

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้ารับบริการกายภาพบำบัด ในเขตห้วยขวาง  
กรุงเทพมหานคร  
FACTORS AFFECTING THE DECISION TO RECEIVE PHYSICAL THERAPY  
SERVICES IN HUAI KHWANG BANGKOK

กรกมล ทีปรัักษ์พันธ์

สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยรามคาแหง ประเทศไทย

ผู้รับผิดชอบบทความ

Kornkamon Teeparaksapun

E-mail: korntatum@gmail.com

Department of Management, Faculty of Business Administration,

Ramkhamhaeng University, Thailand

Corresponding author

### บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้ารับบริการคลินิกกายภาพบำบัดในเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาระดับการตัดสินใจที่มีผลต่อการเข้ารับบริการกายภาพบำบัด ในเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานครจากกลุ่มตัวอย่างประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร ซึ่งเคยใช้บริการคลินิกกายภาพบำบัด จำนวน 200 ตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test f-test (One-Way ANOVA) กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 73.5 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 52.5 มีเป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 67.5 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 51 ระดับการตัดสินใจที่มีผลต่อการเข้ารับบริการกายภาพบำบัด ในเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานครมี 4 ปัจจัย ได้แก่ 1.ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ 2. ด้านราคา 3. ด้านการจัดจำหน่าย 4. ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการคลินิกกายภาพบำบัด ในเขตห้วยขวางกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน พบว่า มีจำนวน 2 ปัจจัย ได้แก่

ด้านอายุ และด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการคลินิกกายภาพบำบัด ในเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร ที่ระดับสถิติสำคัญ 0.05

**คำสำคัญ** : การตัดสินใจ, กายภาพบำบัด, ส่วนผสมทางการตลาด

### **Abstract**

The objectives of this research were 1) to study the demographic factors affecting the decision to receive Click Physiotherapy services in Huai Khwang District. Bangkok 2) to study the level of decision making affecting physical therapy admission in Huai Khwang Bangkok from a sample of the population living in Huai Khwang district. Bangkok 200 samples of physical therapy clinics were used by questionnaires as a tool to collect statistical data for data analysis, i.e. frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and f-test (One-Way ANOVA). Statistical significance at the 0.05 level

The results of the study found that the majority of the sample groups were female, 120 people, representing 60.0 percent, aged 31-40 years, 147 people, representing 73.5 percent, having a bachelor's degree, 105 people, representing 52.5 percent, were Employees of private companies of 135 people, representing 67.5 percent and having an average monthly income of 20,001 - 30,000 baht, 102 people, representing 51%. in Huai Khwang Bangkok has 4 factors: 1. Products and services 2. Price 3. Distribution 4. Marketing promotion It was found that the overall level was at a high level. The hypothesis testing results showed that Different demographic factors influence the decision to use physical therapy clinics. In Huai Khwang, Bangkok, there were differences. It was found that 2 factors, namely age and average monthly income, influenced the decision to use physical therapy clinics. in Huai Khwang District, Bangkok at the 0.05 level of statistical significance

