

บทความการวิจัย

การตัดสินใจเลือกใช้บริการในคลินิกเวชกรรม

The Decision in Services Selection of Talerngkiat Medical Clinic

นฤภัค สันป่าแก้ว

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่องการตัดสินใจเลือกใช้บริการในคลินิกเวชกรรมมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการในคลินิกเวชกรรม ประชากรเป็นประชาชนที่มาใช้บริการในคลินิกเวชกรรม ระหว่างวันที่ 1 มกราคม 2557 ถึง 31 มีนาคม 2557 โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างมาเพียง 150 คน เก็บตัวอย่างแบบ Nonprobability sampling จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 40.00 เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.00 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 25 - 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 49.33 รองลงมาคืออายุ 36 - 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.67 และน้อยที่สุดมีอายุมากกว่า 45 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 6.67 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 54.00 จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 30.67 และจบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 15.33 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 75.33 รองลงมาเป็นโสด คิดเป็นร้อยละ 14.67 และเป็นหม้าย/หย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 10.00 ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 25,001 - 35,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 29.33 รองลงมาคือมีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.00 มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001 - 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.33 และน้อยที่สุดมีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 35,000 บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 19.33 ส่วนใหญ่มีประกอบอาชีพเป็นค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 31.33 รองลงมาเป็นพนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 19.33 และน้อยที่สุดประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไปและแม่บ้านประเภทละร้อยละ 11.33

ผลการวิจัยโดยภาพรวมพบว่าค่าเฉลี่ยการตัดสินใจเลือกใช้บริการในคลินิกเวชกรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าด้านผลิตภัณฑ์เป็นปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการในคลินิกเวชกรรมมากกว่าด้านอื่น ๆ โดยเฉพาะเรื่องที่สามารถเลือกแพทย์เฉพาะทาง หรือแพทย์ที่ลูกค้าพึงพอใจ รองลงมาคือด้านราคาโดยเฉพาะเรื่องความเหมาะสมค่าตรวจรักษาผู้ป่วยนอก ส่วนด้านช่องทางการจัดจำหน่ายกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการในคลินิกเวชกรรมอยู่ในระดับน้อยที่สุดโดยเฉพาะเรื่องคลินิกตั้งอยู่ใกล้บ้านลูกค้า สำหรับการทดสอบสมมติฐานพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างที่

มีเพศ อาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการในคลินิกเวชกรรม ไม่แตกต่างกัน ในทุก ๆ ด้าน คือด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด 2) กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ การศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการในคลินิกเวชกรรม แตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านการส่งเสริมการตลาด 3) กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการในคลินิกเวชกรรม แตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านผลิตภัณฑ์ และด้านการส่งเสริมการตลาด

ข้อเสนอแนะการศึกษาครั้งนี้ 1) ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้บริหารของคลินิกเวชกรรมต้องกำหนดให้มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขาสำหรับบริการผู้ป่วยไว้ตลอดเวลา 2) ด้านราคา ผู้บริหารของคลินิกเวชกรรม ควรมีการทบทวนค่าตรวจรักษาผู้ป่วยนอกให้มีความเหมาะสมสามารถแข่งขันกับสถานประกอบการแห่งอื่น ๆ ได้ 3) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้บริหารของคลินิกเวชกรรม ต้องกำหนดให้มีป้ายแสดงเครื่องหมายบอกทิศทางชัดเจนในการเดินทางมาคลินิก 4) ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้บริหารของคลินิกเวชกรรม ควรส่งเสริมให้มีการจัดกิจกรรมให้ความรู้แก่กลุ่มผู้ป่วย

