

หัวข้อวิทยานิพนธ์	พฤติกรรมการณ์เปิดรับข่าวสาร ความพึงพอใจ การใช้ประโยชน์ และภาพลักษณ์ผ่านทางเฟซบุ๊กแฟนเพจของโรงพยาบาลรวมแพทย์จะเชิงเตตรา
คำสำคัญ	พฤติกรรมการณ์เปิดรับข่าวสาร / ความพึงพอใจ / การใช้ประโยชน์ / ภาพลักษณ์ผ่านทางเฟซบุ๊กแฟนเพจของโรงพยาบาลรวมแพทย์ จะเชิงเตตรา
ชื่อนักศึกษา	พรจิตร ยอดอม
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปริยา รินรัตนาก
ระดับการศึกษา	นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต
คณะ	นิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี
พ.ศ.	2563

### บทคัดย่อ

การศึกษามีวัตถุประสงค์ เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางประชากร กับพฤติกรรมการณ์เปิดรับข่าวสารผ่านทางเฟซบุ๊กแฟนเพจของโรงพยาบาลรวมแพทย์จะเชิงเตตรา เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมการณ์เปิดรับข่าวสารผ่านทางเฟซบุ๊กแฟนเพจของโรงพยาบาลรวม และความพึงพอใจต่อการใช้เฟซบุ๊กแฟนเพจของโรงพยาบาลรวมแพทย์จะเชิงเตตรา เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการใช้เฟซบุ๊กแฟนเพจของโรงพยาบาลรวมแพทย์จะเชิงเตตรา กับการใช้ประโยชน์จากเฟซบุ๊กแฟนเพจของโรงพยาบาลรวมแพทย์จะเชิงเตตรา กับภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ที่เคยใช้บริการและเป็นผู้ติดตามเฟซบุ๊ก ของโรงพยาบาลรวมแพทย์จะเชิงเตตรา จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์หาค่าไคแอสควร์ (chi-square) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one way analysis of variance: ANOVA) และวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson's Correlation Coefficient)

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมเปิดรับข่าวสารผ่านทางเฟซบุ๊กแฟนเพจของโรงพยาบาลรวมแพทย์จะเชิงเตตรามากที่สุด มีระยะเวลาการเป็นผู้ใช้บริการของโรงพยาบาล น้อยกว่า 6 เดือน โดยทำการติดตามข่าวสารผ่านทางเฟซบุ๊กแฟนเพจของโรงพยาบาลรวมแพทย์จะเชิงเตตรา

น้อยกว่า 3 เดือน มีความถี่ในการเปิดรับข่าวสารน้อยกว่า 1 วัน/สัปดาห์ โดยใช้เวลาน้อยกว่า 30 นาที ในช่วงเวลา 09.00-12.00 น. มีวัตถุประสงค์ในการเปิดรับข่าวสารของโรงพยาบาลผ่านทางเฟซบุ๊ก แฟนเพจ เพื่อติดตามโปรแกรม/การรักษา/ความรู้ด้านบริการของโรงพยาบาล โดยไม่ได้ติดตามเฟซบุ๊กแฟนเพจของโรงพยาบาลอื่น และเปิดรับข่าวสารของโรงพยาบาลจากสื่อเว็บไซต์มากที่สุด และพบว่าความพึงพอใจต่อการใช้เฟซบุ๊กแฟนเพจของโรงพยาบาลรวมแพทย์ชะเชิงเทรา โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงสุดไปต่ำสุด คือ ด้านการออกแบบ ด้านเนื้อหา ด้านการนำเสนอตามลำดับจากข้อมูลการใช้ประโยชน์จากเฟซบุ๊กแฟนเพจของโรงพยาบาลรวมแพทย์ชะเชิงเทรา พบว่า โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงสุดไปต่ำสุด คือ ด้านการดูแลสุขภาพ และด้านการเข้ารับการรักษาตามลำดับ และภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลรวมแพทย์ชะเชิงเทราพบว่า โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงสุดไปต่ำสุด คือ ด้านองค์กร ด้านการบริการตามลำดับ

