ด้านกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยหากสมาชิกโครงการคิดว่ากิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพน่าสนใจ และอยากเข้าร่วมการตอบคำถามตลอดจนสามารถสร้างความตระหนักถึงโรคความดันโลหิตสูง และปัจจัยเสี่ยงต่อโรคหัวใจได้ ก็ย่อมจะได้รับประโยชน์จากพฤติกรรมการใช้บริการ แต่หากไม่ก็ย่อมจะไม่ได้รับประโยชน์จากพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าว

5. ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านบุคลากร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป และด้านผลการรักษา ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ตามคำกล่าวของ ฟินน์ (Finn. 1521) ที่ได้นิยามสิ่งที่คาดหวังหมายถึง การประเมินค่าบุคคล หรือตนเองด้านจิตรู้สำนึก และใช้สิ่งที่คาดหวังนั้นมาเป็นแนวทางในการกำหนดพฤติกรรมที่จะมีต่อบุคคลที่ตนคาดหวัง หรือต่อตนเองในลักษณะที่ตนคิดว่าถูกต้อง ดังนั้นหากสมาชิกโครงการได้รับการปฏิบัติที่ดีโดยบุคลากรที่ให้บริการซึ่งมีความสุภาพอ่อนโยน มีหัวใจของการบริการ และมีความน่าเชื่อถือ ก็ย่อมจะก่อให้เกิดพฤติกรรมการใช้บริการมากขึ้น เป็นลำดับ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ข้อมูลด้านลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ที่มีรายได้ไม่สูงมากนัก ดังนั้น โครงการจึงควรเร่งปรับกลยุทธ์ ตลอดจนพัฒนารูปแบบการให้บริการให้ได้มาตรฐาน เพื่อให้ศูนย์ Healthy BP Club เป็น

ทางเลือกหนึ่งของผู้ป่วยโรคความดันโลหิตสูง ในการช่วยกระตุ้นเตือนให้เกิดพฤติกรรมการใช้บริการ และก่อให้เกิดประโยชน์จากการเกิดพฤติกรรมการใช้บริการอย่างต่อเนื่องระยะยาว

2. ความพึงพอใจในการใช้บริการ ด้านต่างๆ จากผลการวิจัยพบว่าสมาชิกโครงการมีความพึงพอใจในการใช้บริการ ด้านต่างๆ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club เพียงด้านเดียวที่สมาชิกมีความพึงพอใจในการใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านอื่นๆ สมาชิกยังมีความพึงพอใจในการใช้บริการอยู่ในระดับมากเท่านั้น ดังนั้น โครงการจึงควรเร่งปรับกลยุทธ์ตลอดจนพัฒนารูปแบบการให้บริการด้านต่างๆ ให้สมาชิกโครงการรู้สึกพึงพอใจมากยิ่งขึ้น เพื่อช่วยกระตุ้นเตือนให้เกิดพฤติกรรมการใช้บริการ และเกิดประโยชน์กับสมาชิกโครงการในระยะยาว

3. จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านต่างๆ ประกอบด้วย ด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club ด้านเอกสารและคู่มือปฏิบัติตน ด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ ด้านกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพ และด้านบุคลากร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ดังนี้

3.1 ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการ ด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ในระดับค่อนข้างต่ำ โดยถึงแม้สมาชิกโครงการจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการ ด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club อยู่ในระดับมากที่สุด แต่กลับพบว่ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ในระดับค่อนข้างต่ำ อาจเป็นเพราะว่าสมาชิกรู้สึกพึงพอใจต่อการได้รับบริการ ด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club เนื่องจาก ศูนย์ฯ มีมาตรฐานในการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อทางโทรศัพท์ทุก 3 เดือน การแนะนำเกี่ยวกับการใช้ชุดคู่มือหลังจากสมัคร การกระตุ้นเตือนให้รับประทานยา ข้อมูลเพื่อการปฏิบัติตนในการให้ความร่วมมือกับแพทย์ และความสามารถของศูนย์ข้อมูลในการดูแลร่วมกับแพทย์ แต่อาจจะขาดความถี่ในการให้บริการ จึงทำให้มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการในระดับค่อนข้างต่ำ ดังนั้น โครงการจึงควรปรับกลยุทธ์เกี่ยวกับการให้บริการด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club ให้มีความถี่มากกว่าปัจจุบัน อาทิ มีการติดต่อทางโทรศัพท์ทุก 1 เดือน หรือมีการแนะนำข้อมูลอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ เพื่อกระตุ้นพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงให้เพิ่มมากขึ้น

3.2 ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการ ด้านเอกสารและคู่มือปฏิบัติตน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ในระดับปานกลาง โดยถึงแม้สมาชิกโครงการจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการ ด้านเอกสารและคู่มือปฏิบัติตน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก แต่กลับพบว่ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะว่าขาดความถี่ในการให้บริการด้านเอกสารและคู่มือปฏิบัติตนเช่นเดียวกับ

ด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club ดังนั้น โครงการจึงควรปรับกลยุทธ์เกี่ยวกับการให้บริการด้านเอกสารและคู่มือปฏิบัติตนให้มีความถี่มากขึ้น อาทิ จากเดิมที่มีการส่งเอกสารให้ความรู้ทางไปรษณีย์ทุก 2 เดือน ก็ปรับเป็นมีการส่งทุกเดือน เป็นต้น ตลอดจนโครงการฯ ควรมีการปรับปรุงรูปแบบของเอกสารและคู่มือปฏิบัติตนให้มีความน่าสนใจ และง่ายต่อการทำความเข้าใจมากขึ้น อย่างเช่นการใช้ตัวหนังสือสลับกับภาพประกอบ แต่ทั้งนี้ยังให้คงไว้ซึ่งความน่าเชื่อถือของเอกสาร ทั้งนี้ เพื่อกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมในการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงเพิ่มมากขึ้น

ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ ด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ ของสมาชิกโครงการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ในระดับสูง แสดงให้เห็นว่ากิจกรรมดังกล่าวมีส่วนสำคัญในการเร่งให้เกิดพฤติกรรมการใช้บริการมากยิ่งขึ้น ดังนั้น โครงการดังกล่าวจึงควรให้ความสำคัญกับกิจกรรมทางด้านสัมมนาเชิงปฏิบัติการมากยิ่งขึ้นไปอีก

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่านอกเหนือจากความพึงพอใจในการใช้บริการด้านต่างๆ ของโครงการ Healthy BP Club และพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการดังกล่าวที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวิจัยในครั้งนี้แล้ว ควรที่จะมีการศึกษาเพิ่มเติม ดังนี้

1. ควรมีการศึกษาสถานสมรส ซึ่งเป็นข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ นอกเหนือจากที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวิจัยในครั้งนี้แล้ว เพื่อให้ทราบว่าสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club หรือไม่

2. ควรมีการศึกษาความคาดหวังในการใช้บริการของสมาชิกโครงการว่าก่อนการใช้บริการสมาชิกมีความคาดหวังอย่างไร และผลหลังจากการใช้บริการเป็นไปตามความคาดหวังหรือไม่ เพื่อนำผลที่ได้มาใช้ในการพัฒนาบริการให้ตรงกับความต้องการของสมาชิกมากที่สุด

บทที่ 5
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club จำแนกเป็นข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์ ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านต่าง ๆ ของโครงการ Healthy BP Club และพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club โดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการใช้บริการด้านต่าง ๆ ของโครงการ Healthy BP Club กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ทั้งนี้ เพื่อนำผลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา และแนะนำ ตลอดจนการกำหนดกลยุทธ์เพื่อสนองตอบต่อความต้องการ และความพึงพอใจสูงสุดให้กับสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงจากการบริการของโครงการ Healthy BP Club

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1.เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club โดยจำแนกตามลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และระดับการศึกษา

2.เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงที่ได้รับบริการทางด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP ด้านเอกสาร และคู่มือปฏิบัติตน ด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ ด้านกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพ และด้านบุคลากร กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club

สมมติฐานในการวิจัย

1.สมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงที่มีลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club แตกต่างกัน

2.ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับการบริการด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย ด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP ด้านเอกสาร และคู่มือปฏิบัติตน ด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ ด้านกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพ และด้านบุคลากร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การกำหนดประชากร และการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

ประชากรที่ทำการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ สมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2548 ถึงวันที่ 31 ตุลาคม พ.ศ. 2549 ซึ่งมีจำนวน 1,500 คน (แหล่งข้อมูล : โครงการ Healthy BP Club 2549)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ สมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ซึ่งทราบจำนวนที่แน่นอน จึงใช้วิธีการคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรสำหรับกรณีที่ทราบจำนวนประชากร (ดร.กัลยา วานิชย์บัญชา. 2549 : 25**)** โดยใช้การเปิดตารางของ Taro Yamane หรือจากการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (Yamane : 1976) และได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดความเชื่อมั่นที่ 95**%** ความผิดพลาดไม่เกิน 5**%** ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 315 คน และสำรองแบบสอบถามเพื่อป้องกันความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้นจากความไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จำนวน 85 ชุด ดังนั้น ขนาดตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 400 คน

การสุ่มตัวอย่างสำหรับงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ใช้หลักการสุ่มตัวอย่างของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงที่มีการสมัครเข้าร่วมกับโครงการ Healthy BP Club ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2548 ถึงวันที่ 31 ตุลาคม พ.ศ. 2549 และการเลือกใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ (Systematic sampling) ในการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ซึ่งให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง ในลักษณะการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ (Systematic sampling) โดยมีขั้นตอนวิธีการทำดังนี้ (ดร.กัลยา วานิชย์บัญชา**.** 2549 : 15)