ภูมิหลัง

การเจ็บป่วยและปัญหาสุขภาพ เป็นสิ่งที่กระทบต่อผู้ป่วยทั้ง ด้านร่างกาย จิตใจ สังคมและเศรษฐกิจ จนต้องพึ่งพาผู้อื่นในด้านต่างๆ ก่อให้เกิดภาวะเครียดและต้องทนทุกข์ทรมานจากการเจ็บป่วย จึงต้องทำการเยียวยาหรือแสวงหาการรักษาเพื่อที่จะบำบัดอาการเจ็บป่วยนั้น ซึ่งการแสวงหาการรักษานั้นมีหลากหลายรูปแบบแม้จะเจ็บป่วยด้วยโรคเดียวกันปัจจุบันระบบบริการสุขภาพในประเทศไทย มีทั้งการแพทย์แผนปัจจุบัน และการแพทย์แผนไทย ซึ่งส่วนใหญ่ ผู้ป่วยจะไปรับการรักษาด้วยแพทย์แผนปัจจุบันเป็นลำดับแรก และผู้ป่วยบางส่วนจะรักษาตนเองที่บ้านก่อน จากนั้นจึงไปรักษาที่อื่น เช่น คลินิก โรงพยาบาล โดยบุคคลในครอบครัวมีส่วนในการตัดสินใจเลือกแหล่งรักษา ซึ่งการรักษาแต่ละแบบก็มีข้อดี ข้อเสียแตกต่างกันไป ซึ่งหากผู้ป่วยเลือกใช้ได้ถูกต้อง เหมาะสมกับอาการ/โรค ย่อมก่อให้เกิดประโยชน์ แต่หากรักษาไม่ถูกวิธีจะทำให้เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น เสียเวลาและอาจทำให้เกิดโรคแทรกซ้อน

คลินิก เป็นสถานพยาบาลขนาดเล็กที่ไม่รับผู้ป่วยไว้ค้างคืน โดยคลินิกก็มิอยู่หลายประเภทด้วยเช่น คลินิกเวชกรรม คลินิกทันตกรรม คลินิกแพทย์แผนไทย คลินิกเฉพาะทาง สหคลินิก คลินิกการพยาบาลและผดุงครรภ์ ซึ่งแต่ละคลินิกก็จะมีการบริหารคล้าย ๆ กับโรงพยาบาล เช่น เจ็บป่วยทั่วไปก็ไปพบแพทย์เพื่อตรวจวินิจฉัยโรคแล้วแพทย์จะสั่งจ่ายยาให้เหมาะสมกับสภาพและอาการของผู้ป่วย กรณีรับยาประจำ เช่น ยาความดัน ยาเบาหวาน ยาแก้ภูมิแพ้ ผู้ป่วยไม่ต้องไปโรงพยาบาลก็ได้เพราะที่คลินิกก็มียารักษาเช่นกัน ถ้าผู้ป่วยต้องการฉีดยาคุมหรือต้องการตรวจภายในก็จะมีห้องแยกออกมาอีกโดยไม่ปะปนกับส่วนหน้าของคลินิกแล้วก็มีแพทย์/พยาบาลให้บริการตรงส่วนนี้อีกด้วย หรือถ้าเกิดอุบัติเหตุขนาดเล็กก็สามารถทำแผลและปฐมพยาบาลเบื้องต้นได้ แต่ถ้าจะต้องทำการผ่าตัด ทำแผลขนาดใหญ่ หรือทำคลอด คลินิกจะมีเครื่องมือ ยา และบุคลากรน้อยกว่าโรงพยาบาล ซึ่งถ้ามีผู้ป่วยแบบนี้มาทางคลินิกจะเขียนในส่งต่อผู้ป่วยให้กับโรงพยาบาล