เมื่อทำการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการเปิดรับข่าวสารผ่านทางเฟซบุ๊กแฟนเพจของโรงพยาบาลรวมแพทย์ชะเชิงเทราแตกต่างกันในทุกด้าน ผู้ใช้บริการที่มีความถี่ในการเปิดรับข่าวสาร ระยะเวลาการเปิดติดตามข่าวสาร ช่วงเวลาการติดตามข่าวสาร และสื่อที่ใช้เปิดรับข่าวสารแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้เฟซบุ๊กแฟนเพจของโรงพยาบาลรวมแพทย์ชะเชิงเทราแตกต่างกัน เมื่อทดสอบความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากการใช้เฟซบุ๊กแฟนเพจของโรงพยาบาลรวมแพทย์ชะเชิงเทราพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวม และรายด้านทุกด้านมีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากการใช้เฟซบุ๊กแฟนเพจของโรงพยาบาลรวมแพทย์ชะเชิงเทราทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน และพบว่าความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

**คำสำคัญ:** พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร, ความพึงพอใจ, การใช้ประโยชน์, ภาพลักษณ์

Thesis Title	Information Exposure Behavior Satisfaction Utilization Via Facebook and The Image of Ruam Phaet Chachoengsao Hospital
Keyword	Information Exposure Behavior / Satisfaction / Utilization / Image
Student	Pornjit Yod-eam
Independent Study Advisor	Assistant Professor Dr.Pariya Rinrattanakorn
Level of Study	Master of Communication Arts
Faculty	Communication Arts, Sripatum University at Chonburi
Year	2020

### ABSTRACT

The study aims to compare the differences between demographic characteristics and News exposure behavior Through Facebook of Ruam Phaet Hospital, Chachoengsao, to compare the differences between the behavior of news exposure via Facebook of the Mutual Hospital and the satisfaction with the use of Facebook of the Hospital. Doctors in Chachoengsao to study the relationship between the satisfaction with Facebook usage of Ruam Phaet Chachoengsao Hospital and the utilization of the Facebook of the hospital and to study the relationship between the satisfaction with Facebook usage of Chachoengsao Ruam Phaet Hospital and the image of the hospital. The sample group used in this research was Who have used the service and are following Facebook of 400 hospitals in Chachoengsao Hospital by using questionnaires as a tool for data collection and data analysis using Frequency, percentage, average Standard deviation And test the hypothesis by using chi-square analysis (chi-square) One way analysis of variance (ANOVA) and Pearson's correlation coefficient

The results of the study showed that the sample group had the behavior to open the information via Facebook fan page of Ruam Phaet Hospital, Chachoengsao the most. Having a customer period of the hospital less than 6 months by following the news via Facebook, the fan page of Ruam Phaet Hospital, Chachoengsao less than 3 months with the frequency of receiving less than 1 day/week using Less than 30 minutes between 9.00-12.00 hrs. The objective is to open

the hospital news via Facebook. To follow the program/treatment/service knowledge of the hospital without following the Facebook of other hospitals and open to receive hospital news from the website media the most. And found that the satisfaction with Facebook fanpage of Ruam Phaet Hospital, Chachoengsao Overall and each aspect is at the highest level. Ranked according to the average from highest to lowest, namely design, content, presentation, respectively, from the utilization information from Facebook fanPage of Ruam Phaet Hospital, Chachoengsao found that overall and each aspect is in a high level most Ordered by average from highest to lowest. Is health care and the sequential treatment and the image of Ruam Phaet Chachoengsao Hospital found that Overall and each level is at the highest level as well. Ordered by average from highest to lowest. Is the organization Respectively in service

When testing the hypothesis, the research found that Users of different ages, professions and incomes the behavior of information exposure via Facebook, Fanpage of Ruam Phaet Hospital, Chachoengsao is different in all aspects, users with the frequency of receiving the news. Period of news tracking Subscription period and media used to receive news differently the satisfaction with Facebook fanpage of Ruam Phaet Hospital in Chachoengsao was different when examining the satisfaction with using the Facebook Fanpage of Ruam Phaet Hospital in Chachoengsao. Found that the overall satisfaction of users in all aspects and in all aspects correlated with the utilization of Facebook Fan Page of Ruam Phaet Hospital, Chachoengsao, both in overall and in all aspects and Found that overall satisfaction and in all aspects There is a relationship between the image of the hospital in general and in all aspects. Significantly at the level of 0.01

**Keywords:** Information Exposure Behavior, Satisfaction, Utilization, Image