ขั้นที่ 1 สร้างกรอบตัวอย่าง 1,500 คน โดย 1 หน่วย หมายถึง 1 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club โดยให้หมายเลขสมาชิก 0001 - 1500

ขั้นที่ 2 คำนวณระยะห่าง

ขั้นที่ 3 เลือกตัวอย่างหน่วยแรก โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย ซึ่งจะไม่เกินขนาดของช่วงห่าง เลือกเลขสุ่มมา 1 ค่า โดยให้เลขสุ่มนั้นมีค่าตั้งแต่ 1 - 3 ในที่นี้ใช้ตารางเลขสุ่มสุ่มเลขที่มีค่า 1 - 3 ถ้าได้เลขสุ่ม r = 3 หมายถึง หมายเลข 0003 ในกรอบตัวอย่างจะเป็นตัวอย่างแรก

ขั้นที่ 4 เลือกตัวอย่างหน่วยที่ 2 ให้ห่างจากหน่วยแรก เท่ากับ k นั่นคือ เลือกหน่วยที่ r + k ซึ่งเป็นหน่วยที่มีหมายเลข 0003 + 3 = 0006 ในกรอบตัวอย่าง

ขั้นที่ 5 เลือกหน่วยตัวอย่างถัดไป โดยให้ห่างจากหน่วยก่อนหน้าเท่าๆ กัน มีระยะห่างเท่ากับ r, r + k, r + 2k, r + 3k,..., ตกเป็นตัวอย่าง ในที่นี้ทำการเลือกตัวอย่างที่ 3, 4, 5,..., 400 ซึ่ง

ตรงกับหมายเลข 0009, 0012, 0015,... จนครบ 400 หมายเลข ดังนั้น จะได้หน่วยงานหมายเลข 3, 6, 9, 12, 15, 18, 21,... ตกเป็นตัวอย่าง 400 หน่วย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

ลักษณะของเครื่องมือเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งครอบคลุมถึงข้อมูล ที่ต้องการศึกษา แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านลักษณะประชากรศาสตร์ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด จำนวน 5 ข้อ ได้แก่

ข้อที่ 1 เพศ โดยระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 2 อายุ โดยระดับการวัดข้อมูลประเภทลำดับ (Ordinal Scale)

ข้อที่ 3 อาชีพ โดยระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 4 รายได้ต่อเดือน โดยระดับการวัดข้อมูลประเภทลำดับ (Ordinal Scale)

ข้อที่ 5 ระดับการศึกษา โดยระดับการวัดข้อมูลประเภทลำดับ (Ordinal Scale)

ข้อที่ 6 อาการ หรือภาวะ โดยระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในการใช้บริการด้านต่างๆ ของโครงการ Healthy BP Club ได้แก่ ด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP ด้านเอกสารและคู่มือปฏิบัติตน ด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ ด้านกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพ และด้านบุคลากร เป็นคำถามที่แสดงถึงระดับความพึงพอใจ ความเห็น หรือความชอบ (Scale Question) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของวิธี (Likert Scale) โดยแบ่งจัดระดับของคำตอบออกเป็น 5 คำตอบ (5 คะแนน) โดยเป็นการให้คะแนนในแต่ละระดับตั้งแต่ 1 คะแนน ไปจนถึง 5 คะแนน ตามลำดับ โดยระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club

ข้อที่ 1 ท่านได้รับประโยชน์ในการปฏิบัติตน และกิจกรรมต่างๆ จากโครงการ Healthy BP Club มากน้อยเพียงใด โดยระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยมีลักษณะคำถามเป็นแบบ Semantic Differential Scale ซึ่งเป็นคำถามที่ผู้ตอบแบบสอบถามจะต้องตอบนั้น จะมีค่าตอบกำหนดเอาไว้ให้ในแต่ละข้างของระดับคะแนนสูงสุดและคะแนนต่ำสุด โดยมีคุณลักษณะของสิ่งที่กำลังถูกวัดกำกับอยู่ในลักษณะตรงกันข้าม โดยมีสเกล 5 ระดับ คือ (5 คะแนน) โดยเป็นการให้คะแนนในแต่ละระดับตั้งแต่ 1 คะแนน ไปจนถึง 5 คะแนน ตามลำดับ โดยระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

ข้อที่ 2 ท่านจะแนะนำผู้ป่วยความดันโลหิตสูงคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ Healthy BP Club หรือไม่ โดยระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยมีลักษณะคำถามเป็นแบบ Semantic Differential Scale ซึ่งเป็นคำถามที่ผู้ตอบแบบสอบถามจะต้องตอบนั้น จะมีค่าตอบกำหนดเอาไว้ให้ในแต่ละข้างของระดับคะแนนสูงสุดและคะแนนต่ำสุด โดยมีคุณลักษณะของสิ่งที่กำลังถูกวัดกำกับอยู่ในลักษณะตรงกันข้าม โดยมีสเกล 5 ระดับ คือ (5 คะแนน)

โดยเป็นการให้คะแนนในแต่ละระดับตั้งแต่ 1 คะแนน ไปจนถึง 5 คะแนน ตามลำดับ โดยระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

ข้อที่ 3 ท่านเห็นด้วยที่โครงการ Healthy BP Club ควรดำเนินการบริการแก่สมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อไป โดยระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยมีลักษณะคำถามเป็นแบบ Semantic Differential Scale ซึ่งเป็นคำถามที่ผู้ตอบแบบสอบถามจะต้องตอบนั้น จะมีค่าตอบกำหนดเอาไว้ให้ในแต่ละข้างของระดับคะแนนสูงสุดและคะแนนต่ำสุด โดยมีคุณลักษณะของสิ่งที่กำลังถูกวัดกำกับอยู่ในลักษณะตรงกันข้าม โดยมีสเกล 5 ระดับ คือ (5 คะแนน) โดยเป็นการให้คะแนนในแต่ละระดับตั้งแต่ 1 คะแนน ไปจนถึง 5 คะแนน ตามลำดับ โดยระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

ข้อที่ 4 หลังจากที่ท่านได้รับบริการจากโครงการ Healthy BP Club ท่านมีผลการรักษาความดันโลหิตดีขึ้นเพียงใด โดยระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยมีลักษณะคำถามเป็นแบบ Semantic Differential Scale ซึ่งเป็นคำถามที่ผู้ตอบแบบสอบถามจะต้องตอบนั้น จะมีค่าตอบกำหนดเอาไว้ให้ในแต่ละข้างของระดับคะแนนสูงสุดและคะแนนต่ำสุด โดยมีคุณลักษณะของสิ่งที่กำลังถูกวัดกำกับอยู่ในลักษณะตรงกันข้าม โดยมีสเกล 5 ระดับ คือ (5 คะแนน) โดยเป็นการให้คะแนนในแต่ละระดับตั้งแต่ 1 คะแนน ไปจนถึง 5 คะแนน ตามลำดับ โดยระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับการบริการด้านต่างๆ ของโครงการ Healthy BP Club เพื่อเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์และวิจัยเพิ่มเติม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แบ่งลักษณะของการเก็บข้อมูลทำการศึกษาออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ผู้ศึกษาได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ซึ่งมีจำนวน 1,500 คน ที่มีการสมัครเป็นสมาชิกตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2548 ถึง วันที่ 31 ตุลาคม พ.ศ. 2549 (แหล่งข้อมูล : โครงการ Healthy BP Club 2549) จำนวน 400 ตัวอย่าง

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลเพื่อใช้ในการประกอบการทำวิจัยซึ่งผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตำราที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย วิทยานิพนธ์ และเอกสารต่างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางของการทำการศึกษาและวิจัยในครั้งนี้

วิธีดำเนินการรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือ สมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club โดยนำแบบสอบถามให้ลูกค้าตอบพร้อมทั้งอธิบายและให้คำแนะนำในการตอบแบบสอบถาม พร้อมทั้งตรวจดูความเรียบร้อยของแบบสอบถามแต่ละฉบับ และดำเนินการวิเคราะห์ต่อไป

การจัดกระทำ และการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจดูความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า

3. การประมวลผลข้อมูล (Processing) นำแบบสอบถามที่ลงรหัสเรียบร้อยแล้วมาบันทึกลงในคอมพิวเตอร์และประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for Social Sciences) For Windows Version 14

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สถิติพรรณนา (Description Statistics) ได้แก่

4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และระดับการศึกษา วิเคราะห์ด้วยค่าสถิติคิดเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

4.1.2 ข้อมูลความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในการใช้บริการด้านต่างๆ ของโครงการ Healthy BP Club ได้แก่ ด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP ด้านเอกสาร และคู่มือปฏิบัติตน ด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ ด้านกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพ และด้านบุคลากร วิเคราะห์โดยการหาค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และหาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยนำข้อมูลที่ได้จากวิธีการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามมาวิเคราะห์ทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 สมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูง ที่มีลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ต่างกัน ในเรื่องเพศกับพฤติกรรมการใช้บริการ จะใช้สถิติ t-test ส่วนอายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และระดับการศึกษา กับพฤติกรรมการใช้บริการ จะใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนปัจจัยเดียว (One-Way Analysis of Variance)

สมมติฐานข้อที่ 2 ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับการบริการด้านต่างๆ ประกอบด้วย ด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP ด้านเอกสาร และคู่มือปฏิบัติตน ด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ ด้านกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพ และด้านบุคลากร มีความ สัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club จะใช้สถิติ Correlation หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยวิธีของเพียร์สัน (Peason's Product Moment Correlation Coefficient)

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ผลจากการศึกษาความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club สรุปผลได้ดังนี้