เพื่อที่ผู้ป่วยจะได้รับการรักษาอย่างทันท่วงที่ไม่ต้องตรวจและวินิจฉัยซ้ำซ้อน ในปัจจุบันนี้มีประชากรจำนวนมาก คนที่เจ็บป่วยก็มีมาก การจะไปเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลก็มีคนไปใช้บริการมาก ซึ่งก็อาจจะต้องใช้เวลาในการรอคิวเพื่อพบกับแพทย์ เพื่อรอรับยา ซึ่งผู้ป่วยบางคนต้องไปที่โรงพยาบาลแต่เช้าเพื่อที่จะได้รับลำดับในการรักษา ก่อน ซึ่งก็ไม่ค่อยจะสะดวกสบายนัก ดังนั้นคลินิกจึงเป็นทางเลือกที่ผู้ป่วยที่เจ็บป่วยทั่วไปหรือต้องการพบแพทย์มาใช้บริการเพื่อความรวดเร็วและสะดวกสบายแต่เรื่องค่าใช้จ่ายก็อาจจะแพงกว่าทางโรงพยาบาลบ้างเล็กน้อย และในปัจจุบันนี้มีแนวโน้มที่จะมีผู้ป่วยมาใช้บริการคลินิกเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องเรื่อย ๆ ในตอนนี้คลินิกก็เป็นธุรกิจอย่างหนึ่งที่มีความนิยมเป็นอย่างมาก ซึ่งการจะเปิดคลินิกนั้นเจ้าของอาจจะไม่ต้องเป็นแพทย์เองก็ได้ แต่จ้างแพทย์จริง ๆ ที่มีใบประกอบโรคศิลปะมาทำงานที่คลินิกทำให้ธุรกิจคลินิกมีคู่แข่งเป็นจำนวนมากเกิดการแย่งลูกค้า (ผู้ป่วย) กันขึ้น คลินิกใครให้บริการดีกว่าทั้งในด้านเวลาที่รวดเร็ว บุคลากรที่มีคุณภาพ ยาที่มีประสิทธิภาพ แพทย์ที่ชำนาญการ ราคาการรักษาพยาบาลย่อมเยา และตัวสถานที่คลินิกสวยงามก็จะทำให้คลินิกนั้น ๆ ได้รับความนิยมจนชาวบ้านลือกันปากต่อปาก เมื่อคลินิกมีชื่อเสียงแล้วทำให้ผู้ป่วยอยากจะทำให้ใช้บริการคลินิกที่มีชื่อเสียงนั้น ๆ ดังนั้นถ้าผู้ประกอบการธุรกิจคลินิกทำให้คลินิกตนเองเหนือกว่าคู่แข่งได้ก็จะทำให้มีผู้ป่วยมาใช้บริการจำนวนมาก

ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศและการสื่อสารที่รุดหน้าไปมาก ตลอดจนการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจของประเทศต่างๆ ในระดับโลกและภูมิภาคอย่างกว้างขวาง ได้ส่งผลให้ระดับการแข่งขันของธุรกิจเพิ่มสูงขึ้นเรื่อยๆ ทั้งในเวทีการค้าโลกและในประเทศไทย และส่งผลต่อระบบบริการสุขภาพของประเทศไทยทั้งในด้านบวกและด้านลบด้วยเช่นกัน กล่าวคือ สถานบริการทางการแพทย์มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ราคาสูงเข้ามาใช้เพิ่มขึ้น ค่าบริการทางการแพทย์มีราคาสูงขึ้น ในขณะที่ผู้บริโภคมีการเรียกร้องเกี่ยวกับการบริการที่มีคุณภาพมากขึ้น การแข่งขันของธุรกิจต่างๆ จึงมีการใช้กลยุทธ์ทุกวิถีทางเพื่อการปรับตัวต่อการแข่งขันที่เพิ่มสูงขึ้น สำหรับເຄິງເກືຍຣຕີຄລີນິກເວຊກຣຣມ ເປີດບໍລິການເປັນຄລີນິກ ປະສບປັນຸຫາຣາຍໄດ້ຂອງຄລີນິກລຸດລຽງ ອາຈເປັນເປຣາະສະຖາວະການຂ່າງຂັນທີ່ເພີ່ມສູງຂຶ້ນທຳເລີຄລີນິກເວຊກຣຣມໃນປັຈຈຸບັນຕ້ອງມີການພັດທະນາຄຸນາພາການໃຫ້ບໍລິການມາຂຶ້ນ ມີວ່າຈະເປັນຄຸນາພາໃນການຣັກຊາ ຄຸນາພາໃນການໃຫ້ບໍລິການ ຄຸນາພາຂອງພາຍັດແລະພັກງານ ຄວາມເໝາະສມຂອງສະຖານທີ່ຕັ້ງ ຫຼືອແມ້ກະທັ້ງຣາຄາທີ່ເໝາະສມດ້ວຍ ຈຶງທຳເລີຜູ້ວິຈັຍສນໃຈທີ່ຈະທຳການຣັກຊາຕັດສິນໃຈເລືອກໃຫ້ບໍລິການໃນເຄິງເກືຍຣຕີຄລີນິກເວຊກຣຣມ ວ່າມີປັຈຈັຍ ໂຕບ້າງມີຜຸລຕໍ່ການຕັດສິນໃຈເລືອກໃຫ້ບໍລິການໃນຄລີນິກເວຊກຣຣມ ທຳເລີມີການໃຫ້ບໍລິການກັບຄລີນິກເພີ່ມຂຶ້ນ ຂ່າງ ເວລາ ຣາຄາ ບຸຄລາກ ການໃຫ້ບໍລິການ ທັ້ງນີ້ເພື່ອເປັນປະໂຍຊນແກ່ຜູ້ປະກອບບິຈາກຄລີນິກນຳໄປໃຫ້ເປັນແນວທາງໃນການ ວາງແຜນແລະພັດທະນາຄລີນິກໃຫ້ມີປະສິທິທາພາແລະມີປະສິທິຜຸລເນືອກວ່າຄລີນິກຄູ່ຂ່າງຕໍ່ໄປໂດຍຣັກຊາຈາກຜຸລວິຈັຍ ໃນຄັ້ງນີ້