**Keywords:** decision making, physiotherapy, marketing mix

## บทนำ

ปัจจุบันสังคมโลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วซึ่งเกิดจากการขยายตัวและความก้าวหน้าทางเศรษฐกิจ เทคโนโลยีและอุตสาหกรรมต่าง ๆ การดำเนินชีวิตของผู้คนต้องมีการปรับเปลี่ยนตามทั้งพฤติกรรมความเป็นอยู่ พฤติกรรมการบริโภค รวมถึงการเผชิญกับสถานการณ์ต่าง ๆ ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตและสุขภาพของผู้คน เกิดความเสื่อมถอยทั้งสุขภาพกายและใจอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ (Department of Health, 2017) การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ล้วนส่งผลกระทบต่อวิถีการดำเนินชีวิตของผู้คน โดยเฉพาะอย่างยิ่งประชากรในกลุ่มวัยทำงาน ซึ่งถือเป็นกลุ่มวัยที่มีสัดส่วนประชากรสูงสุดเมื่อเทียบกับจำนวนประชากรทั้งประเทศ โดยคิดเป็นร้อยละ 65.11 (National Statistical Office, 2017) กลุ่มวัยทำงานจะมีพฤติกรรมเสี่ยงต่อสุขภาพร่างกายสูง เนื่องจากไม่มีเวลาในการดูแลตนเอง ทั้งเรื่องการบริโภคที่ถูกหลักโภชนาการ การออกกำลังกายที่สม่ำเสมอ การพักผ่อนอย่างเพียงพอ รวมถึงความตึงเครียดจากการทำงานในลักษณะซ้ำๆ อย่างต่อเนื่องเป็นเวลานาน ซึ่งเป็นสาเหตุให้เกิดโรคกระดูกและกล้ามเนื้อจากการประกอบอาชีพได้ โดยพบว่าวัยทำงานมีสัดส่วนการเป็นโรคกระดูกและกล้ามเนื้อสูงถึงร้อยละ 50.5 หรือเทียบเท่ากับครึ่งหนึ่งจากจำนวนทั้งหมด โดยอาการปวดบริเวณหลังส่วนล่างจะพบบ่อยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 6.3 รองลงมาคือ หัวเข่า ร้อยละ 4.8 และบริเวณไหล่ร้อยละ 3.3 ตามลำดับ (Department of Disease Control, 2015)

การเข้าสู่สังคมสูงอายุ (Aged Society) ของประเทศไทยในอีก 10 ปีข้างหน้ากำลังเป็นประเด็นปัญหาที่สำคัญระดับประเทศ โดยเมื่อจำแนกสัดส่วนประชากรตามกลุ่มอายุในปี 2556-2560 พบว่าประชากรในวัยสูงอายุมีสัดส่วนที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องเมื่อเปรียบเทียบกับประชากรทั้งประเทศ คิดเป็นร้อยละ 13.48 13.99 14.39 14.87 และ 15.45 ตามลำดับ (National Statistical Office, 2017) โดยแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม ตามแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560-2564 ได้กำหนดนโยบายเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุของประเทศไทย ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อระบบการให้บริการด้านสาธารณสุขของประเทศอย่างมาก เนื่องจากกลุ่มผู้สูงอายุเหล่านี้มีความเสี่ยงที่จะเป็นกลุ่มโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง (Non Communicable Disease: NCDs) ซึ่งเป็นปัจจัยเสี่ยงสำคัญต่อการเกิดโรคหลอดเลือดสมองและส่งผลให้ผู้ป่วยมีปัญหาด้านการเคลื่อนไหวได้ (Department of Health, 2017)

ปัญหาสุขภาพเหล่านี้สามารถลดความเสี่ยงและป้องกันภาวะแทรกซ้อนที่จะเกิดขึ้นได้ หากได้รับการรักษาทางกายภาพบำบัดที่ถูกต้อง ซึ่งจะเห็นได้ว่าจำนวนผู้ป่วยที่มาใช้บริการรักษาทางกายภาพบำบัดมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี (Physical Therapy Department, 2018) ทำให้ปัจจุบันธุรกิจด้านสุขภาพมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่องประมาณร้อยละ 10 ในแต่ละปี (Kasikorn Reaserch Center, 2017)

ซึ่งวิชาชีพกายภาพบำบัดเป็นตลาดทางด้านสุขภาพที่น่าสนใจและมีแนวโน้มเติบโตอย่างต่อเนื่องเนื่องจากกระแสการย้อนกลับมาดูแลสุขภาพของคนที่ยากขึ้น และการก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างเต็มตัวมากขึ้น

ในปัจจุบันการพิจารณาคุณภาพบริการพยาบาลจึงควรมีการพิจารณาทั้งระบบ มิเพียงแต่ผลที่เกิดขึ้นต่อผู้ป่วยเท่านั้น หากต้องพิจารณาถึงต้นทุนการผลิตหรือปัจจัยนำเข้า และขั้นตอนในการดำเนินงาน เพื่อดำรงไว้ซึ่งความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของแผนกนั้น การที่จะทราบถึงคุณภาพบริการพยาบาลนั้น สิ่งที่ต้องคำนึงมากที่สุด คือ การประเมินผลทุกขั้นตอนของการปฏิบัติงาน มีรูปแบบการประเมินผลที่มีประสิทธิภาพและเชื่อถือได้ มีการประเมินเป็นระยะ ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อทราบข้อบกพร่องต่าง ๆ อันจะนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้นในทางสร้างสรรค์ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการจัดการบริการพยาบาล โดยวัดจากจำนวนของผู้มารับบริการที่เพิ่มมากขึ้นหรือลดลงในการมาใช้บริการ