1. ข้อมูลด้านลักษณะประชากรศาสตร์

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 55.0 และเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 45.0 โดยเป็นผู้มีอายุ 55 ปีขึ้นไป รองลงมา คือ 45-54 ปี และ 25-34 ปี หรือ 35-44 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.0, 35.0 และ 10.0 หรือ 10.0 ตามลำดับ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ รองลงมา คือ รับจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน และธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 45.0, 35.0 และ 15.0 ตามลำดับ ที่เป็นผู้มีรายได้ 10,000-14,999 บาท รองลงมา คือ 5,000-9,999 บาท และตั้งแต่ 25,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 45.0, 25.0 และ 20.0 ตามลำดับ และส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี รองลงมา คือ สูงกว่าปริญญาตรี และมัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า หรือ ปวช. ปวส. หรืออนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 45.0, 25.0 และ15.0 หรือ 15.0 ตามลำดับ

สำหรับอาการ หรือภาวะที่กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเป็นเบาหวาน คิดเป็นร้อยละ 60.0 ระดับไขมันในเลือดสูง คิดเป็นร้อยละ 60.0 ชาปลายมือปลายเท้า คิดเป็นร้อยละ 0.0 อืดอัด หรือเจ็บหน้าอก คิดเป็นร้อยละ 20.0 ชีพจรเต้นไม่เป็นจังหวะ คิดเป็นร้อยละ 7.5 และเป็นผู้มีอาการอื่นๆ (โปรดระบุ) คิดเป็นร้อยละ 0.0

2. ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านต่าง ๆ ของโครงการ Healthy BP Club

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านต่างๆ ของโครงการ Healthy BP Club โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในการใช้บริการของโครงการ Healthy BP Club อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ส่วนด้านที่กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในการใช้บริการของโครงการ Healthy BP Club อยู่ในระดับมาก คือ ด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ ด้านเอกสาร และคู่มือปฏิบัติตน ด้านกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพ และด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98, 3.97, 3.92 และ 3.89 ตามลำดับ

และหากพิจารณาความพึงพอใจในการใช้บริการด้านต่างๆ ของโครงการ Healthy BP Club เป็นรายด้าน สามารถจำแนกได้ดังนี้

ด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club พบว่าข้อที่กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในการใช้บริการของโครงการ Healthy BP Club ด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ข้อการติดต่อทางโทรศัพท์ทุก 3 เดือน ในแต่ละครั้งไม่เกิน 5 นาที ข้อการแนะนำเกี่ยวกับการใช้ชุดคู่มือส่งเสริมการควบคุมความดันโลหิต (Healthy BP Kit) หลังจากที่ได้สมัครเป็นสมาชิกในครั้งแรก และข้อความพอใจเกี่ยวกับการกระตุ้นเตือนให้รับประทานยาลดความดันโลหิตสูงอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52, 4.50 และ 4.37 ตามลำดับ ส่วนข้อที่กลุ่มตัวอย่างที่ตอบ

แบบสอบถาม มีความพึงพอใจในการใช้บริการของโครงการ Healthy BP Club ด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club อยู่ในระดับมาก คือ ข้อข้อมูลเพื่อการปฏิบัติตนในการให้ความร่วมมือกับแพทย์ในการรักษาความดันโลหิตสูง และข้อความสามารถของศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club ในการดูแลร่วมกับการรักษาของแพทย์ได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 และ 4.05 ตามลำดับ

ด้านเอกสารและคู่มือปฏิบัติตน พบว่าข้อที่กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในการใช้บริการของโครงการ Healthy BP Club ด้านเอกสารและคู่มือปฏิบัติตน อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ข้อลักษณะของเอกสารและคู่มือปฏิบัติตนมีการใช้ตัวหนังสือสลับกับภาพประกอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ส่วนข้อที่กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในการใช้บริการของโครงการ Healthy BP Club ด้านเอกสารและคู่มือปฏิบัติตน อยู่ในระดับมาก คือ ข้อประโยชน์จากเอกสารให้ความรู้ในการควบคุมความดันโลหิตให้ถึงระดับเป้าหมายได้ในระยะยาว ข้อเอกสารและคู่มือปฏิบัติตนที่แจกให้มีความน่าเชื่อถือและมีการอ้างอิงถึงเอกสารทางวิชาการ ข้อเอกสารให้ความรู้ (News Letter) แผ่นพับวิชาการส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับสุขภาพและโรคความดันโลหิตสูงทางไปรษณีย์อย่างสม่ำเสมอทุก 2 เดือน และข้อเอกสารแนะนำการปฏิบัติตนที่ถูกจัดส่งให้สมาชิกทางไปรษณีย์ตามที่อยู่ที่แจ้งไว้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05, 4.05, 3.80 และ 3.70 ตามลำดับ

ด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในการใช้บริการของโครงการ Healthy BP Club ด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ อยู่ในระดับมากทุกข้อ กล่าวคือ ข้อท่านได้รับความรู้ทางวิชาการจากวิทยาการผู้บรรยายที่มีความเชี่ยวชาญ ข้อการบริการจากทีมงานส่งเสริมสุขภาพของโครงการ Healthy BP Club เช่น บริการวัดความดันโลหิต ข้อจดหมายเชิญให้เข้าร่วมกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการโดยจัดส่งจดหมายเชิญให้ทางไปรษณีย์ ข้อระยะเวลาในการเชิญเพื่อเข้าร่วมกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ และข้อท่านพึงพอใจกับของที่ระลึกที่แจกในกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการที่ช่วยส่งเสริมการดูแลตนเองจากความดันโลหิตสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15, 4.15, 3.95, 3.85 และ 3.80 ตามลำดับ

ด้านกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในการใช้บริการของโครงการ Healthy BP Club ด้านกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพ อยู่ในระดับมากทุกข้อ กล่าวคือ ข้อกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพน่าสนใจ และอยากเข้าร่วมการตอบคำถาม ข้อคำถามที่ถามสามารถสร้างความตระหนักถึงโรคความดันโลหิตสูง และปัจจัยเสี่ยงต่อโรคหัวใจได้ ข้อการเข้าร่วมกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพที่อยู่ในเอกสารให้ความรู้ ข้อของที่ระลึกจากกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพที่จัดส่งให้ทางไปรษณีย์ และข้อระยะเวลาในการจัดกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพที่จัดขึ้นทุกๆ 2 เดือน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00, 4.00, 3.95, 3.95 และ 3.70 ตามลำดับ

ด้านบุคลากร พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในการใช้บริการของโครงการ Healthy BP Club ด้านบุคลากร อยู่ในระดับมากทุกข้อ กล่าวคือ ข้อบุคลากรที่ให้บริการซึ่งมีความสุภาพอ่อนโยน ข้อบุคลากรที่ให้บริการซึ่งมีหัวใจของการบริการ ข้อท่านได้รับการปฏิบัติที่ดีจากการบริการของบุคลากรในโครงการ Healthy BP Club ข้อบุคลากรที่ให้บริการซึ่งมีความ

น่าเชื่อถือในการให้ข้อมูล และข้อบุคลากรที่ทำหน้าที่ในการบริการในโครงการ Healthy BP Club มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05, 4.05, 3.90, 3.75 และ 3.70 ตามลำดับ

3. พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม มีพฤติกรรมการใช้บริการโดยสามารถจำแนกเป็นรายข้อได้ ดังนี้

1. ท่านได้รับประโยชน์ในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ จากโครงการ Healthy BP Club มากน้อยเพียงใด อยู่ในระดับได้รับประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05

2. ท่านจะแนะนำผู้ป่วยความดันโลหิตสูงคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ Healthy BP Club หรือไม่ อยู่ในระดับมีการแนะนำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90

3. ท่านเห็นด้วยที่โครงการ Healthy BP Club ควรดำเนินการบริการแก่สมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อไป อยู่ในระดับควรดำเนินการต่อไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65

4. หลังจากที่ท่านได้รับบริการจากโครงการ Healthy BP Club ท่านมีผลการรักษาความดันโลหิตสูงดีขึ้นเพียงใด อยู่ในระดับผลการรักษาความดันโลหิตดีขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10

5. กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามสมัครเป็นสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมาแล้วเป็นระยะเวลาสูงสุด คือ 14 เดือน ต่ำสุด คือ 3 เดือน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 9.05 เดือน และเมื่อพิจารณาเป็นช่วง พบว่าส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามสมัครเป็นสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมาแล้วเป็นระยะเวลา 11-14 เดือน คิดเป็นร้อยละ 45.0 รองลงมา คือ 3-6 เดือน คิดเป็นร้อยละ 30.0 และ 7-10 เดือน คิดเป็นร้อยละ 25.0 ตามลำดับ

4. ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับโครงการ Healthy BP Club

พบว่าผู้แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 โดยสามารถสามารถจำแนกความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ เป็นรายข้อได้ดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับประโยชน์ในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ จากโครงการ Healthy BP Club อย่างมาก มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00

2. ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าโครงการ Healthy BP Club ควรดำเนินการให้บริการแก่สมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อไป มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00

5. การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อ 1 สมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูง ที่มีลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อ 1.1 สมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูง ที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบเพศ กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป และด้านผลการรักษา โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ t-test พบว่าสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูง ที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูง ที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป และด้านผลการรักษา ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.2 สมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูง ที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุ กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป และด้านผลการรักษา โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่าสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูง ที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป และด้านผลการรักษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01, 0.01, 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อนำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน ใช้วิธีทดสอบแบบ (LSD) สรุปว่า

