

คุณภาพบริการและการรับรู้คุณค่าด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจ
เลือกใช้โรงพยาบาลเอกชนของผู้รับบริการตรวจสุขภาพประจำปี
ในเขตพื้นที่วังทองหลาง กรุงเทพมหานคร

SERVICE QUALITY AND PERCEIVED PRICE VALUE AFFECTING VISITORS'
DECISION TO USE MEDICAL EXAMINATION SERVICE AT THE PRIVATE
HOSPITALS AROUNDWANG THONG LANG DISTRICT, BANGKOK

เปมิกา ปวตานานนท์¹ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์²

Pamika Pawatananon¹ and Dr. Kasemson Pipatsirisak²

E-mail : 6514155004@rumail.ru.ac.th

Ramkhamhaeng University

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาและสรุปความคิดเห็นของผู้รับบริการตรวจสุขภาพประจำปีที่มีต่อคุณภาพบริการ การรับรู้คุณค่าด้านราคาและการตัดสินใจเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน ในเขตพื้นที่วังทองหลาง กรุงเทพมหานคร (2) เพื่อวิเคราะห์และสรุปผลกระทบที่พบตามความสัมพันธ์ระหว่างของคุณภาพบริการและการรับรู้คุณค่าด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน ในเขตพื้นที่วังทองหลาง กรุงเทพมหานคร เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือแบบสอบถาม ซึ่งได้ทำการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิ และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.972 ตัวอย่างจำนวน 400 คน เลือกจากการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก สถิติที่ใช้ประกอบสถิติเชิงพรรณนาประกอบด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ คุณภาพบริการ การรับรู้คุณค่าด้านราคาและการตัดสินใจเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชนของผู้รับบริการตรวจสุขภาพประจำปี ในเขตพื้นที่วังทองหลาง กรุงเทพมหานคร ทั้งนี้การทดสอบสมมุติฐานทำที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการศึกษาอธิบายได้ว่าในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อคุณภาพบริการ ในขณะที่ค่อนข้างสำคัญต่อการรับรู้คุณค่าด้านราคาและเห็นด้วยอย่างมากต่อการตัดสินใจเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชนของผู้รับบริการตรวจสุขภาพประจำปี ในเขตพื้นที่วังทองหลาง กรุงเทพมหานคร

¹ นักศึกษาปริญญาโท โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

² อาจารย์ที่ปรึกษา โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าในส่วนของคุณภาพบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามสำคัญมากในเรื่อง
ความเป็นรูปธรรม ความเอาใจใส่ การตอบสนองผู้รับบริการและ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ตามลำดับ

ในส่วนของการรับรู้คุณค่าด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามค่อนข้างสำคัญในเรื่อง
คุณค่าทางด้านกายภาพของการบริการ คุณค่าทางด้านจิตวิทยา และคุณค่าทางด้านสังคมตามลำดับ

นอกจากนี้ในส่วนของการตัดสินใจเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชนของผู้รับบริการตรวจสอบสุขภาพ
ประจำปี ในเขตพื้นที่วังทองหลาง กรุงเทพมหานคร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยอย่างมากในเรื่อง
การตรวจสอบสุขภาพมีความจำเป็น เป็นลำดับแรก

เมื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชนของผู้รับบริการตรวจสอบ
สุขภาพประจำปี ในเขตพื้นที่วังทองหลาง กรุงเทพมหานคร ผลการวิเคราะห์ห้ข้อบ่งชี้ได้ว่า คุณภาพบริการ
และการรับรู้คุณค่าด้านราคา มีอิทธิพลโดยตรงต่อการตัดสินใจเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชนของผู้รับบริการ
ตรวจสอบสุขภาพประจำปี ในเขตพื้นที่วังทองหลาง กรุงเทพมหานคร ตามลำดับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ 0.05

คำสำคัญ: คุณภาพบริการ, การรับรู้คุณค่าด้านราคา, การตัดสินใจเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน, การตรวจ
สุขภาพประจำปี

ABSTRACT

The purposes of this study were to (1) investigate and summarize the respondents' opinions toward service quality and perceived price value affecting visitors' decision to use medical examination service at the private hospitals around Wangthonglang district, Bangkok. (2) analyze and summarize what impact was found in accordance with the relationship between service quality, perceived price value and visitors' decision to use medical examination service at the private hospitals around Wangthonglang district, Bangkok. The 400 samples including service recipients were selected by using convenient random sampling method, regardless of probability basis. The administered questionnaire was approved for its content validity by the three experts. The Cronbach's alpha coefficient indicated that its reliability value was 0.972. Regarding data analysis, the descriptive statistics covering frequency, percentage, mean, standard deviation; as well as the inferential statistics performed by employing multiple regression analysis: MRA were used. Additionally; the hypothesis was examined at 0.05 level of statistical significance.