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้ารับบริการคลินิกกายภาพบำบัดในเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาระดับการตัดสินใจที่มีผลต่อการเข้ารับบริการกายภาพบำบัด ในเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร

### ขอบเขตการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตดังนี้

#### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้ารับบริการกายภาพบำบัด ในเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร ได้แก่ แนวคิดและทฤษฎีปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ และแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

#### 2. ขอบเขตด้านประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ที่เคยได้รับบริการกายภาพบำบัดในเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร จำนวน 200 คน

#### 3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการทาวิจัยในช่วงเดือน มกราคม พ.ศ. 2565 ถึงเดือน มีนาคม พ.ศ.2565

### ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรต้น (independent variables) ได้แก่ ลักษณะประชากร ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้

- ตัวแปรตาม (dependent variables) ได้แก่ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้ารับบริการ  
กายภาพบำบัด ในเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 1.ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ 2. ด้านราคา
- ด้านการจัดจำหน่าย 4. ด้านการส่งเสริมการตลาด

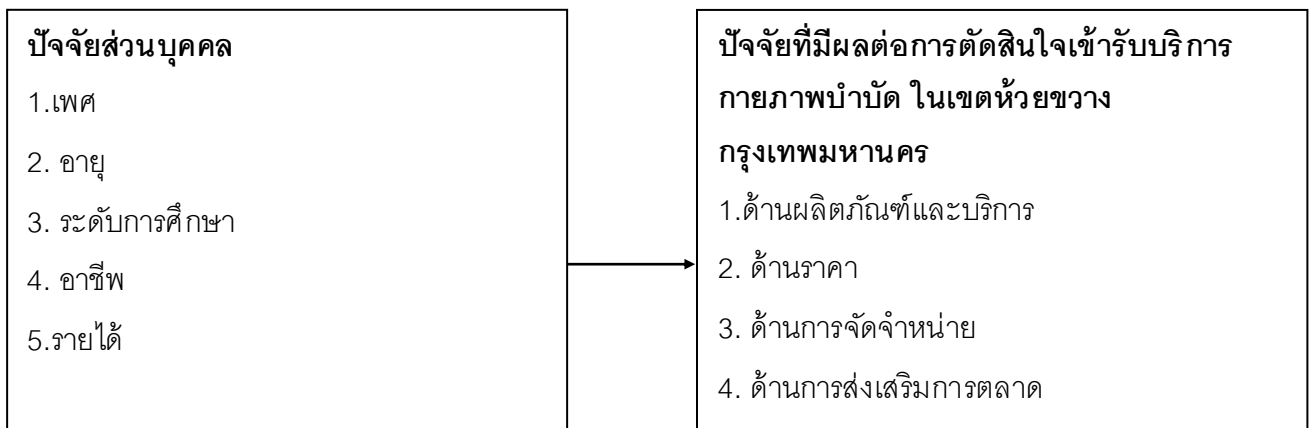
### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- เพื่อทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้ารับบริการกายภาพบำบัด ในเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร
- สามารถนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข หรือพัฒนาการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น  
ของธุรกิจกายภาพบำบัด รวมถึงการบริการทางการแพทย์ด้านอื่น ๆ เพื่อให้เกิดความได้เปรียบในด้านการ  
แข่งขัน
- เพื่อเป็นประโยชน์ในการเป็นฐานข้อมูลและต่อยอดการทำวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการ  
ตัดสินใจเข้ารับบริการ สำหรับกลุ่มธุรกิจการให้บริการด้านอื่น ๆ ต่อไป

### กรอบแนวความคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



### สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการคลินิก  
กายภาพบำบัด ในเขตห้วยขวางกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการคลินิก  
กายภาพบำบัด ในเขตห้วยขวางกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ  
คลินิกกายภาพบำบัด ในเขตห้วยขวางกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

สมมุติฐานที่ 4 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการคลินิกกายภาพบำบัด ในเขตห้วยขวางกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