1.ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตน และกิจกรรมต่างๆ

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 25-34 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 45-54 ปี แต่น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 35-44 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 45-54 ปี แต่น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 45-54 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างแต่อย่างใด

2.ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 25-34 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 35-44 ปี

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 35-44 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 45-54 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างแต่อย่างใด

3.ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 25-34 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 35-44 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 45-54 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4.ด้านผลการรักษา

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 25-34 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 35-44 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 45-54 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานข้อที่ 1.3 สมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูง ที่มีอาชีพที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอาชีพ กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป และด้านผลการรักษา โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่า สมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูง ที่มีอาชีพที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป และด้านผลการรักษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อนำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน ใช้วิธีทดสอบแบบ (LSD) สรุปว่า

1.ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตน และกิจกรรมต่างๆ

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างแต่อย่างใด

2.ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน และกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพแม่บ้าน แต่น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ แต่มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพแม่บ้าน

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพแม่บ้าน

3.ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจแต่มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพแม่บ้าน

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ แต่มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแม่บ้าน

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแม่บ้าน

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4.ด้านผลการรักษา

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแม่บ้าน

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานข้อที่ 1.4 สมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูง ที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายได้ต่อเดือน กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป และด้านผลการรักษา โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่า สมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูง ที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ ด้านความเห็นด้วย

ที่โครงการควรดำเนินการต่อไป และด้านผลการรักษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อนำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน ใช้วิธีทดสอบแบบ (LSD) สรุปว่า

1.ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตน และกิจกรรมต่างๆ

ผลการเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 5,000-9,999 บาท มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-14,999 บาท แต่น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 15,000-19,999 บาท และกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 25,000 บาท ขึ้นไป

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-14,999 มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 15,000-19,999 บาท และกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 25,000 บาท ขึ้นไป

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างแต่อย่างใด

2.ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ

ผลการเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 5,000-9,999 บาท มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-14,999 บาท แต่น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 15,000-19,999 บาท และกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 25,000 บาท ขึ้นไป

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-14,999 บาท มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 15,000-19,999 บาท

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างแต่อย่างใด

3.ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 5,000-9,999 มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-14,999 บาท แต่น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 15,000-19,999 บาท และกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 25,000 บาท ขึ้นไป

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-14,999 มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 15,000-19,999 บาท แต่มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 25,000 บาท ขึ้นไป

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 15,000-19,999 มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 25,000 บาท ขึ้นไป

4.ด้านผลการรักษา

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 5,000-9,999 มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 15,000-19,999 บาท และกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 25,000 บาท ขึ้นไป

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-14,999 มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 15,000-19,999 บาท และกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 25,000 บาท ขึ้นไป

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างแต่อย่างใด

สมมติฐานข้อที่ 1.5 สมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูง ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการศึกษา กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป และด้านผลการรักษา โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว สมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูง ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป และด้านผลการรักษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อนำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน ใช้วิธีทดสอบแบบ (LSD) สรุปว่า

1.ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตน และกิจกรรมต่างๆ

ผลการเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา หรือต่ำกว่า มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษา ปวช. ปวส. หรืออนุปริญญา มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างแต่อย่างใด

2.ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ

ผลการเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา หรือต่ำกว่า มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษา ปวช. ปวส. หรืออนุปริญญา แต่น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษา ปวช. ปวส. หรืออนุปริญญา มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี แต่มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างแต่อย่างใด

3.ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา หรือต่ำกว่า มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษา ปวช. ปวส. หรืออนุปริญญา แต่น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษา ปวช. ปวส. หรืออนุปริญญา มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

4.ด้านผลการรักษา

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา หรือต่ำกว่า มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี แต่มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษา ปวช. ปวส. หรืออนุปริญญา มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านผลการรักษา น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี แต่มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานข้อที่ 2 ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านต่างๆ ประกอบด้วย ด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club ด้านเอกสารและคู่มือปฏิบัติตน ด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ ด้านกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพ และด้านบุคลากร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club

สมมติฐานข้อที่ 2.1 ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป และด้านผลการรักษา โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่าความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป และด้านผลการรักษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club มากขึ้น (ลดลง) พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป และด้านผลการรักษา จะมากขึ้น (ลดลง) ในระดับค่อนข้างต่ำ

สมมติฐานข้อที่ 2.2 ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านเอกสารและคู่มือปฏิบัติตน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านเอกสารและคู่มือปฏิบัติตน กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป และด้านผลการรักษาโดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่าความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านเอกสารและคู่มือปฏิบัติตน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป และด้านผลการรักษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านเอกสารและคู่มือปฏิบัติตนมากขึ้น (ลดลง) พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป และด้านผลการรักษา จะมากขึ้น (ลดลง) ในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 2.3 ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป และด้านผลการรักษา โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่าความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านเอกสารและคู่มือปฏิบัติตนมากขึ้น (ลดลง) พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ จะมากขึ้น (ลดลง) ในระดับสูง

ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ

Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการมากขึ้น (ลดลง) พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการจะมากขึ้น (ลดลง) ในระดับปานกลาง

ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป และด้านผลการรักษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการมากขึ้น (ลดลง) พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป และด้านผลการรักษาจะมากขึ้น (ลดลง) ในระดับค่อนข้างสูง

สมมติฐานข้อที่ 2.4 ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพ กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป และด้านผลการรักษา โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่าความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ และด้านผลการรักษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพมากขึ้น (ลดลง) พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ และด้านผลการรักษา จะมากขึ้น (ลดลง) ในระดับค่อนข้างต่ำ

ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพมากขึ้น (ลดลง) พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป จะมากขึ้น (ลดลง) ในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 2.5 ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านบุคลากร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านบุคลากร กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป และด้านผลการรักษา โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่าความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านบุคลากร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ และด้านผลการรักษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านบุคลากรมากขึ้น (ลดลง) พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ และด้านผลการรักษา จะมากขึ้น (ลดลง) ในระดับปานกลาง

ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านบุคลากร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ และด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านบุคลากรมากขึ้น (ลดลง) พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ และด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป จะมากขึ้น (ลดลง) ในระดับค่อนข้างสูง

อภิปรายผล

จากการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club สามารถอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

1.ผลการศึกษาข้อมูลด้านลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ที่มีรายได้ 10,000-14,999 บาท และมีระดับการศึกษาปริญญาตรี โดยอาการ หรือภาวะที่กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเป็นส่วนใหญ่ คือ เบาหวาน และระดับไขมันในเลือดสูง

2.ผลการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการด้านต่างๆ ของโครงการ Healthy BP Club พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านต่างๆ ของโครงการ Healthy BP Club โดยรวมอยู่ในระดับมาก และด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club เป็นด้านที่กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในการใช้บริการของโครงการ Healthy BP Club อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ ด้านเอกสารและคู่มือปฏิบัติตน ด้านกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพ และด้านบุคลากร อยู่ในระดับมาก

3.ผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามได้รับประโยชน์ในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ จากโครงการ Healthy BP Club และจะมีการแนะนำผู้ป่วยความดันโลหิตสูงคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ Healthy BP Club ตลอดจนเห็นด้วยที่โครงการ Healthy BP Club ควรดำเนินการบริการแก่สมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อไป ซึ่งหลังจากที่ได้รับบริการจากโครงการ Healthy BP Club กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีผลการรักษาความดันโลหิตสูงดีขึ้น โดยส่วนใหญ่สมัครเป็นสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมาแล้วเป็นระยะเวลา 11-14 เดือน รองลงมา คือ 3-6 เดือน และ 7-10 เดือน ตามลำดับ

4.ผลการศึกษาการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 สรุปได้ว่า

1. เพศ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพบว่าเพศหญิงมีพฤติกรรมการใช้บริการ ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ มากกว่าเพศชาย เนื่องจาก เพศหญิงนั้นจะสนใจดูแลสุขภาพตนเองและมีพฤติกรรมป้องกันโรคดีกว่าชายในด้านการควบคุมอาหาร การออกกำลังกาย เพราะต้องการให้รูปร่างสวย (Muhlenkamp and Broerman. 1988 : 637 - 646) กอปรกับโครงการ Healthy BP Club มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมผู้ป่วยให้ใส่ใจในการปรับเปลี่ยนแนวทางในการดำเนินชีวิตที่เป็นประโยชน์ต่อสุขภาพ ตลอดจนสนับสนุนผู้ป่วยในการให้ความร่วมมือในการรักษาและการใช้ยาอย่างต่อเนื่องและสนับสนุนให้การรักษาบรรลุตามเป้าหมาย ดังนั้น หากผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club มีพฤติกรรมการใช้บริการที่แตกต่างกัน ตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ ก็ย่อมแตกต่างกันตามพฤติกรรมการใช้บริการที่แตกต่างกัน

เพราะหากมีการปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ของโครงการอย่างต่อเนื่อง ก็ย่อมจะได้รับประโยชน์จากการปฏิบัติตน แต่หากไม่มีการปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ของโครงการอย่างต่อเนื่อง ประโยชน์ที่ได้รับจากการปฏิบัติตนก็ย่อมจะลดลง

ส่วนด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป และด้านผลการรักษา พบว่าสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูง ที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจาก การสมัครเป็นสมาชิกในโครงการ Healthy BP Club ผู้ป่วยส่วนใหญ่จะได้รับการเชิญ ซึ่งมีการแนะนำ และชี้แจงในการสมัครเป็นสมาชิกจากแพทย์ผู้ให้การรักษา และพยาบาลผู้ช่วยแพทย์เป็นหลัก กอปรกับโครงการดังกล่าวเพิ่งริเริ่มมาได้เมื่อไม่นานนัก ประสบการณ์ในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ ของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงจึงยังมีไม่มาก จากเหตุดังกล่าวจึงอาจเป็นไปได้ว่าสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงยังไม่มีการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ ดังนั้น เพศที่แตกต่างกัน จึงไม่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิก ผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club

