

การตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลตำรวจ Out Patient's Decision Making in Using Services at Samrong General Hospital

ภัทรพร ยุบลพันธ์ และคณะ¹

py_glory_1@hotmail.com

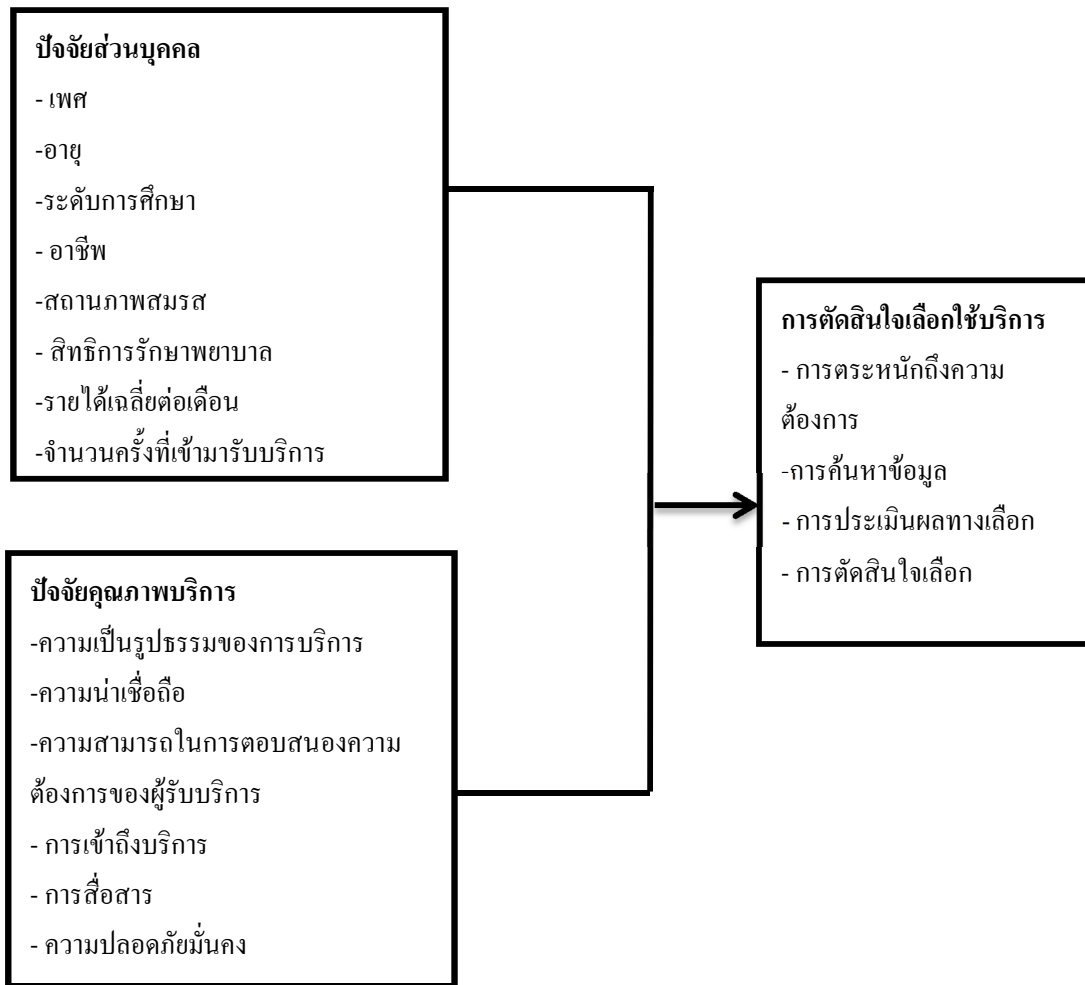
บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่องการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลตำรวจ เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการตัดสินใจของผู้ใช้บริการ และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยคุณภาพบริการกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ผลการวิจัย พบว่าระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลตำรวจ โดยรวมอยู่ในระดับสูง ซึ่งด้านการค้นหาข้อมูล และด้านการประเมินผลทางเลือกอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ใช้บริการที่มีรายได้แตกต่างกัน ตัดสินใจเลือกใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($F=2.635$, $p\text{-value} = 0.034$) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพบริการกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาล โดยรวมอยู่ในระดับสูง ในรายด้าน พบว่า ความน่าเชื่อถือมีค่าคะแนนความสัมพันธ์สูงสุด และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการมีค่าคะแนนความสัมพันธ์ต่ำสุด ดังนั้น โรงพยาบาลควรมีการพัฒนากระบวนการประชาสัมพันธ์ การสื่อสารและการสร้างภาพลักษณ์ที่โดดเด่นให้เป็นรูปธรรมมากขึ้น เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ชุมชนและบริเวณใกล้เคียง ได้รู้จักโรงพยาบาลเพิ่มขึ้น