In overall, the research results were revealed that the respondents viewed most important toward service quality and rather important toward perceived price value. Moreover, they perceived that visitors' decision to use medical examination service at the private hospitals around Wangthonglang district, Bangkok was strongly agreed.

In overall, in term of service quality, the research results were revealed that the respondents viewed tangibility, empathy, responsiveness, and reliability most important. In overall, in term of perceived price value, the research results were revealed that the respondents viewed physical value of the service, psychological value and social values rather important.

In overall, in term of the decision making of clients' choices, the research results were revealed that the respondents strongly agreed toward: firstly, health check-up was necessary.

Finally, the findings indicated that service quality and perceived price value affecting visitors' decision to use medical examination service at the private hospitals around Wangthonglang district, Bangkok, consecutively at 0.05 level of statistical significance.

Keywords: Service quality, Perceived price value and visitors' decision to use medical examination service at the private hospitals.

ที่มา และปัญหาของการวิจัย

ประเทศไทยมีโรงพยาบาลและสถานพยาบาลเอกชนมีแนวโน้มเติบโตขึ้นอย่างชัดเจน ดังจะเห็นได้จากทั่วประเทศมีจำนวนทั้งสิ้น 399 แห่ง ซึ่งเป็นโรงพยาบาลทั่วไป 354 แห่ง หรือร้อยละ 88.7 และโรงพยาบาลเฉพาะโรค 45 แห่ง หรือร้อยละ 11.3 ประชากรในประเทศไทยค้นหาข้อมูลด้านการดูแลสุขภาพได้อย่างทั่วถึง โดยพิจารณาได้ว่าโรงพยาบาลใดมีแพทย์เชี่ยวชาญ มีคุณภาพบริการในระดับสูง มีการกำหนดราคาที่ได้มาตรฐานและสมเหตุผล มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการรักษาและวินิจฉัยโรค จากความสำคัญดังกล่าว ส่งผลให้ประชาชนมีความต้องการเข้ารับการตรวจสุขภาพที่โรงพยาบาลต่างๆ เป็นจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างมาก จึงเป็นเหตุผลสำคัญที่ผู้รับบริการตัดสินใจเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชนในการตรวจสุขภาพประจำปี ซึ่งมีคุณภาพบริการที่มีมาตรฐานระดับสูง และรวดเร็วในการให้บริการที่ทันเลิศแก่ผู้รับบริการ แม้ค่าใช้จ่ายการตรวจสุขภาพประจำปีของโรงพยาบาลเอกชนจะสูงกว่าโรงพยาบาลของรัฐก็ตาม (อ้างอิง การสำรวจโรงพยาบาลและสถานพยาบาลเอกชน พ.ศ. 2565)

การที่ผู้รับบริการจะเกิดการตัดสินใจเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชนตรวจสุขภาพประจำปี จำเป็นอาศัยปัจจัยใดบ้าง จากผลงานของฐนนวริน โหมยิตถณิน (2566) ที่อธิบายว่า คุณภาพบริการด้านความสามารถของผู้ให้บริการ ด้านการเข้าถึงบริการและด้านอรรถประโยชน์รวมถึงคุณค่าที่ได้รับ ด้านคุณค่าเชิงตัวเงิน คุณค่าเชิงอารมณ์และคุณค่าจากการใช้ประโยชน์มีผลต่อการตัดสินใจซื้อกาแฟ ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