2. อายุ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป และด้านผลการรักษา แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตน และกิจกรรมต่างๆ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 25-34 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 45-54 ปี แต่น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป ขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 35-44 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 45-54 ปี แต่น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 45-54 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป สำหรับด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 25-34 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 35-44 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 35-44 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 45-54 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป ซึ่งสอดคล้องตามคำกล่าวของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 133) ที่กล่าวไว้ว่า อายุที่แตกต่างกันจะมีความต้องการผลิตภัณฑ์ต่างกัน เช่นกลุ่มวัยรุ่นชอบทดลองสิ่งแปลกใหม่ และชอบสินค้าประเภทแฟชั่น และรายการพักผ่อนหย่อนใจ และตามคำกล่าวของ สมจิตต์ สุพรรณทัสน์ (2526 : 116) ที่กล่าวว่า คนที่มีอายุ 25-44 ปี จะมุ่งทำงานสร้างฐานะ จึงไม่สนใจดูแลป้องกันโรคให้สุขภาพตนเองมากนัก และจากการที่บุคล

ที่มีอายุมากขึ้น หรือเข้าสู่วัยกลางคน ทำให้ร่างกายเสื่อมลง มีผลให้ไม่สามารถปฏิบัติพฤติกรรมป้องกันโรคบางอย่างได้เช่นกัน อายุที่เปลี่ยนแปลงไปจึงมีผลต่อพฤติกรรมป้องกันโรค

3.อาชีพ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป และด้านผลการรักษา แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ และกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ ขณะที่ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน และกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพแม่บ้าน แต่น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ

และกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ แต่มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพแม่บ้าน และกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพแม่บ้าน ทั้งนี้ โดย Kotler. (1981 : 238) ได้ให้ความหมายไว้ว่า อาชีพของผู้บริโภคเป็นปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภค ซึ่งแต่ละอาชีพจะนำไปสู่ความจำเป็น และความต้องการใช้สินค้า และบริการที่แตกต่างกัน อันเกิดจากวัฒนธรรมกลุ่มย่อยของแต่ละกลุ่มที่มีลักษณะเฉพาะ และแตกต่างกัน และวาสนา ปุรมณีวิวัฒน์ (2532 : 59) กล่าวว่าอาชีพ และลักษณะงานที่ทำ บุคคลที่มีอาชีพรับราชการ รัฐวิสาหกิจ และบริษัทเอกชน มีคะแนนเฉลี่ยของแบบแผนชีวิตสูงกว่าอาชีพทำนา ทำไร่ รับจ้าง ค้าขาย ส่วน Ingelfinger (1982 : 88) กล่าวว่าบุคคลที่มีอาชีพใช้กำลังมาก จะมีระดับความดันโลหิตสูงกว่าบุคคลที่ประกอบอาชีพใช้กำลังงานต่ำ และคนที่ทำงานต้องใช้ความคิดและมีความเครียดสูงจะมีระดับความดันโลหิตสูงเช่นเดียวกัน

4.รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป และด้านผลการรักษา แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มี

รายได้ต่อเดือน 5,000-9,999 บาท มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-14,999 บาท แต่น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 15,000-19,999 บาท และกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 25,000 บาท ขึ้นไป ขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-14,999 มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 15,000-19,999 บาท และกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 25,000 บาท ขึ้นไป สำหรับด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 5,000-9,999 บาท มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-14,999 บาท แต่น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 15,000-19,999 บาท และกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 25,000 บาท ขึ้นไป และกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-14,999 บาท มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 15,000-19,999 บาท ทั้งนี้ เพราะโอกาสทางเศรษฐกิจ (Economic circumstances) หรือรายได้ (Income) ของบุคคลจะกระทบต่อสินค้า และบริการที่เขาตัดสินใจซื้อ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541 : 134) และในบุคคลที่มีสถานภาพเศรษฐกิจสังคมสูงจะมีการดูแลตนเองได้ดีกว่าผู้ที่มีสถานภาพเศรษฐกิจสังคมต่ำกว่า

5. ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป และด้านผลการรักษา แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตน และกิจกรรมต่างๆ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา หรือต่ำกว่า มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษา ปวช. ปวส. หรืออนุปริญญา มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี สำหรับด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา หรือต่ำกว่า มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP Club มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษา ปวช. ปวส. หรืออนุปริญญา แต่น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษา ปวช. ปวส. หรืออนุปริญญา มีพฤติกรรมการใช้บริการในโครงการ Healthy BP

Club น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี แต่มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี โดยเป็นไปตามคำกล่าวของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 132) ที่กล่าวไว้ว่าผู้ที่มีการศึกษาสูง มีแนวโน้มจะบริโภคผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพดีมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำ ส่วนประภาเพ็ญ สุวรรณ (2526 : 182) กล่าวว่าคนที่มีการศึกษาสูงเข้าใจเรื่องสุขภาพอนามัยได้ดีกว่า

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 สรุปได้ว่า

1. ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป และด้านผลการรักษา ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ เนื่องจาก ศูนย์ข้อมูล Healthy BP เป็นศูนย์ข้อมูลสมาชิกที่ทำหน้าที่ในการติดตาม และกระตุ้นเตือนทางโทรศัพท์แก่สมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ซึ่งจะทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการจัดส่ง Healthy BP Kit และ Newsletter รวมทั้งจัดสัมมนาเชิงวิชาการเกี่ยวกับโรคความดันโลหิตสูง โดยจากผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในการใช้บริการของโครงการ Healthy BP Club ด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีเหตุผลหลัก คือ การติดต่อทางโทรศัพท์ทุก 3 เดือน ในแต่ละครั้งไม่เกิน 5 นาที และเมื่อกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจแล้ว ก็ย่อมจะก่อให้เกิดพฤติกรรม เนื่องจาก พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีแรงจูงใจ (Motive) ซึ่งหมายถึงความต้องการที่ได้รับการกระตุ้นจากภายในตัวบุคคลที่ต้องการแสวงหาความพอใจด้วยพฤติกรรมที่มีเป้าหมาย (Stanton; & Futrell. 1987 : 649)

2. ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านเอกสารและคู่มือปฏิบัติตน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป และด้านผลการรักษา ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในการใช้บริการของโครงการ Healthy BP Club ด้านเอกสาร และคู่มือปฏิบัติตน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีเหตุผลหลัก คือ ลักษณะของเอกสารและคู่มือปฏิบัติตนมีการใช้ตัวหนังสือสลับกับภาพประกอบ จึงง่ายต่อการทำความเข้าใจ เพราะหากสมาชิกของโครงการสามารถเข้าใจ ตลอดจนเชื่อถือในเอกสาร และคู่มือปฏิบัติตน ก็ย่อมจะเกิดพฤติกรรม และได้รับประโยชน์จากเอกสารให้ความรู้ในการควบคุมความดันโลหิตให้ถึงระดับเป้าหมายได้ในระยะยาว

3. ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป

และด้านผลการรักษา ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในการใช้บริการของโครงการ Healthy BP Club ด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยหากสมาชิกโครงการได้รับความรู้ทางวิชาการจากวิทยากรผู้บรรยายที่มีความเชี่ยวชาญ ก็ย่อมจะได้รับประโยชน์จากพฤติกรรมการใช้บริการ แต่หากสมาชิกโครงการไม่ได้รับความรู้ทางวิชาการจากวิทยากรผู้บรรยายที่มีความเชี่ยวชาญ ก็ย่อมจะไม่ได้รับประโยชน์จากพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าว

4. ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป และด้านผลการรักษา โดยผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในการใช้บริการของโครงการ Healthy BP Club ด้านกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยหากสมาชิกโครงการคิดว่ากิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพน่าสนใจ และอยากเข้าร่วมการตอบคำถามตลอดจนสามารถสร้างความตระหนักถึงโรคความดันโลหิตสูง และปัจจัยเสี่ยงต่อโรคหัวใจได้ ก็ย่อมจะได้รับประโยชน์จากพฤติกรรมการใช้บริการ แต่หากไม่ก็ย่อมจะไม่ได้รับประโยชน์จากพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าว

5. ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านบุคลากร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ด้านประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่างๆ ด้านการแนะนำผู้ป่วยคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ ด้านความเห็นด้วยที่โครงการควรดำเนินการต่อไป และด้านผลการรักษา ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ตามคำกล่าวของ ฟินน์ (Finn. 1521) ที่ได้นิยามสิ่งที่คาดหวังหมายถึง การประเมินค่าบุคคล หรือตนเองด้านจิตรู้สำนึก และใช้สิ่งที่คาดหวังนั้นมาเป็นแนวทางในการกำหนดพฤติกรรมที่จะมีต่อบุคคลที่ตนคาดหวัง หรือต่อตนเองในลักษณะที่ตนคิดว่าถูกต้อง ดังนั้นหากสมาชิกโครงการได้รับการปฏิบัติที่ดีโดยบุคลากรที่ให้บริการซึ่งมีความสุภาพอ่อนโยน มีหัวใจของการบริการ และมีความน่าเชื่อถือ ก็ย่อมจะก่อให้เกิดพฤติกรรมการใช้บริการมากขึ้น เป็นลำดับ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ข้อมูลด้านลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ที่มีรายได้ไม่สูงมากนัก ดังนั้น โครงการจึงควรเร่งปรับกลยุทธ์ ตลอดจนพัฒนารูปแบบการให้บริการให้ได้มาตรฐาน เพื่อให้ศูนย์ Healthy BP Club เป็น