คำสำคัญ: การตัดสินใจ การเลือกใช้บริการ โรงพยาบาล

¹ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

กรอบแนวคิดการวิจัย



วิธีการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) ช่วงระยะเวลาที่ทำการศึกษาระหว่างเดือนสิงหาคม ถึง เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2558 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยคือผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกทุกสิทธิการรักษาในเวรกลุ่มผู้ป่วยกุมารเวชกรรม โดยจำนวนผู้รับบริการเฉลี่ย 1,013 คนต่อวัน คำนวณขนาดตัวอย่างตามสูตรของทาโร ยามาเน (บุญใจ ศรีสถิตนรากร, 2550, น. 207-208) ได้ขนาดตัวอย่าง 287 คนทำการเลือกตัวอย่างโดยใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็น (Probability Sampling) และสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ (Systematic Random Sampling) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพบริการ ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นแบบสอบถามปลายปิดและให้คะแนนตามระดับความคิดเห็นตามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยแบบสอบถามได้ผ่านการตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity) จากผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน มีค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์อยู่ระหว่าง 0.63–1.00 ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามปัจจัยคุณภาพบริการ เท่ากับ 0.949 และแบบสอบถามการตัดสินใจเลือกใช้

บริการ เท่ากับ 0.888 แบบสอบถามได้ผ่านการพิจารณาและรับรองจริยธรรมการวิจัยจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยของมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ เมื่อวันที่ 21 ตุลาคม พ.ศ. 2558 เลขที่รับรอง อ.348/2558 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสถิติที (t-test) การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (one way analysis of variance : ANOVA) และการทดสอบสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson's Correlation Coefficient) กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัย

ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 56.8 มีอายุอยู่ระหว่าง 21 – 31 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.5 ด้านการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ คิดเป็นร้อยละ 32.1 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 71.8 ด้านสถานภาพสมรสพบว่ามีสถานภาพสมรสและโสดมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.7 ใช้สิทธิประกันสังคมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 74.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 29.3 รองลงมาคือมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 20,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 24.0 และจำนวนครั้งที่เข้ารับบริการพบว่าส่วนใหญ่เข้ารับบริการมากกว่า 5 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 37.6

ระดับของปัจจัยคุณภาพบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.99 รองลงมาคือด้านการสื่อสารมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ส่วนด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.80

ระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับการตัดสินใจ ด้านการตระหนักถึงความต้องการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.97 รองลงมาคือ ด้านการตัดสินใจเลือก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ด้านการประเมินผลทางเลือก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 และด้านการค้นหาข้อมูลมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.48

ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับบริการพบว่ามีเพียงตัวแปรด้านรายได้ของผู้รับบริการเท่านั้นที่มีนัยสำคัญกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ส่วนตัวแปรด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส สิทธิการรักษาพยาบาล และจำนวนครั้งที่เข้ามาใช้บริการ ไม่มีนัยสำคัญกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการตามความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล (n = 287)

ตัวแปร	การตัดสินใจเลือกใช้บริการ			t/F	df	p-value
	n	\bar{X}	S.D.			
เพศ				0.727	255.194	0.468
ชาย	124	3.74	0.67			
หญิง	163	3.68	0.63			