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการในคลินิกเวชกรรม
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการในคลินิกเวชกรรม

การสร้างเครื่องมือวิจัยที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบ่งเป็นเนื้อหาแบบสอบถามเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนที่มาใช้บริการในคลินิกเวชกรรม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ ซึ่งมีลักษณะเป็น Checklist ที่เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-end Questions) จำนวน 6 ข้อได้แก่

- ข้อที่ 1 เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)
- ข้อที่ 2 อายุ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)
- ข้อที่ 3 ระดับการศึกษา ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)
- ข้อที่ 4 สถานภาพสมรส เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)
- ข้อที่ 5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)
- ข้อที่ 6 อาชีพ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการในคลินิกเวชกรรม มีลักษณะเป็นคำถามแบบสเกลการจัดประเภทโดยให้ระดับความคิดเห็น และให้ค่าคะแนนหรือ Rating Scale (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ 2541: 166) ซึ่งเป็นการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยมีหลักเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็น คะแนน

มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

การแปลผล (Interpretation) และการอภิปรายผลการวิจัยโดยเป็นคำถามที่ใช้ในระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) เป็นการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ต (Likert Scale) ในแบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้ค่าเฉลี่ยในการอภิปรายผล ซึ่งผลจากการคำนวณโดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น มีดังนี้ (มัลลิกา บุนนาค.2537:29)

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

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

$$= 0.8$$

เกณฑ์เฉลี่ยสำหรับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.21-5.00	หมายถึง	มีผลการตัดสินใจเลือกใช้บริการมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.41-4.20	หมายถึง	มีผลการตัดสินใจเลือกใช้บริการมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.61-3.40	หมายถึง	มีผลการตัดสินใจเลือกใช้บริการปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81-2.60	หมายถึง	มีผลการตัดสินใจเลือกใช้บริการน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00-1.80	หมายถึง	มีผลการตัดสินใจเลือกใช้บริการน้อยที่สุด

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้คือ แบบสอบถามซึ่งมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือตามลำดับต่อไปนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากตำรา เอกสารทางวิชาการ บทความ ทฤษฎีหลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามเพื่อให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายของ การวิจัย
2. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและขอคำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้แบบสอบถามสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายและสมมติฐานของงานวิจัย
3. นำข้อเสนอที่ได้มาปรับปรุงแบบสอบถามจากนั้นนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมอีกครั้งก่อนนำไปทดลองใช้
4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปลองใช้ (Try Out) กับประชาชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด เพื่อนำผลไปวิเคราะห์หา ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม
5. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

แหล่งข้อมูล (Source of data)

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory research) ซึ่งผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย เพื่อนำมาวิเคราะห์จาก 2 แหล่งดังนี้

1. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากข้อมูลที่มีผู้รวบรวมไว้ดังนี้
 - 1.1 หนังสือพิมพ์ธุรกิจ วารสารต่างๆ
 - 1.2 หนังสือทางวิชาการ บทความ วิทยานิพนธ์ และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 1.3 ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต
2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 150 คน โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