ทางเลือกหนึ่งของผู้ป่วยโรคความดันโลหิตสูง ในการช่วยกระตุ้นเตือนให้เกิดพฤติกรรมการใช้บริการ และก่อให้เกิดประโยชน์จากการเกิดพฤติกรรมการใช้บริการอย่างต่อเนื่องระยะยาว

2. ความพึงพอใจในการใช้บริการ ด้านต่างๆ จากผลการวิจัยพบว่าสมาชิกโครงการมีความพึงพอใจในการใช้บริการ ด้านต่างๆ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club เพียงด้านเดียวที่สมาชิกมีความพึงพอใจในการใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านอื่นๆ สมาชิกยังมีความพึงพอใจในการใช้บริการอยู่ในระดับมากเท่านั้น ดังนั้น โครงการจึงควรเร่งปรับกลยุทธ์ตลอดจนพัฒนารูปแบบการให้บริการด้านต่างๆ ให้สมาชิกโครงการรู้สึกพึงพอใจมากยิ่งขึ้น เพื่อช่วยกระตุ้นเตือนให้เกิดพฤติกรรมการใช้บริการ และเกิดประโยชน์กับสมาชิกโครงการในระยะยาว

3. จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการด้านต่างๆ ประกอบด้วย ด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club ด้านเอกสารและคู่มือปฏิบัติตน ด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ ด้านกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพ และด้านบุคลากร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ดังนี้

3.1 ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการ ด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ในระดับค่อนข้างต่ำ โดยถึงแม้สมาชิกโครงการจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการ ด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club อยู่ในระดับมากที่สุด แต่กลับพบว่ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ในระดับค่อนข้างต่ำ อาจเป็นเพราะว่าสมาชิกรู้สึกพึงพอใจต่อการได้รับบริการ ด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club เนื่องจาก ศูนย์ฯ มีมาตรฐานในการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อทางโทรศัพท์ทุก 3 เดือน การแนะนำเกี่ยวกับการใช้ชุดคู่มือหลังจากสมัคร การกระตุ้นเตือนให้รับประทานยา ข้อมูลเพื่อการปฏิบัติตนในการให้ความร่วมมือกับแพทย์ และความสามารถของศูนย์ข้อมูลในการดูแลร่วมกับแพทย์ แต่อาจจะขาดความถี่ในการให้บริการ จึงทำให้มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการในระดับค่อนข้างต่ำ ดังนั้น โครงการจึงควรปรับกลยุทธ์เกี่ยวกับการให้บริการด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club ให้มีความถี่มากกว่าปัจจุบัน อาทิ มีการติดต่อทางโทรศัพท์ทุก 1 เดือน หรือมีการแนะนำข้อมูลอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ เพื่อกระตุ้นพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงให้เพิ่มมากขึ้น

3.2 ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อการได้รับบริการ ด้านเอกสารและคู่มือปฏิบัติตน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ในระดับปานกลาง โดยถึงแม้สมาชิกโครงการจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการ ด้านเอกสารและคู่มือปฏิบัติตน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก แต่กลับพบว่ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะว่าขาดความถี่ในการให้บริการด้านเอกสารและคู่มือปฏิบัติตนเช่นเดียวกับ

ด้านศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club ดังนั้น โครงการจึงควรปรับกลยุทธ์เกี่ยวกับการให้บริการด้านเอกสารและคู่มือปฏิบัติตนให้มีความถี่มากขึ้น อาทิ จากเดิมที่มีการส่งเอกสารให้ความรู้ทางไปรษณีย์ทุก 2 เดือน ก็ปรับเป็นมีการส่งทุกเดือน เป็นต้น ตลอดจนโครงการฯ ควรมีการปรับปรุงรูปแบบของเอกสารและคู่มือปฏิบัติตนให้มีความน่าสนใจ และง่ายต่อการทำความเข้าใจมากขึ้น อย่างเช่นการใช้ตัวหนังสือสลับกับภาพประกอบ แต่ทั้งนี้ยังให้คงไว้ซึ่งความน่าเชื่อถือของเอกสาร ทั้งนี้ เพื่อกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมในการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงเพิ่มมากขึ้น

ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ ด้านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ ของสมาชิกโครงการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club ในระดับสูง แสดงให้เห็นว่ากิจกรรมดังกล่าวมีส่วนสำคัญในการเร่งให้เกิดพฤติกรรมการใช้บริการมากยิ่งขึ้น ดังนั้น โครงการดังกล่าวจึงควรให้ความสำคัญกับกิจกรรมทางด้านสัมมนาเชิงปฏิบัติการมากยิ่งขึ้นไปอีก

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่านอกเหนือจากความพึงพอใจในการใช้บริการด้านต่างๆ ของโครงการ Healthy BP Club และพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการดังกล่าวที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวิจัยในครั้งนี้แล้ว ควรที่จะมีการศึกษาเพิ่มเติม ดังนี้

1. ควรมีการศึกษาสถานสมรส ซึ่งเป็นข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ นอกเหนือจากที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวิจัยในครั้งนี้แล้ว เพื่อให้ทราบว่าสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club หรือไม่

2. ควรมีการศึกษาความคาดหวังในการใช้บริการของสมาชิกโครงการว่าก่อนการใช้บริการสมาชิกมีความคาดหวังอย่างไร และผลหลังจากการใช้บริการเป็นไปตามความคาดหวังหรือไม่ เพื่อนำผลที่ได้มาใช้ในการพัฒนาบริการให้ตรงกับความต้องการของสมาชิกมากที่สุด

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2543). *การใช้ SPSS for Widows ในการวิเคราะห์ข้อมูลเวอร์ชั่น 7-10*: พิมพ์ครั้งที่ 2 . กรุงเทพมหานคร.

_____. (2544). *การวิเคราะห์ตัวแปรหลายตัวด้วย SPSS for Widows* : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.

_____. (2545). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

_____. (2546). *การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย.* พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

_____. (2549). การ*สถิติสำหรับงานวิจัย.* พิมพ์ครั้งที่ 2. : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

_____. (2549). *สถิติสำหรับงานวิจัย* : พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร.

กานดา พูนลาภทวี. (2530). *สถิติเพื่อการวิจัย.* พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : ฟิสิกส์เซ็นเตอร์การพิมพ์.

โครงการ Healthy BP Club. (2549). กรุงเทพฯ.

จรรยา สุวรรณทัต. (2526). *ความเชื่อเกี่ยวกับการอบรมเลี้ยงดูเด็ก.* เอกสารประกอบการสอนชุดวิชาคหกรรมศาสตร์. หน่วยที่ 8-15 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ชวนชื่น.

จรูญศรี ลิ่มสัจจา. (2528). *การศึกษาวิเคราะห์เปรียบเทียบความเชื่อและการปฏิบัติทางด้านศาสนาของคนในสังคมเมือง : ศึกษาเฉพาะกรณีชาวพุทธและชาวมุสลิมในชุมชนกิ่งเพชรกรุงเทพมหานคร.* วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต (ศาสนาเปรียบเทียบ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.

ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2541). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย.* พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : เทพนิมิตการพิมพ์.

ดวงมณี วิเศษกุล. (2523). *โรคและอาหารเฉพาะโรค.* โครงการตำรา-ศิริราช รายที่ 57 (10-2523) : โรงพิมพ์เรือนแก้ว.

ดารา ทีปะปาล. (2542). *พฤติกรรมผู้บริโภค.* กรุงเทพฯ : รุ่งเรืองศาสตร์การพิมพ์.

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. (2549). *พฤติกรรมองค์การ.* กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

ธงชัย สันติวงษ์. (2515). *พฤติกรรมผู้บริโภค.* พระนคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

_____. (2537). *พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด.* พิมพ์ครั้งที่ 12. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

_____. (2540). *องค์การและการบริการ.* พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

ธนวรรณ แสงสุวรรณ; และคณะ. (2547). *การจัดการการตลาด.* พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่นอินโดไชน่า.

นราศรี ไววนิชกุล; และชูศักดิ์ อรุณศรี. (2537). *ระเบียบวิธีวิจัยธุรกิจ.*กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นวลฉวี รตางศุ. (2543). *ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการรับบริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลศิริราช.* ปริญญานิพนธ์ กศ.ม.(สุขศึกษา).กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2526). *องค์ประกอบที่มีผลต่อพฤติกรรมสุขภาพ. เอกสารประกอบการสอนชุดสุขศึกษา.* หน่วยที่ 1-7 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. กรุงเทพฯ : จรูญการพิมพ์.

ปรีชา มนทกานติกุล. (2545). *แนวคิดการบริบาลทางเภสัชกรรมกับศูนย์สุขภาพชุมชน.* ภาควิชาเภสัชกรรมปฏิบัติ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร : 13-24.

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525. (2525) .กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.

พรทิพย์ สัมปัตตะวนิช. (2529). *เอกสารการสอนชุดวิชา พฤติกรรมผู้บริโภค หน่วยที่ 1-8.* นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2543). *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ และสังคมศาสตร์.* กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พังงา. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และโรงพยาบาล. *การดูแลตนเองของผู้ป่วยความดันโลหิตสูงจังหวัดพังงา.* ม.ป.ท., ม.ป.ป (อัดสำเนา).

พะยอม วงศ์สารศรี. (2531). *องค์การและการจัดการ.* พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สุภา.