ตัวแปร	การตัดสินใจเลือกใช้บริการ					
อายุ				2.478		0.062
ต่ำกว่า 20 ปี	16	3.89	0.602			
21 – 30 ปี	119	3.79	0.654			
31 – 40 ปี	83	3.56	0.629			
มากกว่า 41 ปี	69	3.70	0.648			
ระดับการศึกษา				2.478		0.597
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	64	3.66	0.598			
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	92	3.76	0.559			
อนุปริญญา / ปวส.	53	3.75	0.757			
ปริญญาตรี	70	3.62	0.649			
สูงกว่าปริญญาตรี	8	3.87	1.135			
อาชีพ				1.432		0.213
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	6	4.03	0.526			
พนักงานบริษัทเอกชน	206	3.72	0.651			
ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว	40	3.50	0.718			
นักเรียน / นักศึกษา	22	3.86	0.508			
แม่บ้าน	7	3.75	0.624			
รับจ้างทั่วไป	6	3.77	0.423			
สิทธิการรักษาพยาบาล				1.113		0.351
สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า	11	3.81	0.645			
สิทธิประกันสังคม	214	3.74	0.630			
สิทธิข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	6	3.69	0.902			
สิทธิประกันสุขภาพเอกชน	16	3.52	0.809			
จ่ายเงินค่ารักษาพยาบาลเอง	40	3.56	0.629			
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				2.635		0.034*
ต่ำกว่า 5,000 บาท	24	3.65	0.595			
5,001 - 10,000 บาท	59	3.83	0.561			
10,001 - 15,000 บาท	84	3.82	0.620			
15,001 - 20,000 บาท	51	3.59	0.739			
20,001 บาทขึ้นไป	69	3.56	0.664			
จำนวนครั้งที่เข้ารับบริการ (ครั้ง/ปี)				0.396		0.756
มาเป็นครั้งแรก	25	3.78	0.740			
1 – 2 ครั้ง / ปี	76	3.72	0.665			
3 – 4 ครั้ง / ปี	78	3.73	0.643			
มากกว่า 5 ครั้ง / ปี	108	3.66	0.622			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ <.05

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพบริการกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับบริการพบว่าปัจจัยคุณภาพบริการทั้ง 6 ด้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยด้านที่มีความสัมพันธ์มากที่สุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านที่มีความสัมพันธ์ต่ำที่สุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ แสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพบริการกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ (n = 287)

ตัวแปร	การตัดสินใจเลือกใช้บริการ		แปลค่า
	r	P-value	
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	0.601	0.000**	ปานกลาง
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	0.685	0.000**	ปานกลาง
3. ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	0.649	0.000**	ปานกลาง
4. ด้านการเข้าถึงบริการ	0.611	0.000**	ปานกลาง
5. ด้านการสื่อสาร	0.605	0.000**	ปานกลาง
6. ด้านความปลอดภัยมั่นคง	0.628	0.000**	ปานกลาง
รวม	0.731	0.000**	สูง

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ <.01

อภิปรายผล

1. ระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับบริการ

การตัดสินใจเลือกใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับสูง แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการตัดสินใจเลือกใช้บริการเนื่องจากความเจ็บป่วยทางร่างกาย การบริการที่สะดวกรวดเร็ว ความปลอดภัย การให้ความเชื่อมั่นในการให้บริการ และโรงพยาบาลมีการกำหนดราคาที่เหมาะสมกับการดูแลรักษา มีความสะดวกในการเดินทาง และมีแพทย์เฉพาะทางที่ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ณฤมล ประสิทธิ์ (2556, น. 347) พบว่าเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการส่วนใหญ่คือความเจ็บป่วย และสอดคล้องกับการศึกษาของ สิริกาญจน์ กมลปิยะพัฒน์ (2558) พบว่าความเชื่อถือว่าไว้วางใจ ความสะดวก ความรวดเร็วในการเดินทางเข้ารับบริการ และมีบุคลากรทางการแพทย์ที่ตรงตามความต้องการมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน และมีสิทธิประกันสังคมพื้นที่ของโรงพยาบาลตั้งอยู่ในเขตเมืองอุตสาหกรรม การค้า จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างมีความสะดวกต่อการเข้ารับบริการ สำหรับในรายด้านของการตัดสินใจเลือกใช้บริการ พบว่าด้านการค้นหาข้อมูล และด้านการประเมินทางเลือกอยู่ในระดับปานกลาง สามารถอธิบายได้ว่า การตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับบริการ โรงพยาบาลสำโรงการแพทย์นั้น ยังมีการค้นหาข้อมูลและประเมินทางเลือกเพื่อการเข้ารับบริการรักษา ยังมีแหล่งข้อมูลไม่มากนัก การค้นหาข้อมูลของผู้รับบริการจะเป็นการสอบถามจากบุคคลที่เคยเข้ารับ