สำหรับการศึกษานี้ ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยด้าน คุณภาพการบริการและการรับรู้คุณค่าของราคา ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชนของผู้รับบริการตรวจสุขภาพประจำปี ในเขตพื้นที่วังทองหลาง กรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นการยืนยันการขยายผล และการสรุปผล โดยผู้วิจัยได้นำเสนอปัญหาของการวิจัยจากการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ผู้รับบริการตรวจสุขภาพประจำปี ในเขตพื้นที่วังทองกลาง กรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นอย่างไรต่อบัณฑิตด้านคุณภาพการบริการ การรับรู้คุณค่าของราคา และการตัดสินใจเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชนของผู้รับบริการตรวจสุขภาพประจำปี ในเขตพื้นที่วังทองกลาง กรุงเทพมหานคร
2. ความสัมพันธ์ระหว่างบัณฑิตด้านคุณภาพการบริการ การรับรู้คุณค่าด้านราคา กับ การตัดสินใจเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน มีหรือไม่ในลักษณะต่อไปนี้
 - 2.1 บัณฑิตด้าน คุณภาพการบริการ การรับรู้คุณค่าด้านราคา มีอิทธิพลต่อ/ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน ของผู้รับบริการตรวจสุขภาพประจำปี ในเขตพื้นที่วังทองกลาง กรุงเทพมหานคร หรือไม่
 - 2.2 บัณฑิตด้านคุณภาพการบริการ การรับรู้คุณค่าด้านราคา มีอิทธิพลต่อ การตัดสินใจเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน ของผู้รับบริการตรวจสุขภาพประจำปี ในเขตพื้นที่วังทองกลาง กรุงเทพมหานคร หรือไม่ ในลักษณะทางตรงหรือทางอ้อม
 - 2.3 ในกรณีที่อิทธิพลต่อกันบัณฑิตแต่ละด้านมีอิทธิพลต่อ การตัดสินใจเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชนของผู้รับบริการตรวจสุขภาพประจำปี ในเขตพื้นที่วังทองกลาง กรุงเทพมหานคร หรือไม่ แตกต่างกันหรือไม่อย่างไร

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการตรวจสุขภาพประจำปีที่มีต่อคุณภาพการบริการ การรับรู้คุณค่าด้านราคาและการตัดสินใจเลือกเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชนของผู้รับบริการตรวจสุขภาพประจำปี ในเขตพื้นที่วังทองกลาง กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพบริการและการรับรู้คุณค่าด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชนของผู้รับบริการตรวจสุขภาพประจำปี ในเขตพื้นที่วังทองกลาง กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการศึกษา

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการศึกษา เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา ซึ่งได้แสดงรายละเอียดไว้ ดังนี้

1. ขอบเขตด้านประเภทการศึกษา

การศึกษานี้ได้ใช้เทคนิคของการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ซึ่งแบบสอบถามที่ใช้ได้ถูกสร้างจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ศึกษา ซึ่งได้กล่าวต่อไปในหัวข้อขอบเขตเนื้อหา

2. ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาของการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการ โดยใช้เนื้อหาของแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งครอบคลุมเนื้อหาในเรื่องต่อไปนี้ :

- 2.1 การอธิบายคุณลักษณะของตัวแปรทุกตัวที่จะนำมาศึกษา เพื่อนำไปสู่การสร้างเนื้อหาของแบบสอบถาม การพิจารณาการวัด และการใช้มาตรวัดที่เหมาะสมกับการวิเคราะห์ทางสถิติ

2.2 การศึกษาที่สนับสนุน และอธิบายถึงอิทธิพลที่เกิดขึ้นระหว่างตัวแปรเพื่อนำมาใช้ ในการกำหนดกรอบแนวความคิดที่แสดงถึงอิทธิพลระหว่างตัวแปร การนำเสนอและการทดสอบสมมุติฐาน ด้วยวิธีการวิเคราะห์ทางสถิติ

3. ขอบเขตของตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วยตัวแปรประเภทต่างๆ ได้แก่

5.1 ตัวแปรอิสระ เป็นตัวแปรที่ผู้วิจัยนำมาศึกษาเพื่อวิเคราะห์ว่าตัวแปรอิสระเหล่านี้ จะส่งผลต่อตัวแปรตามในลักษณะใด กล่าวคือ (1) จะส่งผลหรือไม่และ (2) จะส่งผลไปในเชิงบวกหรือเชิงลบ ในที่นี้ตัวแปรอิสระที่นำมาศึกษา ได้แก่