- 2.1 ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถาม จำนวน 150 ชุด
- 2.2 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้กลุ่มเป้าหมายตอบแบบสอบถามพร้อมให้คำแนะนำในการตอบแบบสอบถาม ตามกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้
- 2.3 เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับการตอบแล้วทั้งหมดเพื่อดำเนินการขั้นตอนการวิจัยต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive analysis) การแจกแจงความถี่ (Frequency) และการนำเสนอค่าร้อยละ (Percentage) ในการวิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 1
2. การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D) ในการวิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 2
3. การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเชิงอนุมาน (Inferential analysis) เพื่อการทดสอบสมมติฐานดังนี้
 - 3.1 การทดสอบสมมติฐานทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน โดยที่ตัวแปรอิสระเป็นข้อมูลเชิงกลุ่มที่มี 2 กลุ่มย่อยและตัวแปรตามเป็นข้อมูลเชิงปริมาณใช้สถิติทดสอบ t-test (Independent Sample t-test)
 - 3.2 การทดสอบสมมติฐานความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างโดยที่ตัวแปรอิสระเป็นข้อมูลเชิงกลุ่มที่มีมากกว่า 2 กลุ่มย่อย และตัวแปรตามเป็นข้อมูลเชิงปริมาณใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยขอเสนอข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยโดยสรุปผลการวิจัยข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1** สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพ
- ตอนที่ 2** สรุปผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยการตัดสินใจเลือกใช้บริการในเถลิงเกียรติคลินิกเวชกรรม
- ตอนที่ 3** สรุปผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบเรื่องการตัดสินใจเลือกใช้บริการในเถลิงเกียรติคลินิกเวชกรรม

ตอนที่ 1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 เป็นเพศหญิง จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 25 - 35 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 49.33 รองลงมาคืออายุ 36 - 45 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 24.67 และน้อยที่สุดมีอายุมากกว่า 45 ปี ขึ้นไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00 จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 30.67 และจบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 15.33 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สมรสแล้ว จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 75.33 รองลงมาเป็นโสด จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 14.67 และเป็นหม้าย/หย่าร้าง จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 25,001 - 35,000 บาท จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 29.33 รองลงมาคือมีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 15,000 บาท จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001 - 25,000 บาท จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 25.33 และน้อยที่สุดมีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 35,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 19.33 ส่วนใหญ่มีประกอบอาชีพเป็นค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 31.33 รองลงมาเป็นพนักงานบริษัท จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 19.33 และน้อยที่สุดประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไปและแม่บ้าน ประเภทละ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 11.33

ตอนที่ 2 สรุปผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยการตัดสินใจเลือกใช้บริการในคลินิกเวชกรรม

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยการตัดสินใจเลือกใช้บริการในคลินิกเวชกรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.87$, S.D.= 0.249) โดยกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าด้านผลิตภัณฑ์เป็นปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการในคลินิกเวชกรรมมากกว่าด้านอื่น ๆ ($\bar{x}=4.02$, S.D.= 0.265) รองลงมาคือด้านราคา ($\bar{x}=3.83$, S.D.= 0.317) ส่วนด้านช่องทางการจัดจำหน่ายกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการในคลินิกเวชกรรมอยู่ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{x}=3.80$, S.D.= 0.445)

ผลการวิเคราะห์รายด้านพบว่าค่าเฉลี่ยการตัดสินใจเลือกใช้บริการในคลินิกเวชกรรม ด้านผลิตภัณฑ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.02$, S.D.= 0.265) และเมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่าการที่ลูกค้าสามารถเลือกแพทย์เฉพาะทาง หรือแพทย์ที่ลูกค้าพึงพอใจกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการในคลินิกเวชกรรมในด้านนี้มากกว่าประเด็นอื่นๆ ($\bar{x}=4.49$, S.D.= 0.501) รองลงมาคือมีการบริการพิเศษ ($\bar{x}=4.48$, S.D.= 0.588) ส่วนเรื่องความรวดเร็วในการบริการกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการในคลินิกเวชกรรมน้อยที่สุดกว่าประเด็นอื่น ($\bar{x}=3.26$, S.D.= 0.650)