บริการมาก่อน เช่น บุคคลในครอบครัว เพื่อน เป็นต้น ดังนั้นโรงพยาบาลควรมีการส่งเสริมในส่วนของ การให้ ข้อมูลการติดต่อสื่อสารในทุกรูปแบบที่เหมาะสม เช่น การพัฒนาเว็บไซต์ของโรงพยาบาลให้ทันสมัย การใช้สื่อ โฆษณาในลักษณะการโฆษณาเคลื่อนที่ การจัดโปรแกรมการตรวจสุขภาพในโอกาสพิเศษ หรือการจัดทำสื่อ ประชาสัมพันธ์ โดยนำเสนอในด้านของรูปแบบการให้บริการ ความพร้อมของบุคลากร ความทันสมัยของเครื่องมือ ในการรักษา การมีแพทย์เฉพาะทางที่หลากหลาย และราคาที่เหมาะสมในการรักษาพยาบาลเพื่อเสริมภาพลักษณ์ ของโรงพยาบาลต่อชุมชนใกล้เคียงรอบพื้นที่โรงพยาบาล ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ชนิตาภา วรณาภรณ์ (2555) ซึ่งอธิบายทฤษฎีการตัดสินใจใช้บริการไว้ว่าในการตัดสินใจใช้บริการหรือไม่ใช้ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 6 ประการ ได้แก่ 1) ข้อมูลข่าวสาร 2) เครื่องหมายการค้า 3) เจตคติ 4) ความเชื่อมั่นในบริการหรือผลิตภัณฑ์ 5) ความ มุ่งมั่นในการใช้ 6) การซื้อบริการหรือผลิตภัณฑ์

2. ปัจจัยส่วนบุคคลกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับบริการ พบว่ามีเพียงตัวแปร ด้านรายได้ของผู้รับบริการเท่านั้นที่มีนัยสำคัญกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ซึ่งรายได้ของผู้รับบริการที่ตอบ แบบสอบถามนั้นส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 10,000 - 15,000 บาท ใช้สิทธิประกันสังคมในการเข้ารับการรักษา ทั้งนี้ เพราะกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน จากการที่โรงพยาบาลรับสิทธิประกันสังคม จึงเอื้อต่อการ เลือกเข้ารับบริการของประชาชนที่มีเงินเดือนในระดับดังกล่าว ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 20,000 บาทขึ้นไป ถึงแม้เป็นผู้ประกันตนและสามารถใช้สิทธิได้ หากแต่มีกำลังจ่ายมากกว่าจึงอาจมีการใช้สิทธิประกันสุขภาพเอกชน ร่วมด้วยและเข้ารับบริการในสถานบริการที่หลากหลายได้ ในขณะที่ผู้ที่มีรายได้น้อยซึ่งอาจเป็นผู้ที่ไม่ได้มีสิทธิการ รักษาใด และความสามารถในการจ่ายน้อยกว่าอาจเลือกรับบริการกับสถานพยาบาลที่ไม่ใช่โรงพยาบาล ซึ่งภาวะ เศรษฐกิจของผู้รับบริการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ (ชนิตาภา วรณาภรณ์, 2555) อภิปรายได้ว่า ผู้รับบริการที่มี รายได้มากกว่ามีการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนมากกว่าผู้รับบริการที่มีรายได้น้อย เนื่องจาก ผู้รับบริการที่มีรายได้มากมีโอกาสในการแสวงหาและมีกำลังซื้อสิ่งที่มีต่อสุขภาพมากกว่าผู้รับบริการที่มีรายได้น้อย เพราะต้องใส่ใจเรื่องปากท้องเป็นสำคัญ หากการเจ็บป่วยนั้นไม่ร้ายแรงมากเกินไป ผู้ที่มีรายได้น้อยมักอาจใช้ วิธีการดูแลสุขภาพด้วยการซื้อยาเอง หรือเข้ารับบริการที่คลินิกเอกชน ผลการศึกษาสอดคล้องกับการศึกษาของ ภัก จิรา ปิติผลและอิทธิกร ขำเดช (2556) พบว่า รายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่แตกต่างกัน และผลการศึกษาของ กมนวรรณ มั่นมากและกิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ (2556) ที่พบว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน

3. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพบริการกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

ปัจจัยคุณภาพบริการทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการ ให้บริการ ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านการสื่อสาร และด้านความปลอดภัยมั่นคง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับบริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับสูง ทั้งนี้เพราะกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้ที่เคยเข้ารับบริการและมีประสบการณ์การใช้บริการของ โรงพยาบาลมาก่อน จึงสามารถประเมินแง่มุมของปัจจัยคุณภาพได้มากและสะท้อนให้เห็นว่าผู้รับบริการกลับมาใช้

ซ้ำ ซึ่งจากข้อมูลกลุ่มตัวอย่างเข้ารับบริการมากกว่า 5 ครั้งต่อปี คอตเลอร์ (1994) อ้างถึงใน โสธยา พูลเกษ (2550, น. 17) ได้กล่าวถึง คุณภาพบริการตามแนวคิดทางการตลาดว่า คุณภาพบริการของผู้รับบริการมาจากประสบการณ์เดิม ถ้าบริการที่ได้รับเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ และกลับมาใช้บริการอีก อภิปรายได้ว่า โรงพยาบาลสามารถจัดรูปแบบบริการที่สามารถสะท้อนคุณภาพบริการและผู้รับบริการรับรู้ได้ในระดับที่ดี และในด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการมีค่าความสัมพันธ์มากที่สุด แสดงให้เห็นว่าถ้าทางโรงพยาบาลสามารถที่จะทำให้ผู้รับบริการประเมินหรือรับรู้ได้ว่า โรงพยาบาลมีความน่าเชื่อถือมากเท่าไร แนวโน้มที่ผู้รับบริการจะตัดสินใจเลือกใช้บริการก็จะมากขึ้นตามไปด้วย ดังนั้น โรงพยาบาลควรที่จะเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ให้นุเคราะห์ทางการแพทย์ และเจ้าหน้าที่ทั้งหมดแสดงออกถึงการบริการที่ไว้วางใจได้ เช่น การสื่อสารการชี้แจงขั้นตอนและกระบวนการเข้ารับบริการทางการแพทย์ การให้ข้อมูลการแนะนำต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจเข้ารับบริการ ซึ่ง Parasuraman, Zeithaml และ Berry (1983) อ้างถึงใน วรรณลักษณ์ คุณยกุล (2542, น. 16) กล่าวว่า ความน่าเชื่อถือของผู้รับบริการเกิดจากความซื่อสัตย์ ความจริงใจ ความสนใจอย่างแท้จริงของผู้ให้บริการ ซึ่งถือเป็นส่วนสำคัญมากที่สุดประการหนึ่งสำหรับการให้บริการทางสุขภาพ และส่งผลต่อการรับบริการมากขึ้น ขณะที่ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่าความสัมพันธ์ต่ำสุด แสดงให้เห็นว่าโรงพยาบาลยังมีโอกาสพัฒนาปรับปรุงในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่เพียงพอ และเหมาะสมกับการให้บริการต่างๆ เช่น การตรวจสอบเครื่องมือและอุปกรณ์ให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ รวมถึงการสร้างความจิตสำนึกที่ดีงามในการให้บริการให้เกิดความซื่อสัตย์และทักษะ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกประทับใจตั้งแต่แรกเห็น เพราะบริการที่นำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการได้ชัดเจนและง่ายขึ้น ผลการการศึกษาสอดคล้องกับการศึกษาของ กมนวรรณ มั่นมาก และกิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ (2556) พบว่า ด้านความรูปธรรมของการบริการมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