5.1.1. คุณภาพบริการ

5.1.2. การรับรู้คุณค่าด้านราคา

5.2 ตัวแปรตาม เป็นตัวแปรที่ผู้วิจัยต้องการศึกษาว่าจะได้รับอิทธิพลจากตัวแปรอิสระตัวใดบ้าง ในที่นี้ตัวแปรตามคือ การตัดสินใจเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชนของผู้รับบริการตรวจสุขภาพประจำปี ในเขตพื้นที่วังทองหลาง กรุงเทพมหานคร

ตัวแปรตามที่ถูกกล่าวมาข้างต้น จะนำมาศึกษาเพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในลักษณะของการส่งผลหรือการมีอิทธิพลต่อกัน ดังนี้

1. การส่งผลหรือการมีอิทธิพลต่อกันระหว่างคุณภาพบริการกับการตัดสินใจเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชนของผู้รับบริการตรวจสุขภาพประจำปี ในเขตพื้นที่วังทองหลาง กรุงเทพมหานคร
2. การส่งผลหรือการมีอิทธิพลต่อกันระหว่างการรับรู้คุณค่าด้านราคากับการตัดสินใจเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชนของผู้รับบริการตรวจสุขภาพประจำปี ในเขตพื้นที่วังทองหลาง กรุงเทพมหานคร

6. ขอบเขตการใช้สถิติ

ผู้วิจัยได้นำเทคนิคทางสถิติเพื่อนำมาใช้ในการอธิบายคุณลักษณะของตัวแปรแต่ละตัว และในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในเรื่องเกี่ยวกับการส่งผลกระทบระหว่างกัน มีดังนี้

6.1 สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเพื่อใช้อธิบายคุณลักษณะของตัวแปรทุกตัว และค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนแบช (Cronbach's alpha coefficient) เพื่อแสดงค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือ (แบบสอบถาม)

6.2 สถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วย การวิเคราะห์การถดถอย เพื่อนำมาใช้ในการทดสอบสมมุติฐานที่มีความเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ในลักษณะของการส่งผลหรืออิทธิพลระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตามที่ถูกกล่าวไว้ข้างต้นในเรื่องของตัวแปรแต่ละประเภท

ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัย

1. องค์กรและหน่วยงานที่จะได้รับประโยชน์ ได้แก่ โรงพยาบาลเอกชน

โดยที่องค์กรและหน่วยงานจะนำไปใช้ในเรื่อง พัฒนาและสร้างกลยุทธ์ด้านคุณภาพบริการและการรับรู้คุณค่าด้านราคา สามารถเพิ่มรายได้ให้กับหน่วยงาน

2. บุคคลที่สนใจ ได้แก่ นักวิชาการ นักวิจัย นักศึกษา และบุคคลวิชาชีพต่างๆ โดยที่กลุ่มบุคคลเหล่านี้สามารถนำผลการศึกษาไปใช้ตามวัตถุประสงค์ต่างๆ อาทิ
 - 2.1 นำไปใช้เป็นข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป เพื่อขยายผลการศึกษาให้มีมุมมองที่หลากหลายมากขึ้น หรือนำไปใช้ประกอบการเขียนผลงานทางวิชาการให้มีความชัดเจนเพิ่มขึ้น
 - 2.2 นำไปใช้เป็นประเด็นในการศึกษาเพื่อให้เกิดความรู้ใหม่ หรือเพิ่มรายละเอียดของการศึกษาที่สนใจอยู่ในขณะนั้นให้มีความเข้าใจมากยิ่งขึ้น
 - 2.3 นำไปใช้เป็นแนวทางในการเพิ่มความรู้ และทักษะให้กับการพัฒนาตนเอง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย
3. กลุ่มนักวิชาการ สามารถนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์ดังนี้
 - 3.1 นำไปใช้เป็นข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งต่อไปเพื่อให้เกิดความรู้ใหม่
 - 3.2 นำไปใช้เป็นข้อมูลในการเขียนผลงานทางวิชาการให้มีความชัดเจนมากขึ้น
 - 3.3 นำไปใช้เป็น การขยายความรู้ และเกิดเป็นความรู้ใหม่ที่อธิบายถึงตัวแปรที่ทำการศึกษาในครั้ง นี้ให้เกิดความเข้าใจในเชิงลึกได้มากยิ่งขึ้น ในลักษณะของอิทธิพลที่เกิดขึ้นระหว่างตัวแปร

การทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. การทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์/การส่งผลกระทบระหว่างตัวแปร

1.1 การทบทวนแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพบริการ

Kotler (2000) อ้างอิงใน ประพัฒน์ โพธิ์สุ (2562) ได้อธิบายว่า คุณภาพการบริการคือ ความคาดหวังหรือความต้องการของผู้รับบริการ อาจส่งผลต่อความพึงพอใจ และอาจกลับมาซื้ออีก

Parasuraman et al, (1988) อ้างอิงใน Khuong & Hiep (2014) ได้อธิบายว่า คุณภาพการบริการ เป็นความต้องการตอบสนองของผู้รับบริการ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ โดยคุณภาพการบริการมี 5 มิติได้แก่:

1. ความน่าเชื่อถือ
2. การตอบสนอง
3. การประกัน
4. ความเอาใจใส่
5. สิ่งที่จับต้องได้

1.2 การทบทวนแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับการรับรู้คุณค่าด้านราคา

ราคา ปิยภา แดงเดช (2557) อ้างอิงใน วรัญญา คงจิตราภา(2558) ได้อธิบายว่า จำนวนเงินที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนเพื่อให้ได้การบริการ โดยผู้ซื้อและผู้ขายตกลงกัน และก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ

หากประเมินว่าบริการนั้นมีมูลค่าและก่อให้เกิดอรรถประโยชน์ เหมาะสมกับราคาที่จ่ายไป ที่มีความจำเป็นต้องจ่ายเพื่อให้ได้บริการ

Sweeney & Soutar (2001) อ้างใน Jelčić & Mabić (2019) ได้อธิบายว่า การรับรู้คุณค่าด้านราคามี 3 มิติ ดังนี้

1. คุณค่าทางอารมณ์
2. คุณค่าด้านการใช้งาน
3. คุณค่าทางสังคม ประโยชน์ที่ได้รับจากความสามารถการบริโภค ส่งเสริมในสังคม

1.3 การทบทวนแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อ

Kotler & Keller (2016) ได้พัฒนา "แบบจำลอง 5 ขั้นตอน" ของกระบวนการตัดสินใจซื้อ ได้แก่

1. การรับรู้ปัญหา (Problem recognition)
2. การค้นหาข้อมูล (Information Search)
3. การประเมินทางเลือก (Evaluation of Alternatives)
4. การตัดสินใจซื้อ (Purchase Decision)
5. พฤติกรรมหลังการซื้อ (Post-purchase Behavior)

2. การทบทวนแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์/ การส่งผล/ หรืออิทธิพลระหว่างตัวแปร

2.1 ความสัมพันธ์/ การส่งผลหรืออิทธิพลระหว่างคุณภาพบริการกับการตัดสินใจเลือกในโรงพยาบาลเอกชนของผู้รับบริการตรวจสอบสุขภาพประจำปี ในเขตพื้นที่วังทองกลาง กรุงเทพมหานครการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ฐนันวริน โฉมิตคณิน(2566) ปาริฉัตร ประเสริฐ (2564) และระติทิพย์ เสริมสิริมิน (2560) ได้อธิบายถึงผลที่เกิดจากการที่ผู้ให้บริการมีคุณภาพบริการไว้ว่าคุณภาพบริการนั้นจะเกิดผลตามมาต่อพฤติกรรมการซื้อของผู้รับบริการ

2.2 ความสัมพันธ์/ การส่งผลหรืออิทธิพลระหว่างการรับรู้คุณค่าด้านราคากับการตัดสินใจเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชนของผู้รับบริการตรวจสอบสุขภาพประจำปี ในเขตพื้นที่วังทองกลาง กรุงเทพมหานครการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ฐนันวริน โฉมิตคณิน(2566) สหรัฐ อ่อนเอี่ยม (2562) ภรณ์ยา เปรมสวัสดิ์ (2561) ได้อธิบายถึงผลที่เกิดจากการที่ผู้รับบริการมีการรับรู้คุณค่าด้านราคาไว้ว่าการรับรู้คุณค่าด้านราคานี้จะเกิดผลตามมาต่อทัศนคติและพฤติกรรมการซื้อของผู้รับบริการ