สมมุติฐานที่ 5 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการคลินิกกายภาพบำบัด ในเขตห้วยขวางกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

## วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2555) ส่วนขนาดของประชากร (Population Size) หมายถึง จำนวนมนุษย์ในอาณาเขตใดอาณาเขตหนึ่ง ซึ่งนับได้ ณ เวลาใดเวลาหนึ่ง ยิ่งประชากรมีขนาดใหญ่เท่าใด ความต้องการของประชากรก็จะมีขนาดใหญ่และเอกภพของบุคคลยิ่งมีจำนวนมากเป็นเงาตามตัวทำให้ความอยากได้ยิ่งหลากหลาย ช่องทางการทำธุรกิจก็ยิ่งมีมากขึ้น แต่ขนาดของตลาดจะ คุ่มค่ากับการลงทุนหรือไม่นั้น ต้องอาศัยตัวแปรอื่นมาประกอบ เช่น อำนาจซื้อของประชากรเหล่านั้นนักการตลาดจึงต้องสนใจติดตามตรวจสอบแนวโน้มของประชากรตลาดเวลาการแบ่งส่วนตลาดโดยใช้เกณฑ์ประชากรศาสตร์ (Demographic Segmentation) มีการแบ่งตลาดออกเป็นกลุ่ม ๆ โดยใช้เกณฑ์ตัวแปรประชากรศาสตร์ เช่น เพศ อายุ ขนาดครอบครัววงจรกิจชีวิตของครอบครัว รายได้ อาชีพ การศึกษา ศาสนา เชื้อชาติ สัญชาติ เป็นต้น ตัวแปรเหล่านี้ นิยมใช้กันมากในการระบุความแตกต่างระหว่างกลุ่มลูกค้าทั้งหลาย เหตุผลก็คือความต้องการหรือความชอบของผู้บริโภค รวมทั้งอัตราการใช้ (ใช้มากหรือใช้น้อย) มีความเกี่ยวข้องกันเป็นมากกับตัวแปรทางประชากรศาสตร์ รวมถึงตัวแปรประชากรศาสตร์เป็นปัจจัยพื้นฐานที่มีความง่ายต่อการใช้กว่าตัวแปรชนิดอื่น เพราะไม่ว่าจะศึกษาเกี่ยวกับเรื่องอะไรก็ตาม เช่น ใช้บุคลิกภาพเป็นเกณฑ์แย่งส่วนแบ่งทางตลาดก็ต้องมีการศึกษาและใช้ลักษณะทางประชากรศาสตร์ แต่ ถ้าต้องการจะรู้ขนาดของตลาดเป้าหมายดังกล่าว อย่างมีประสิทธิภาพนั้น องค์ประกอบของตัวแปรทางประชากรศาสตร์ (Population Compositions) ที่ใช้

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

พรลภัส ไหมมาลา (2563) ได้กล่าวว่า การตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค (Decision Making) หมายถึง การเลือกผลิตภัณฑ์หรือบริการอื่นๆ จากทางเลือกต่างๆ ที่มีอยู่ ซึ่งระดับของการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคมีด้วยกันอยู่ 3 ระดับ คือ การตัดสินใจตามความเคยชิน การตัดสินใจที่จำกัด และการตัดสินใจอย่างกว้างขวาง และ เจนจิรา เกสรชนรทิพย์ ( 2557, หน้า 7 ) ได้กล่าวว่า การตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค (Decision Making) หมายถึง ขั้นตอนของการประเมินทางเลือก ผู้บริโภคจะปฏิเสธตราสินค้าที่เกิดความพึงพอใจน้อยกว่าหรือไม่มี ความพึงพอใจ ในขณะที่เดียวกันก็จะมีตราสินค้าที่ชื่นชอบและเกิดความตั้งใจซื้อในตราสินค้านั้นจนนำมาสู่การตัดสินใจซื้อในที่สุด

สรุปได้ว่า การตัดสินใจซื้อ คือ กระบวนการในการเลือกกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งจากทางเลือกต่าง ๆ ที่มีอยู่ซึ่งผู้บริโภคมักจะต้องตัดสินใจในทางเลือกต่าง ๆ ของสินค้าและบริการอยู่เสมอในชีวิตประจำวัน โดยที่ผู้บริโภคจะเลือกซื้อสินค้าหรือบริการตามข้อมูลและข้อจำกัดของสถานการณ์