บทสรุป

การศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลสำนักงานการแพทย์กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้รับบริการที่เคยเข้ารับบริการมาก่อน ระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการโดยรวมจึงอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการตระหนักถึงความต้องการ และด้านการตัดสินใจเลือกอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านการค้นหาข้อมูล และด้านการประเมินผลทางเลือก อยู่ในระดับปานกลาง และผลจากการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ พบว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการแตกต่างกัน ส่วนผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส สิทธิการรักษาพยาบาล และจำนวนครั้งที่เข้ามาใช้บริการที่แตกต่างกัน ตัดสินใจเลือกใช้บริการไม่แตกต่างกัน ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพบริการกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลสำนักงานการแพทย์โดยรวมอยู่ในระดับสูง สะท้อนให้เห็นว่ายิ่งโรงพยาบาลสามารถจัดรูปแบบบริการให้แก่ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้อย่างชัดเจน ยิ่งจะทำให้ผู้รับบริการมีแนวโน้มที่จะตัดสินใจเข้ารับบริการเพิ่มมากขึ้น เมื่อพิจารณารายด้านประกอบพบว่า ด้านความน่าเชื่อถือมีค่าคะแนนความสัมพันธ์สูงสุด ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการมีค่าคะแนนความสัมพันธ์ต่ำสุด จากผลการวิจัยทำให้ทราบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการอยู่ในระดับสูง และปัจจัยคุณภาพบริการเป็นส่วนสำคัญที่

ผู้รับบริการใช้เป็นเกณฑ์ในการพิจารณาและตัดสินใจใช้บริการของโรงพยาบาล ทั้งนี้เพราะกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้ที่เคยได้เข้ารับบริการและมีประสบการณ์การใช้บริการของโรงพยาบาล จึงทำให้มีข้อมูลในการตัดสินใจได้อย่างแท้จริง อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษาพบว่าในด้านการค้นหาข้อมูลและการประเมินผลของการตัดสินใจเลือกทั้งสองด้านมีคะแนนอยู่ในระดับปานกลาง โรงพยาบาลจึงควรจะพัฒนาระบบการประชาสัมพันธ์ การโฆษณา การสื่อสารและการสร้างภาพลักษณ์ที่โดดเด่นของโรงพยาบาลให้เป็นรูปธรรมมากขึ้น เพื่อให้พื้นที่ชุมชนและบริเวณใกล้เคียง ได้มีข้อมูลเพื่อการตัดสินใจเข้ารับบริการ โรงพยาบาลเพิ่มมากขึ้น สำหรับปัจจัยคุณภาพบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมโรงพยาบาลสามารถพัฒนาการจัดบริการในเชิงโครงสร้างทางกายภาพ เพื่อให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆที่มีในโรงพยาบาล ซึ่งถือว่าสามารถเป็นส่วนเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของโรงพยาบาล

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้นหาข้อมูลและด้านการประเมินทางเลือกอยู่ในระดับปานกลาง โรงพยาบาลควรส่งเสริมการให้ข้อมูลแก่ประชาชนและผู้รับบริการ ในหลากหลายช่องทาง เช่น การพัฒนาเว็บไซต์ของโรงพยาบาลให้สามารถเข้าถึงได้ง่าย ทันสมัย การประชาสัมพันธ์ผ่าน แผ่นพับ ป้ายโฆษณาตามสถานที่ต่าง ๆ
2. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้ใช้สิทธิประกันสังคม และเป็นพนักงานบริษัทเอกชน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและเลือกใช้บริการอย่างต่อเนื่อง โรงพยาบาลอาจพิจารณาพัฒนาโครงสร้างทางกายภาพในการให้บริการเพื่อรองรับผู้รับบริการ และขยายบริษัทคู่สัญญาในพื้นที่ให้มากขึ้น
3. การตัดสินใจรับบริการแตกต่างกันตามรายได้ โรงพยาบาลควรกำหนดกลยุทธ์ด้านการตลาด เช่น การส่งเสริมการขาย การตั้งราคา การสร้างแพ็คเกจ (Package) เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น
4. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่าความสัมพันธ์ต่ำสุดกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลควรพัฒนาวิธีการให้บริการของบุคลากร โครงสร้างกายภาพ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดการรับรู้ถึงคุณภาพได้มากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ดำเนินการศึกษาวิจัยในโรงพยาบาลภาครัฐ และโรงพยาบาลภาคเอกชนอื่นๆ เพื่อขยายผล หรือต่อยอดให้ได้องค์ความรู้เกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
2. ควรศึกษาตัวแปรต้นในปัจจัยอื่นๆ เพิ่มเติม เช่น ข้อมูลภาวะความเจ็บป่วย ส่วนประสมทางการตลาด พฤติกรรมการใช้บริการ เป็นต้น