3. การนำเสนอสมมติฐานการวิจัยที่ได้รับจากการทบทวนแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

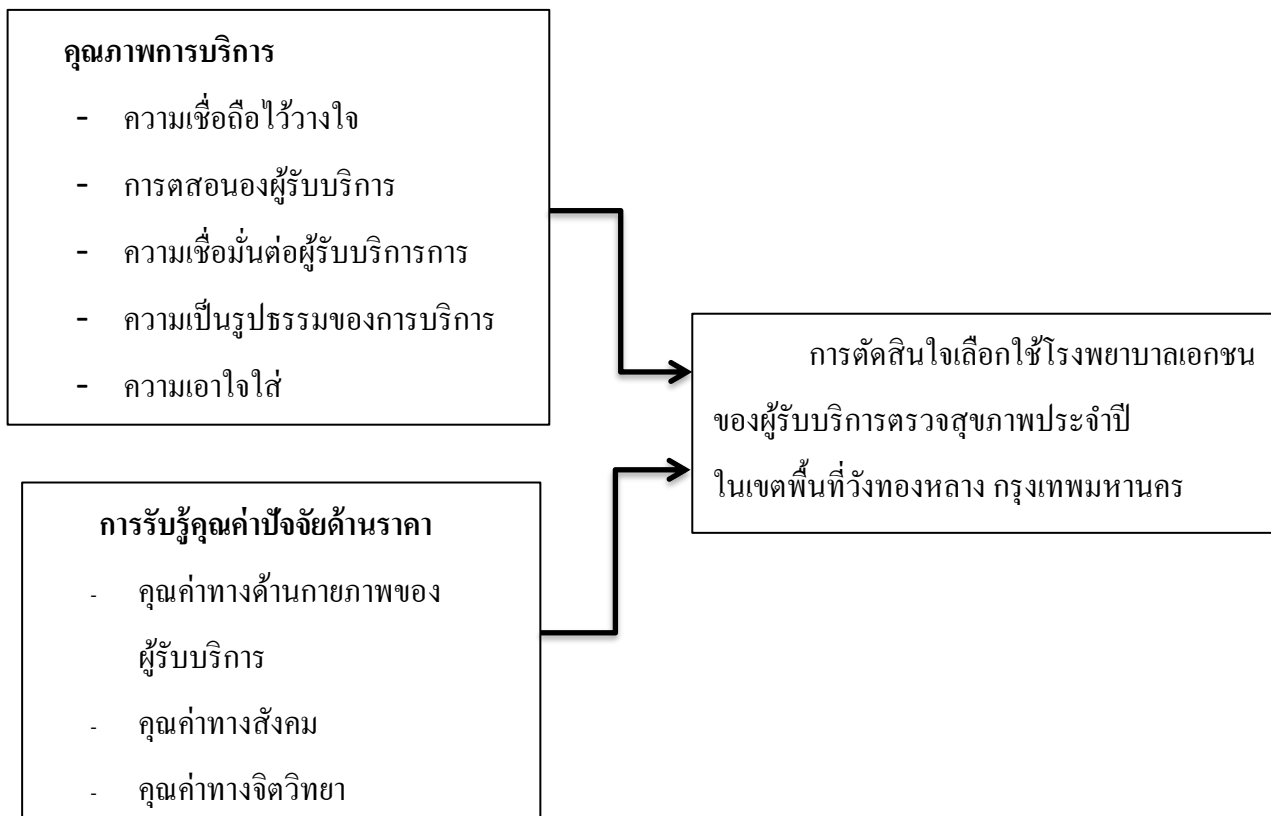
สมมุติฐานที่ 1 : คุณภาพบริการส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชนของ

ผู้รับบริการตรวจสอบสุขภาพประจำปี ในเขตพื้นที่วังทองกลาง กรุงเทพมหานคร

สมมุติฐานที่ 2 : การรับรู้คุณค่าด้านราคา ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชนของ

ผู้รับบริการตรวจสอบสุขภาพประจำปี ในเขตพื้นที่วังทองกลาง กรุงเทพมหานคร

กรอบแนวความคิด



ระเบียบการวิจัย

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้มีการกำหนดคุณสมบัติไว้เพื่อให้ได้ประชากรที่มีความรู้ ความเข้าใจที่ได้รับจากประสบการณ์ของตนเองและ/ หรือ ได้รับจากแหล่งข้อมูลประเภทต่างๆ อาทิ ผู้ที่มีความสนิทใกล้ชิด เอกสารทางช่องทางประเภทอื่น เป็นต้น ความรู้และความเข้าใจดังกล่าวส่งผลให้ประชากรสามารถให้ข้อมูลโดยแสดงความคิดเห็นได้อย่างถูกต้องสอดคล้องกับประเด็นที่ผู้วิจัยศึกษา ซึ่งคุณสมบัติของประชากร ได้แก่ 1. เป็นบุคคลที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่วังทองกลาง กรุงเทพมหานคร 2. เป็นบุคคลที่เคยมีประสบการณ์ทางการตรวจสุขภาพประจำปีมาก่อน 3. เป็นบุคคลที่มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการตรวจสุขภาพประจำปี จำนวนประชากรที่มีคุณสมบัติดังกล่าวข้างต้น ไม่สามารถทราบจำนวนที่แน่นอนได้เนื่องจากไม่มีแหล่งข้อมูลที่ผู้วิจัยสามารถเข้าถึงได้

2. ตัวอย่าง

ตัวอย่างที่นำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เนื่องจากผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากร โดยใช้สูตรการคำนวณของ Cochrane (1977) ได้แก่

$$n = \frac{Z^2}{4e^2}$$

ในที่นี้ n หมายถึง ขนาด/ จำนวนของตัวอย่าง

Z หมายถึง ช่วงของความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 มีค่าเท่ากับ 1.96

e หมายถึง ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 มีค่าเท่ากับ 0.05

แทนค่าทั้งหมดจะได้ $n = 385$ ตัวอย่าง

อย่างไรก็ตามผู้วิจัยเลือกใช้ขนาดตัวอย่างจำนวน 400 คน เพื่อป้องกันข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการตอบแบบสอบถาม ที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนของผู้ตอบแบบสอบถาม

2.3 การเลือกตัวอย่างในการศึกษาเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสำรวจความคิดเห็นผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็น ซึ่งในที่นี้ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก

2.4 การดำเนินการเข้าถึงตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ดำเนินการ โดยวิธีการสำรวจทางออนไลน์

3. เครื่องมือในการศึกษา

ในที่นี้หมายถึง คำถามที่อยู่ในแบบสอบถามตอบคำถามที่เป็นความเกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ใช้ศึกษาทุกตัว ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการค้นคว้าจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ประกอบด้วย

1. แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
2. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งได้มีการศึกษามาก่อน
3. คำแนะนำจากผู้ทรงคุณวุฒิ
4. คำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา

4. องค์ประกอบของเครื่องมือ

แบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษา ประกอบด้วยคำถามซึ่งแบ่งเป็น 5 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อาชีพ มีคำถามจำนวนทั้งสิ้น 5 ข้อ ลักษณะของคำถามในส่วนที่ 1 นี้จะเป็นคำถามชนิดปลายปิด เลือกคำตอบที่เลือกตอบข้อที่ตรงกับความเห็นของผู้ตอบมากที่สุด

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามด้านทัศนคติการเลือกใช้โรงพยาบาลเพื่อตรวจสอบสุขภาพ ได้แก่ ความสม่ำเสมอในการตรวจสอบสุขภาพ เหตุผลที่เลือกใช้โรงพยาบาล มีคำถามจำนวนทั้งสิ้น 2 ข้อ ลักษณะของคำถามในส่วนที่ 2 นี้จะเป็นคำถามชนิดปลายปิด แบบให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบ มีทั้งคำตอบที่เลือกตอบข้อที่ตรงกับความเห็นของผู้ตอบมากที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรเรื่อง “ คุณภาพบริการ ” มีคำถามจำนวน 20 ข้อ

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรเรื่อง “ การรับรู้คุณค่าด้านราคา ” มีคำถามจำนวน 12 ข้อ

ส่วนที่ 5 เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรเรื่อง “ การตัดสินใจเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชนของผู้รับบริการตรวจสอบสุขภาพประจำปี ในเขตพื้นที่วังทองกลาง กรุงเทพมหานคร ” มีคำถามจำนวน 10 ข้อ