ส่วนด้านราคาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.83$, S.D.= 0.317) และเมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่าความเหมาะสมค่าตรวจรักษาผู้ป่วยนอกกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการในคลินิกเวชกรรมในด้านนี้มากกว่าประเด็นอื่นๆ ($\bar{x}=4.66$, S.D.= 0.622) รองลงมาคือความเหมาะสมราคาค่าวัสดุ อุปกรณ์ และเวชภัณฑ์ ทางกายภาพ ($\bar{x}=4.02$, S.D.=0.498) ส่วนเรื่องความเหมาะสมราคายากลุ่มตัวอย่างเห็นว่าปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการในคลินิกเวชกรรมน้อยที่สุดกว่าประเด็นอื่น ($\bar{x}=3.27$, S.D.= 0.644) สำหรับด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.80$, S.D.= 0.445) และเมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่าการมีป้ายแสดงเครื่องหมายบอกทิศทางชัดเจนในการ

เดินทางมาคลินิกกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการในเถลิงเกียรติคลินิกเวชกรรมในด้านนี้มากกว่าประเด็นอื่นๆ ($\bar{x}=3.98$, S.D.= 0.585) รองลงมาคืออาการที่ลูก้าสามารถโทรนัดแพทย์ล่วงหน้า/ จองคิวได้ ($\bar{x}=3.97$, S.D.= 0.590) ส่วนเรื่องคลินิกตั้งอยู่ใกล้บ้านลูก้ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่าปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการในเถลิงเกียรติคลินิกเวชกรรมน้อยที่สุดกว่าประเด็นอื่น ($\bar{x}=3.41$, S.D.= 0.519) และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.82$, S.D.= 0.401) และเมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่าการจัดกิจกรรมให้ความรู้แก่กลุ่มผู้ป่วยกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการในเถลิงเกียรติคลินิกเวชกรรมในด้านนี้มากกว่าประเด็นอื่นๆ ($\bar{x}=3.97$, S.D.= 0.601) รองลงมาคือการติดตามผลการรักษา เยี่ยมผู้ป่วยที่บ้าน ($\bar{x}=3.84$, S.D.= 0.625) ส่วนเรื่องโปรโมชั่นการรักษาพยาบาลกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการในเถลิงเกียรติคลินิกเวชกรรมน้อยที่สุดกว่าประเด็นอื่น ($\bar{x}=3.62$, S.D.=0.552)

กลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุน้อยกว่า 25 ปี ปัจจัยทั้ง 4 ด้านมีผลต่อตัดสินใจเลือกใช้บริการในเถลิงเกียรติคลินิกเวชกรรมมากกว่าช่วงอายุอื่น ($\bar{x}=3.93$, S.D.= 0.289) โดยเฉพาะด้านการส่งเสริมการตลาด รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุมากกว่า 45 ปี ขึ้นไป ($\bar{x}=3.92$, S.D.= 0.263) โดยเฉพาะด้านผลิตภัณฑ์ ส่วนช่วงอายุอยู่ระหว่าง 36 - 45 ปี กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าปัจจัยทั้ง 4 ด้านมีผลต่อตัดสินใจเลือกใช้บริการในเถลิงเกียรติคลินิกเวชกรรมน้อยกว่าช่วงอายุอื่น ($\bar{x}=3.81$, S.D.=0.225) โดยเฉพาะด้านการส่งเสริมการตลาด ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี เห็นว่าปัจจัยทั้ง 4 ด้านมีผลต่อตัดสินใจเลือกใช้บริการในเถลิงเกียรติคลินิกเวชกรรมมากกว่าระดับการศึกษาอื่น ($\bar{x}=3.94$, S.D.= 0.254) โดยเฉพาะด้านผลิตภัณฑ์ รองลงมาคือการศึกษาในระดับปริญญาตรี ($\bar{x}=3.86$, S.D.= 0.245) โดยเฉพาะด้านผลิตภัณฑ์ ส่วนการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี กลุ่มตัวอย่างปัจจัยทั้ง 4 ด้านมีผลต่อตัดสินใจเลือกใช้บริการในเถลิงเกียรติคลินิกเวชกรรมน้อยกว่าระดับการศึกษาอื่น ($\bar{x}=3.74$, S.D.= 0.204) โดยเฉพาะด้านช่องทางการจัดจำหน่ายและด้านการส่งเสริมการตลาด ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นโสด เห็นว่าปัจจัยทั้ง 4 ด้านมีผลต่อตัดสินใจเลือกใช้บริการในเถลิงเกียรติคลินิกเวชกรรมมากกว่าสถานภาพสมรสอื่น ($\bar{x}=3.96$, S.D.=0.270) โดยเฉพาะด้านการส่งเสริมการตลาด รองลงมาคือกลุ่มที่สมรสแล้ว ($\bar{x}=3.86$, S.D.= 0.241) โดยเฉพาะด้านผลิตภัณฑ์ ส่วนกลุ่มที่เป็นหม้าย/หย่าร้าง เห็นว่าปัจจัยทั้ง 4 ด้านมีผลต่อตัดสินใจเลือกใช้บริการในเถลิงเกียรติคลินิกเวชกรรมน้อยกว่าสถานภาพสมรสอื่น ($\bar{x}=3.76$, S.D.= 0.244) โดยเฉพาะด้านราคา ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 15,000 บาท เห็นว่าปัจจัยทั้ง 4 ด้านมีผลต่อตัดสินใจเลือกใช้บริการในเถลิงเกียรติคลินิกเวชกรรมมากกว่าช่วงรายได้ต่อเดือนอื่น ($\bar{x}=3.93$, S.D.= 0.293) โดยเฉพาะด้านช่องทางการจัดจำหน่าย รองลงมาคือช่วงรายได้มากกว่า 35,000 บาท ขึ้นไป ($\bar{x}=3.92$, S.D.= 0.225) โดยเฉพาะด้านราคา ส่วนผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001 - 25,000 บาท และผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 25,001 - 35,000 บาท เห็นว่าปัจจัยทั้ง 4 ด้านมีผลต่อตัดสินใจเลือกใช้บริการในเถลิงเกียรติคลินิกเวชกรรมน้อยกว่าช่วงรายได้ต่อเดือนอื่น ($\bar{x}=3.82$, S.D.= 0.225 และ S.D.= 0.228) โดยเฉพาะด้านช่องทางการจัดจำหน่ายและด้านการส่งเสริมการตลาด และสำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว เห็นว่าปัจจัยทั้ง 4 ด้านมีผลต่อตัดสินใจเลือกใช้บริการในเถลิงเกียรติคลินิกเวชกรรมมากกว่าอาชีพอื่น ($\bar{x}=3.92$, S.D.= 0.282) โดยเฉพาะด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

รองลงมาคือรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ($\bar{x}=3.89$, S.D.= 0.202) โดยเฉพาะด้านการส่งเสริมการตลาด ส่วนกลุ่มเกษตรกร เห็นว่าปัจจัยทั้ง 4 ด้านมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการในคลินิกเวชกรรมน้อยกว่าอาชีพอื่น ($\bar{x}=3.74$, S.D.= 0.208) โดยเฉพาะด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ตอนที่ 3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการในคลินิกเวชกรรม

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการในคลินิกเวชกรรม ไม่แตกต่างกันในทุกๆ ด้าน คือด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการในคลินิกเวชกรรม แตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านการส่งเสริมการตลาด

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการในคลินิกเวชกรรม แตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านการส่งเสริมการตลาด

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการในคลินิกเวชกรรม แตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านผลิตภัณฑ์ และด้านการส่งเสริมการตลาด

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการในคลินิกเวชกรรม แตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านการส่งเสริมการตลาด