### **แนวคิดและทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด**

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2555) ได้กล่าวว่า ส่วนประสมทางการตลาดหมายถึงตัวแปรทางการตลาดที่ควบคุมได้ซึ่งบริษัทใช้ร่วมกันเพื่อตอบสนองความพึงพอใจแก่ลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย

Kolter (2003) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) หมายถึงองค์ประกอบหรือตัวแปรทางการตลาดที่ควบคุมได้ โดยมีลักษณะของการใช้ร่วมกันเพื่อสนองความต้องการแก่ลูกค้าเป้าหมาย โดยกิจการหรือธุรกิจมีความจำเป็นที่จะต้องสร้างส่วนประสมทางการตลาดที่เหมาะสมในการวางกลยุทธ์ทางการตลาดอันประกอบไปด้วยผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) การจัดจำหน่าย (Place) และการส่งเสริมการตลาด (Promotion)

### **งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**

วรวรรณ ทองวัฒน์ (2553) ซึ่งได้ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกกายภาพบำบัดเอกชนของลูกค้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับกลุ่มอาการหรือกลุ่มโรคที่มารับการบริการ และประเภทของบริการที่ใช้หรือได้รับ ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกกายภาพบำบัด

ศศิธร เลิศล้ำ (2551) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท พบว่าผู้มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการโดยรวมต่างกัน เนื่องจากผู้มีรายได้ค่อนข้างสูง ต้องการที่จะได้รับการบริการที่มีคุณภาพเพื่อให้สอดคล้องกับค่าใช้จ่ายที่เสียไป

สุวิมล คำย้อย (2555) ศึกษา ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหยวกอำเภอป่าสัก จังหวัดอุดรธานี พบว่า ด้านความสะอาดของโรงพยาบาลเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลให้ผู้รับบริการพึงพอใจ

พรชัย ดีไพศาลสกุล (2557) ศึกษา ความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาล พบว่า ผู้รับบริการให้ความสำคัญกับการตัดสินใจคัดเลือกใช้โรงพยาบาลโดยรวมอยู่ในระดับมาก รวมถึงการทำความเข้าใจถึงมาตรฐานรับรองของโรงพยาบาลในระดับสากลต่างๆ ซึ่งได้ศึกษา ความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาล

### **วิธีดำเนินการวิจัย**

ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่เคยได้รับการกายภาพบำบัดในเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร จำนวน 200 คน

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือแบบสอบถามที่ซึ่งแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์โดยเป็นแบบสอบถามในลักษณะตรวจสอบรายการ (Checklist) เลือกได้เพียงคำตอบเดียว

ส่วนที่ 2 ข้อมูลแบบสอบถามจะเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมในการเข้ารับบริการกายภาพบำบัดในเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร โดยเป็นแบบสอบถามในลักษณะตรวจสอบรายการ (Checklist)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้ารับบริการกายภาพบำบัดในเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามเพื่อประเมินความคิดเห็น เป็นการให้เครื่องมือประเภทมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale Method) ในรูปแบบของลิเคิร์ต (Likert's Scale Method) มีการแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ

ทั้งนี้ แบบสอบถามมีการทดสอบค่าความเชื่อมั่น การเก็บข้อมูลเพื่อทดสอบค่าความเชื่อมั่นกับกลุ่มตัวอย่างที่ทำการทดลอง ทั้งหมด 30 ชุด โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ครอนบราซอัลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยในการวิจัยมีเกณฑ์ยอมรับอยู่ที่ 0.7

## การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามได้ครบถ้วนแล้ว จึงทำการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปด้วยวิธีการทางสถิติ โดยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

### 1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

วิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยนำเสนอในรูปแบบของตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

วิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้ารับบริการกายภาพบำบัด ในเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร โดยนำเสนอในรูปแบบของค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

### 2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

เป็นการศึกษาข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างเพื่อทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing) โดยใช้เครื่องมือในการวิเคราะห์ผลทางสถิติ