3. ศึกษากลุ่มผู้รับบริการ กรณีสิทธิประกันสังคมในกลุ่มโรงพยาบาลที่รับดูแลรักษาผู้ประกันตนตามสิทธิประกันสังคม เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการนำมาพัฒนาการวางรูปแบบบริการให้เกิดคุณภาพสำหรับผู้ประกันตน

บรรณานุกรม

- กมนวรรณ มั่นมาก และกิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ. (2556). คุณภาพการบริการต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. *วารสารการเงิน การลงทุน การตลาด และการบริหารธุรกิจ*, 3(1), 264-265.
- กระทรวงสาธารณสุข สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์. (2558). *จำนวนสถานพยาบาลจำแนกตามประเภท*. สืบค้นเมื่อ 7 กันยายน 2558, จาก <http://thcc.or.th/download/Number%20of%20hospital%20290558.pdf>
- จิรนนท์ เดชมิตร เป็นผู้ให้สัมภาษณ์ คณะผู้วิจัย เป็นผู้สัมภาษณ์ ที่โรงพยาบาลสำโรงการแพทย์ เมื่อวันที่ 17 กันยายน 2558.
- ชนิดาภา วรรณภรณ์. (2555). *ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารกรุงไทยสาขาติวานนท์ กระทรวงสาธารณสุข*. (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสยาม, กรุงเทพฯ.
- ชูชัย สมितिไกร. (2554). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณฤมล ประสิทธิ์. (2556). *พฤติกรรมและความต้องการใช้บริการทางการแพทย์ของผู้ป่วยที่รับบริการจากโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ, พระนครศรีอยุธยา.
- บุญใจ ศรีสถิตย์นรากร. (2550). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางการแพทย์*. กรุงเทพมหานคร: ยูแอนด์ไออินเตอร์ มีเดีย.
- ภัคจิรา ปิติผล และอิทธิกร ขำเดช. (2556). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการคลินิกทันตกรรมกายภาพบำบัดของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร*. *วารสารการเงินการลงทุนการตลาดและการบริหารธุรกิจ*, 3(2), 421-422.
- โรงพยาบาลสำโรงการแพทย์. (2554). *30 ปี สำโรงการแพทย์*. สมุทรปราการ: โรงพยาบาลสำโรงการแพทย์.
- วรรณลักษณ์ คุณยากุล. (2542). *คุณภาพบริการงานคลินิกเบาหวานโรงพยาบาลรัฐในจังหวัดสระบุรีตามการรับรู้ของผู้รับบริการ*. (วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน). (2556). *รายงานประจำปี 2556 สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล* (องค์การมหาชน). นนทบุรี: บริษัท เอ็นเอ็นเคที จำกัด.
- สิริกาญจน์ กมลปิยะพัฒน์. (2558). *การตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.

- โสธยา พูลเกษ. (2550). ความคาดหวังของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร.(วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2557). การจัดทำเนื้อหาองค์ความรู้ SMEs ภายใต้งานพัฒนา ศูนย์ข้อมูล SMEs Knowledge Center 2557. สืบค้นเมื่อ 9 กันยายน 2558, จาก <http://www.sme.go.th/th/images/data/es/download/>