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการในคลินิกเวชกรรม ไม่แตกต่างกันในทุก ๆ ด้าน คือด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยข้างต้นแสดงให้เห็นว่าประชาชนผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลบางละมุง มีความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉพาะด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด อาจเป็นเพราะสภาพปัญหาวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้เทคโนโลยีของโรงพยาบาลบางละมุงซึ่งเสียบ่อยเพราะใช้งานอยู่ตลอดเวลาหรือไม่ทันสมัย ดังนั้นโรงพยาบาลบางละมุงควรส่งเสริมการบริการในด้าน เครื่องมือการรักษาพยาบาล ประกอบด้วย ความทันสมัยเทคโนโลยีที่จำเป็น เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับประชาชนที่มาใช้บริการว่าจะหายจากอาการป่วยที่เป็นอยู่ สำหรับด้านอื่นผู้วิจัย ขอเสนอแนะเพิ่มเติมดังนี้

1. ด้านการรักษาพยาบาล โรงพยาบาลบางละมุงควรส่งเสริมการบริการในด้านการให้บริการที่ตรงเวลา เนื่องจากประชาชนที่มาใช้บริการต้องการใช้เวลาอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด บางคนกลางมา ส่วนบางคนต้องกลับไปทำงานต่อทำให้ไม่สามารถบริหารเวลาได้

2. ด้านอาคาร/สถานที่ โรงพยาบาลบางละมุงควรปรับปรุงอาคารสถานที่ภายในโรงพยาบาลจะต้องมีการดูแลอาคารสถานที่ให้มีความสะอาดปลอดภัย มีบรรยากาศที่น่าใช้งาน มีความร่มรื่น สวยงาม เป็นระบบระเบียบ และ ตลอดจนการดูแลรักษาซ่อมแซมอาคาร ระบบอาคารให้สามารถ ใช้งานได้อย่างต่อเนื่องตามความเหมาะสม หรือ ตามวัตถุประสงค์ของการใช้งานของอาคารสถานที่นั้นๆ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โรงพยาบาลบางละมุงควรส่งเสริมการบริการในด้านการตอบสนองข้อร้องเรียนเมื่อประชาชนที่มาใช้บริการมีปัญหา ควรเพิ่มทักษะ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการแก่บุคลากรผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพื่อรองรับการมารับบริการของประชาชนที่มีจำนวนมาก อีกทั้งเพื่อให้บุคลากรได้เรียนรู้ ทักษะการให้บริการที่ทันสมัย เช่น การทำงานกับระบบคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ ซึ่งการฝึกอบรม การศึกษาดูงาน และการประชุมต่างๆ ในการพัฒนาระบบการให้บริการแก่บุคลากรถือได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญ ที่จะทำให้บุคลากรมีความพร้อม และสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. ด้านคุณภาพการให้บริการ โรงพยาบาลบางละมุงควรส่งเสริมการบริการในด้านการแนะนำขั้นตอนในการรักษาต่อเนื่อง เพราะประชาชนที่มาใช้บริการต้องการคำแนะนำอย่างใกล้ชิด เพื่อจะได้ดำเนินการรักษาอย่างมีระเบียบแบบแผนที่ดี เพื่อให้หายจากอาการป่วยไข้ได้

สำหรับปัจจัยที่ส่งต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเอลิ้งเกียร์ติคลินิกเวชกรรมน้อยที่สุดคือด้านช่องทางการจัดจำหน่าย แต่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะเรื่องคลินิกตั้งอยู่ใกล้บ้านท่าน และคลินิกตั้งอยู่ในบริเวณที่สะดวกต่อการเดินทาง ดังนั้นผู้บริหารของเอลิ้งเกียร์ติคลินิกเวชกรรมต้องให้ความสำคัญเช่นกัน โดยควรสร้างที่จอดรถที่เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการหรือสถานที่จอดรถยังไม่เหมาะสมเท่าที่ควร ทำให้ผู้มาใช้บริการคลินิกรู้สึกไม่สะดวกสบายกับสถานที่จอดรถ จึงควรเร่งดำเนินการแก้ไขเพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ ส่วนทำเลที่ตั้งควรเป็นสถานที่ที่เดินทางไปสะดวกสบายไม่อยู่ในซอยลึกจนเกินไป เพราะเป็นหนทางที่ทำให้ลูกค้าตัดสินใจมาใช้บริการเนื่องจากเดินทางง่ายและไม่ซับซ้อน