#### 2.1 การวิเคราะห์ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบ ANOVA

เพื่อทดสอบความแตกต่างของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ว่ามีผลต่อการตัดสินใจเข้ารับบริการกายภาพบำบัด ในเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานครหรือไม่



## สรุปผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 73.5 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 105คน คิดเป็นร้อยละ 52.5 มีเป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 67.5 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 51

การตัดสินใจเข้ารับบริการกายภาพบำบัด ในเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร พบว่า ทั้ง 4 ปัจจัย ได้แก่ 1.ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ 2. ด้านราคา 3. ด้านการจัดจำหน่าย 4. ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการคลินิกกายภาพบำบัด ในเขตห้วยขวางกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน พบว่า มีจำนวน 2 ปัจจัย ได้แก่ ด้านอายุ และด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการคลินิกกายภาพบำบัด ในเขตห้วยขวางกรุงเทพมหานคร ที่ระดับสถิติมีนัยสำคัญ 0.05

## อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้ารับบริการกายภาพบำบัด ในเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยขอค้นพบและประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัย ได้ดังนี้

1. การตัดสินใจที่มีผลต่อการเข้ารับบริการกายภาพบำบัด ในเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่า การตัดสินใจเข้ารับบริการกายภาพบำบัด ในเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร พบว่า ทั้ง 4 ปัจจัย ได้แก่ 1.ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ 2. ด้านราคา 3. ด้านการจัดจำหน่าย 4. ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรชัย ดีไพศาลสกุล (2557) ศึกษา ความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาล พบว่า ผู้รับบริการให้ความสำคัญกับการตัดสินใจคัดเลือกใช้โรงพยาบาลโดยรวมอยู่ในระดับมาก รวมถึงการทำความเข้าใจถึงมาตรฐานรับรองของโรงพยาบาลในระดับสากลต่างๆ ซึ่งได้ศึกษา ความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาล

2. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้ารับบริการคลินิกกายภาพบำบัดในเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการคลินิกกายภาพบำบัด ในเขตห้วยขวางกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน พบว่า มีจำนวน 2 ปัจจัย ได้แก่ ด้านอายุ และด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการคลินิกกายภาพบำบัด ในเขตห้วยขวางกรุงเทพมหานคร ที่ระดับสถิติมีนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรวรรณ ทองวัฒน์ (2553) ซึ่งได้ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกกายภาพบำบัดเอกชนของลูกค้าในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับกลุ่มอาการหรือกลุ่มโรคที่มารับการบริการ และประเภทของ

บริการที่ใช้หรือได้รับ ซึ่งส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกกายภาพบำบัด และยังคงสอดคล้องกับงานวิจัยของศศิธร เลิศล้ำ (2551) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท พบว่าผู้มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการโดยรวมต่างกัน เนื่องจากผู้มีรายได้ค่อนข้างสูง ต้องการที่จะได้รับการบริการที่มีคุณภาพเพื่อให้สอดคล้องกับค่าใช้จ่ายที่เสียไป

### ข้อเสนอแนะผลการวิจัย

1. จากการศึกษาพบว่า ด้านอายุ ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการคลินิกกายภาพบำบัด ในเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร ดังนั้นควรมีการพัฒนาการให้บริการคลินิกกายภาพบำบัดอย่างต่อเนื่องเพื่อสามารถให้บริการสอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคทุกกลุ่ม

2. ด้านการรักษาและบริการทางการแพทย์ ผู้บริหารคลินิกกายภาพบำบัดในเขตกรุงเทพมหานคร ควรกระตุ้นกำหนดการให้บริการที่ดีจากบุคลากรทางการแพทย์ มากกว่าเดิมเพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ที่เข้ามาใช้บริการ บุคลากรทางการแพทย์ควรแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยาให้ผู้ป่วยมีความเข้าใจมากขึ้น ควรมีการติดตามการรักษาอย่างต่อเนื่อง ควรให้คำแนะนำเกี่ยวกับการป้องกันโรคและการรักษาโรคที่เป็นอยู่ในปัจจุบันอย่างดี