พีระ บูรณะกิจเจริญ และคณะ. (2549). *คู่มือผู้ป่วยโรคความดันโลหิตสูง.* สมาคมความดันโลหิตสูงแห่งประเทศไทย.

พึงใจ งามอุโฆษ. (2541). *ความดันโลหิตสูง.* กรุงเทพ ฯ : ตำราอายุรศาสตร์ 2 โครงการตำราจุฬาอายุรศาสตร์: 133-145.

ภักดี ตนัยพงศกร.(2539). *พฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยหนองจิก จังหวัดปัตตานี.* ปริญญานิพนธ์ ศ.ศ.ม.(ไทยคดีศึกษา).ปัตตานี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2536). *ประมวลสาระชุดวิชาทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารการศึกษา หน่วยที่ 6*. พิมพ์ครั้งที่ 1 นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

_____. (2542). *จิตวิทยาการบริการ.* กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

_____. (2542). *สถิติเศรษฐศาสตร์และธุรกิจ หน่วยที่ 1 - 8*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

_____. (2542). *สถิติเศรษฐศาสตร์และธุรกิจ หน่วยที่ 9 - 15*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

มัลลิกา บุนนาค. (2537). *สถิติเพื่อการตัดสินใจ.* กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ยรรยง เหล่าตระกูลงาม. (2546).*ความพึงพอใจต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน).* สารนิพนธ์ บธ.ม.(การตลาด). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ลัดดาวัลย์ หวังพานิช. (2529). *สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์.* พิมพ์ครั้งที่ 2. สำนักบรรณสาร มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต : 70.

วาสนา ปุรมณีวัฒน์. (2532). *เปรียบเทียบแบบแผนชีวิตระหว่างผู้ป่วยความดันโลหิตสูงและผู้ที่มีความดันปกติ.* วิทยานิพนธ์ปริญญา วท.ม.(พยาบาลศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.

วิเชียร เกตุสิงห์. (2538). *การวิจัยเชิงปฏิบัติการ.* กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

_____. (2538). *ค่าเฉลี่ยกับการแบ่งความหมาย : เรื่องง่าย ๆ ที่บางครั้งก็พลาดได้.ข่าวสารการวิจัยการศึกษา.* 18 (3) : 8-11.

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2543). *คุณภาพในงานบริการ.* กรุงเทพฯ : ส.ส.ท.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). *พฤติกรรมผู้บริโภค ฉบับสมบูรณ์.* กรุงเทพฯ : บริษัท วิสิทธิ์พัฒนา จำกัด.

_____. (2546). *การบริหารการตลาดยุคใหม่.* กรุงเทพฯ : ด่านสุทธาการพิมพ์.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2538). *พฤติกรรมผู้บริโภค.* กรุงเทพฯ : พัฒนาการศึกษา.

_____. (2541) *การบริหารการตลาดยุคใหม่.* ฉบับปรับปรุงใหม่ล่าสุด บริษัท ธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด : 126.

ศุภกร เสรีรัตน์. (2544). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ : วิสิทธิ์วัฒนา.

สงวน สุทธิเลิศอรุณ. (2522). *จิตวิทยาสังคม.* กรุงเทพฯ : ชัยศิริการพิมพ์.

สมาคมความดันโลหิตสูงแห่งประเทศไทย. (2549). *ความดันโลหิตสูง.* สืบค้นเมื่อ 16 กันยายน 2549, จาก http://www.thaihypertension.org

สมพงษ์ เกษมสิน. (2523). *การบริหาร.* กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.

สมยศ นาวีการ. (2538). *การบริหารและพฤติกรรมองค์การ.* กรุงเทพฯ. โรงพิมพ์ตะวันออก : 83-89.

สากล จริยวิทยานนท์. (2542). *การพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดยะลา.* ศูนย์บริการวิชาการ สถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์ : 508.

เสรี วงษ์มณฑา. (2531). *เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารการตลาด.* นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

_____. (2540). ครบเครื่องเรื่องการสื่อสารการตลาด. กรุงเทพฯ : บริษัท วิสิทธิ์พัฒนา จำกัด.

_____. (2542). *การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค.* กรุงเทพฯ : บริษัท ธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด.

สุดาดวง เรืองรุจิระ. (2541). *หลักการตลาด.* กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด ยงพลเทรดดิ้ง.

สุรเกียรติ อาชานุภาพ. (2532). *ตำราการตรวจรักษาโรคทั่วไป.* กรุงเทพฯ .สำนักพิมพ์หมอชาวบ้าน : 426-427.

สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา. (2549). *ความดันโลหิตสูง.* สืบค้นเมื่อ 7 ตุลาคม 2549, จาก http://www.fda.moph.go.th

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2549). ความดันโลหิตสูง. สืบค้นเมื่อ 15 ตุลาคม 2549, จาก http://www.nso.go.th

อดุลย์ จาตุรงคกุล. (2539). *พฤติกรรมผู้บริโภค.* กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อดุลย์ จาตุรงคกุล; และดลยา จาตุรงคกุล. (2543). *พฤติกรรมผู้บริโภค.* พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

_____. (2546). *พฤติกรรมผู้บริโภค.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อภิสิทธิ์ ฉัตรทนานนท์. (2549). *กลยุทธ์การตลาดบริการสำหรับบุคลากรด้านสุขภาพ. วารสารสมาคมเภสัชกรรมโรงพยาบาล* : 172-180.

อรพิน ทรัพย์ล้น, รพีพร ปัญจจารุ และนิพิท ไชยธรรม (2545). *สถิติสาธารณสุข พ.ศ.2544*. ศูนย์ข้อมูลข่าวสารสาธารณสุข สำนักนโยบายและแผนสาธารณสุข 2545.

Aram V. Chobanian and others. (2003). *The JNC 7 Report*. The Seventh Report of the Joint National Committee on Prevention, Detection, Evaluation and Treatment of High Blood Pressure. USA : JAMA : 2534-2573.

Blackwell, Barry. (1973). *Drug Therapy : Patient Compliance*. The New England Journal of Medicine. 289, No. 5 : 249-252.

Caldwell, J.R.; et.al. (1970). *The Dropout Problem in Antihypertensive Treatment : A Pilot study of emotional factors influencing a patient's ability of follow Antihypertensive treatment*. *Journal of Chronic Disease* : 579-592.

Carter BL. (2002). *Pharmacotherapy*. 5th ed. New York : A Pathophysiology Approach. McGraw - Hill., Inc. : 157-183.

Churchill, Gilbert. (1995). *Marketing : Creating Value for Customer*. Austen Press.

Engel, James F. Roger D. Blackwell and Paul W. Miniard. (1993). *Consumer behavior***.** 7th ed. Fort Worth : The Dryden Press, Inc

Etzel, Michael., Bruce J. Walker; & William J. Stanton. (1997). *Marketing International.* 5th ed. New York : Mcgrew-Hill,Inc.

Herzberg, F. and others. (1959). *The Motivation to Work. New York* : John Wiley & Sons.

Ingelfinger, J.R. (1982). *Pediatric Hypertension*. Volume 24. Philadelphia : Saunders company.

Kasl, Stanislav.; & Cobb, Sidney. (1966). *Healthy Behavior, Illness Behavior and Sick Role Behavior.* Archives Environmental Health. 12 : 250-251.

Kotler Philip. (1997). *Marketing Management : Analysis, Planing, Implemantation and Control. 9th ed. New Jersey* : Prentice Hall.

_____. (2000). *Marketing Management.*10 th ed. New Jersey : Simon & Schuster.

_____. (2000). *Marketing Management The Millenium Edition*. New Jersey : Prentice-Hall.

Kotler Philip and Gary Armstrong. (2002). *Principles of Marketing.* 9th ed. New Jersey : Prentice-Hall, Inc.

McClelland, David C. L. (1961). *The Achievement Society*. New York : The Free Press.

Millett, John D. (1954). *Management in Publics Service* : The Quest for Effective Performance. New York : Mc Graw-Hill Book Com[pany Inc.

Morse, C. Nancy. (1953). *Satisfaction in White Collar Job*. Ann Arbon : University of Michigan Press.

Muhlenkamp, A.F.; & Broerman, N.A. (1988). *Health beliefs, health value and positive health behaviors*. *Western Journal of Nursing Research*. 10 : 673-646.

Mullinss, Neil. (1985). *Inspirational &Creative Learning Through Business Education: Planning a New Business, Enterpreneurial Marketing and Family Business Management*. Small Business Development Center (SBDC). SBDC Connection Newsletter. The Boeing Company : 280.

Nissinen, A. et.al. (1978). *Impact of Patient Perception of Compliance with treatment for Hypertension*. Medical Care. 16 : 893-906.

_____. (1987). *Healthy behavior of elderly population in Eastern Finland in 1982. Journal of Gerontology*. 20 : 129-135.

Pickering, G.T. (1992). *The ninth of Sir George Pickering memorial lecture Ambulatory monitoring and the definition of Hypertension*. Journal of Hypertension. 10 : 401-409.

Rosenstock, Irwin M. (1974). *Historical Origins of the Health Belief Model*. Healthy Education Monographs. 2, No.3 : 354-387.

Shiffman Leon G.; & Kanuk L. (1997). *Consumer Behavior*. New Jersey : Prentive Hall.

Shiffman Leon G.; & Leslie Lazar Kanuk. (1994). *Consumer Behavior*. 5th ed. New Jersey: Prentice Hall, Inc.

Verma, B.M. (1986). *Agricultural Service Delivery System in India.* Delivery of Public Services in Asian Countries ; Cases in Development Administration. PP. 50-72 Eds. Suchitra Punyaratabandhu-Bhakde and the others. Bangkok. Thammasat University Press.

Williams GH. (2001). *Approach to the patient with hypertension*. 15th Edition. New York : Harrison's Principles of Internal Medicine. McGraw - Hill., Inc. : 1414-1430.

Wolman, B.. Benjamin. (1973). *Dictionery of Behavior Science*. Van Nostrnard : Reinheild Company.

World Health Organization. (2002). *The World Health Report in Reducing Risks, Promoting Healthy Life*. World Health Organization. Geneva : 58.

Yamane, Taro. (1976). Statistics : *An Introduction Analysis. Tokyo* : Harper.

Zeithanel Valarie A., Parasuraman A., & Berry Leonard L. (1995). *Delivery Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectation.* New York : The Free Press.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง

ความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้บริการ

ของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนประกอบหนึ่งในการทำสารนิพนธ์ของนักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สำหรับผู้บริหาร) วิชาเอกการตลาด ภาควิชาบริหารธุรกิจ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club

ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการช่วยตอบแบบสอบถาม โดยผู้ตอบแบบสอบถามจะไม่มีผลกระทบจากการตอบแบบสอบถามแต่ประการใด ข้อมูลฉบับนี้จะมิถูกเปิดเผยและไม่ระบุว่าเป็นข้อมูลของผู้ใด และจะนำเสนอในภาพรวมเท่านั้น โดยแบบสอบถามจะประกอบด้วย 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านต่าง ๆ ของโครงการ Healthy BP Club

ส่วนที่ 3 พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club

การตอบแบบสอบถาม มีข้อแนะนำดังนี้

1. กรุณาอย่าเขียนชื่อลงบนแบบสอบถาม
2. กรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ
3. โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ลงในช่อง ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงและความรู้สึกที่แท้จริงของท่านมากที่สุด

ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ ที่นี้ด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ลงในช่อง ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงที่สุด

1. เพศ

☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง

2. อายุ

☐ 1) 15 - 24 ปี ☐ 2) 25 - 34 ปี

☐ 3) 35 - 44 ปี ☐ 4) 45 - 54 ปี

☐ 5) 55 ปีขึ้นไป

3. อาชีพ

☐ 1) นักเรียน/นักศึกษา ☐ 2) ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

☐ 3) รับจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน ☐ 4) ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ

☐ 5) แม่บ้าน ☐ 6) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

4. รายได้ต่อเดือน

☐ 1) 5,000- 9,999 บาท ☐ 2) 10,000-14,999 บาท

☐ 3) 15,000-19,999 บาท ☐ 4) 20,000-24,999 บาท

☐ 5) ตั้งแต่ 25,000 บาทขึ้นไป

5. ระดับการศึกษา

☐ 1) มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า ☐ 2) ปวช. ปวส. หรืออนุปริญญา

☐ 3) ปริญญาตรี ☐ 4) สูงกว่าปริญญาตรี

6. ท่านมีอาการหรือภาวะเหล่านี้หรือไม่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ 1) เบาหวาน ☐ 2) ระดับไขมันในเลือดสูง

☐ 3) ชาปลายมือปลายเท้า ☐ 4) อึดอัดหรือเจ็บหน้าอก

☐ 5) ชีพจรเต้นไม่เป็นจังหวะ ☐ 6) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านต่าง ๆ ของโครงการ Healthy BP Club

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ลงในข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงที่สุด

การบริการด้านต่าง ๆ ของโครงการ Healthy BP Club	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1.ศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club 1. การติดต่อทางโทรศัพท์ทุก 3 เดือน ในแต่ละครั้งไม่เกิน 5 นาที					
2. การแนะนำเกี่ยวกับการใช้ชุดคู่มือส่งเสริมการควบคุมความดันโลหิต (Healthy BP kit) หลังจากที่ท่านได้สมัครเป็นสมาชิกในครั้งแรก					
3. ความพอใจเกี่ยวกับการกระตุ้นเตือนให้รับประทานยาลดความดันโลหิตสูงอย่างสม่ำเสมอ					
4. ข้อมูลเพื่อการปฏิบัติตนในการให้ความร่วมมือกับแพทย์ในการรักษาความดันโลหิตสูง					
5. ความสามารถของศูนย์ข้อมูล Healthy BP Club ในการดูแลร่วมกับการรักษาของแพทย์ได้					
2. เอกสารและคู่มือปฏิบัติตน 1. เอกสารแนะนำการปฏิบัติตนที่ถูกจัดส่งให้สมาชิกทางไปรษณีย์ตามที่อยู่ที่แจ้งไว้					
2. เอกสารให้ความรู้ (newsletter) แผ่นพับวิชาการส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับสุขภาพและโรคความดันโลหิตสูงทางไปรษณีย์อย่างสม่ำเสมอทุก 2 เดือน					
3. ลักษณะของเอกสารและคู่มือปฏิบัติตนมีการใช้ตัวหนังสือสลับกับภาพประกอบ					
4. ประโยชน์จากเอกสารให้ความรู้ในการควบคุมความดันโลหิตให้ถึงระดับเป้าหมายได้ระยะยาว					
5. เอกสารและคู่มือปฏิบัติตนที่แจกให้มีความน่าเชื่อถือและมีการอ้างอิงถึงเอกสารทางวิชาการ					

การบริการด้านต่าง ๆ ของโครงการ Healthy BP Club	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3. กิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ 1. จดหมายเชิญให้เข้าร่วมกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการโดยจัดส่งจดหมายเชิญให้ทางไปรษณีย์					
2. ระยะเวลาในการเชิญเพื่อเข้าร่วมกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ					
3. ท่านได้รับความรู้ทางวิชาการจากวิทยากรผู้บรรยายที่มีความเชี่ยวชาญ					
4. การบริการจากทีมงานส่งเสริมสุขภาพของโครงการ Healthy BP Club เช่น บริการวัดความดันโลหิต					
5. ท่านพึงพอใจกับของที่ระลึกที่แจกในกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการที่ช่วยส่งเสริมการดูแลตนเองจากความดันโลหิตสูง					
4. กิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพ 1. การเข้าร่วมกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพที่อยู่ในเอกสารให้ความรู้					
2. ระยะเวลาในการจัดกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพที่จัดขึ้นทุก ๆ 2 เดือน					
3. กิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพน่าสนใจและอยากเข้าร่วมการตอบคำถาม					
4. คำถามที่ถามสามารถสร้างความตระหนักถึงโรคความดันโลหิตสูงและปัจจัยเสี่ยงต่อโรคหัวใจได้					
5. ของที่ระลึกจากกิจกรรมตอบปัญหาสุขภาพที่จัดส่งให้ทางไปรษณีย์					

การบริการด้านต่าง ๆ ของโครงการ Healthy BP Club	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
5. บุคลากร 1.บุคลากรที่ทำหน้าที่ในการบริการในโครงการ Healthy BP Club					
2. ท่านได้รับการปฏิบัติที่ดีจากการบริการของบุคลากรในโครงการ Healthy BP Club					
3. บุคลากรที่ให้บริการซึ่งมีความสุภาพอ่อนโยน					
4. บุคลากรที่ให้บริการซึ่งมีหัวใจของการบริการ					
5. บุคลากรที่ให้บริการซึ่งมีความน่าเชื่อถือในการให้ข้อมูล					

ส่วนที่ 3 พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในโครงการ Healthy BP Club

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ลงในข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงที่สุด

1. ท่านได้รับประโยชน์ในการปฏิบัติตนและกิจกรรมต่าง ๆ จากโครงการ Healthy BP Club มากน้อยเพียงใด

ได้รับประโยชน์อย่างมาก _____:_____:_____:_____:_____ไม่ได้รับประโยชน์เลย

5 4 3 2 1

2. ท่านจะแนะนำผู้ป่วยความดันโลหิตสูงคนอื่นให้สมัครเป็นสมาชิกของโครงการ Healthy BP Club หรือไม่

แนะนำแน่นอน _____:_____:_____:_____:_____ไม่แนะนำแน่นอน

5 4 3 2 1

3. ท่านเห็นด้วยที่โครงการ Healthy BP Club ควรดำเนินการบริการแก่สมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงต่อไป

ควรดำเนินการต่อไปอย่างยิ่ง _____:_____:_____:_____:_____ควรหยุดดำเนินการต่อ

5 4 3 2 1

4.หลังจากที่ท่านได้รับบริการจากโครงการ Healthy BP Club ท่านมีผลการรักษาความดันโลหิตสูงดีขึ้นเพียงใด

ดีขึ้นอย่างมาก _____:_____:_____:_____:_____ ไม่ดีขึ้นเลย

5 4 3 2 1

5. ท่านสมัครเป็นสมาชิกผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมาแล้วเป็นระยะเวลา_____ปี_____เดือน

ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับโครงการ Healthy BP Club

.....

.....

.....

.....

……..

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการกรอกแบบสอบถามฉบับนี้

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย

ภาคผนวก ค

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นายนิวัตร ธีรวิวัฒน์วงศ์
วันเดือนปีเกิด	7 ธันวาคม พ.ศ. 2519
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	67/226 ถนนเพชรเกษม แขวงหลักสอง เขตบางแค กรุงเทพมหานคร 10160
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	ผู้เชี่ยวชาญผลิตภัณฑ์
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท โนวาร์ตีส (ประเทศไทย) จำกัด 622 อาคารเอ็มโพเรียมทาวเวอร์ ชั้น 15 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองตัน เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร 10100

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2537	มัธยมศึกษา จากโรงเรียนเทพศิรินทร์ กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2541	เภสัชศาสตร์บัณฑิต จากมหาวิทยาลัยมหิดล
พ.ศ. 2550	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการตลาด จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