3. ด้านราคา เมื่อเทียบกับคุณภาพและบริการ ผู้บริหารคลินิกกายภาพบำบัดในเขตกรุงเทพมหานครควรกำหนดค่ารักษาให้ถูกกว่าคลินิกแห่งอื่น ค่ารักษาควรมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับคุณภาพการรักษา ควรมีส่วนลดค่ารักษาพยาบาล ควรมีการสมัครเป็นสมาชิกกับทางคลินิก “ฟรี” เพื่อมีส่วนลดราคาการรักษาพยาบาล มีโปรโมชั่น/แพ็คเกจการรักษา และปรับลดราคาค่ารักษาให้มีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับบริการที่ได้รับ

4. ด้านสถานที่ ผู้บริหารคลินิกกายภาพบำบัดในเขตกรุงเทพมหานคร ควรเพิ่มสถานที่จอดรถให้ผู้เข้ามาใช้บริการโรงพยาบาลได้จอดรถสะดวกมากขึ้นกว่าเดิม ควรมีรถรับส่งผู้ป่วยฟรีระหว่างคลินิกกายภาพบำบัดกับห้างสรรพสินค้า เพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทางแก่ผู้ที่เข้ามาใช้บริการในการรักษาที่คลินิกกายภาพบำบัด

5. ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้บริหารคลินิกกายภาพบำบัดในเขตกรุงเทพมหานคร ควรมีบัตรกำนัล Gift Voucher แจกเพื่อสมนาคุณแก่ผู้ที่เป็นสมาชิกและใช้บริการคลินิกกายภาพบำบัดเพื่อรักษาโรคภัย ต่าง ๆ ควรมีการจำหน่ายแพ็คเกจหรือโปรแกรมกายภาพบำบัด ๆ ผ่านทาง เว็บไซต์, Social Media ควรมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านทาง เว็บไซต์, Social Media ควรกำหนดให้มีการผ่อนชำระค่ารักษาพยาบาลร่วมกับบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ

## ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาคั้งนี้ศึกษาเฉพาะปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้ารับบริการกายภาพบำบัด ในเขต ห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร เท่านั้น ดังนั้นในการศึกษาคั้งต่อไปควรศึกษากับประชากรในพื้นที่อื่นๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความหลากหลายมากขึ้น

2. ในการศึกษาคั้งต่อไปควรศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงโดนการ สัมภาษณ์จากกลุ่มตัวอย่างโดยตรงจะทำให้ได้ข้อมูลที่มีคุณภาพ ด้วยคำถามเชิงลึกถึงข้อคิดเห็นปัญหา ต่างๆแนวทางที่เป็นที่ต้องการอันแท้จริงสำหรับการปรับปรุงและพัฒนาคลินิกกายภาพบำบัด

## เอกสารอ้างอิง

เจนจิรา เกสรขจรทิพย์. (2557). ผลกระทบของสื่อสังคมออนไลน์ (social media) ที่มีต่อกระบวนการ

ตัดสินใจซื้อในร้านอาหารญี่ปุ่น ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร (การค้นคว้าอิสระ

ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

พรชัย ดีไพศาลสกุล. (2557). ความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาล .

วารสารมนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์และวิทยาศาสตร์ ( มกราคม - เมษายน 2557 )

จรรวรรณ ทองวัฒน์. (2553). พฤติกรรมการใช้บริการคลินิกกายภาพบำบัดเอกชนของลูกค้ำในเขตอำเภอ

เมือง จังหวัดเชียงใหม่.

ศศิธร เลิศล้ำ. (2551). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล

สมิติเวช สุขุมวิท.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ.(2555). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร: บริษัทธีระฟิล์ม และไฮ

เท็กซ์.

Department of Health. (2017). Strategic plan for development and stimulating environmental

health systems according to the national health development plan during 12th national

economic and social development plan (2017-2021).Retrieved from

<https://www.anamai.moph.go.th>

Kasikorn Reaserch Center. (2017). K SME analysis 2017. Retrieved from [https://www.](https://www.kasikornbank.com)

[kasikornbank.com](https://www.kasikornbank.com)

Kolter, P. (2003). Marketing Management. Newjersy. PrenticHall.

National Statistical Office. (2017). Population and proportion report classified by age group

(children, workers, elderly), sex and region 2007-2017. Retrieved from

<http://statbbi.nso.go.th>