ลักษณะของคำถามในส่วนที่ 3 ส่วนที่ 4 และส่วนที่ 5 เป็นคำถามชนิดปลายปิดแบบแบ่งระดับคะแนนโดยค่าคะแนนที่น้อยที่สุด มีค่าเท่ากับ 1 และค่าคะแนนที่มากที่สุดมีค่าเท่ากับ 5

5. การตรวจสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบคำถามของแบบสอบถามก่อนที่จะนำไปแจกกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งการตรวจสอบเป็น 2 ประเภท กล่าวคือ

5.1 การตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity)

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบความตรงของเนื้อหา โดยวิธีการ IOC ซึ่งเป็นการพิจารณาความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ในที่นี้ได้ค่า IOC = 0.972 ผ่านเกณฑ์

5.2 การตรวจสอบความเชื่อถือ หรือความเที่ยง (Reliability)

ผู้วิจัยได้ดำเนินการในเรื่องนี้โดยวิธีการหาสัมประสิทธิ์ครอนแบช (Cronbach's Alfa Coefficient) ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์ดังกล่าวจะต้องมีค่าอยู่ในช่วงระหว่าง 0.7-1.00 ในที่นี้ได้ค่าสัมประสิทธิ์ = 0.972 ผ่านเกณฑ์

6. ประเภทของสถิติที่ใช้

ผู้วิจัยได้เลือกใช้สถิติสำหรับการวิเคราะห์ผลการศึกษาเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้

6.1 สถิติเชิงพรรณนา ผู้วิจัยได้นำมาใช้เพื่อตอบวัตถุประสงค์ในเรื่องต่อไปนี้ คือ

6.1.1 ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ใช้วิเคราะห์และอธิบายถึงคุณลักษณะของ

ผู้ตอบแบบสอบถามและทัศนคติการเลือกใช้โรงพยาบาลเพื่อตรวจสอบสุขภาพ ซึ่งใช้มาตรวัดนามบัญญัติ และมาตรจัดอันดับ

6.1.2 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้เพื่อวิเคราะห์และอธิบายความคิดเห็นของเรื่องคุณภาพบริการ การรับรู้คุณค่าด้านราคา และการตัดสินใจเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชนของผู้รับบริการ ในเขตพื้นที่วังทองกลาง กรุงเทพมหานคร ซึ่งใช้มาตรวัดอันดับ (ธนวัฒน์ ลีมสายพรหม : 2561)

6.2 สถิติเชิงอนุมาน ผู้วิจัยได้นำมาใช้ในการทดสอบสมมุติฐานระหว่างตัวแปรในรูปของอิทธิพลระหว่างตัวแปรอิสระที่ใช้มาตรวัดอันดับ ซึ่งมีจำนวนตัวแปรอิสระมากกว่า 1 ตัว ที่อาจส่งผลต่อตัวแปรตาม 1 ตัวที่ใช้มาตรวัดอันดับ ให้ผู้วิจัยระบุว่าจะใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regress on Analysis)

ผลงานวิจัย

ผลการศึกษายังคงมีความสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ดังนี้

สมมุติฐานที่ 1 : คุณภาพบริการส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชนของผู้รับบริการตรวจสอบสุขภาพประจำปี ในเขตพื้นที่วังทองกลาง กรุงเทพมหานคร

ผลสรุป คือ เป็นการยอมรับสมมุติฐานที่ 1

สมมุติฐานที่ 2 : การรับรู้คุณค่าด้านราคาส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชนของผู้รับบริการตรวจสอบสุขภาพประจำปี ในเขตพื้นที่วังทองกลาง กรุงเทพมหานคร

ผลสรุป คือ เป็นการยอมรับสมมุติฐานที่ 2

สรุปผลการศึกษา

1 สรุปผลข้อมูลทางประชากรศาสตร์

ผลการศึกษาข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้และอาชีพ สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยมีอายุอยู่ในช่วง 35-50 ปี ในขณะที่อาชีพซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอยู่นั้นคือ อาชีพพนักงานเอกชน ซึ่งส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี

2 สรุปผลข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติการเลือกใช้โรงพยาบาลเพื่อตรวจสุขภาพ

สำหรับผลการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติการเลือกใช้โรงพยาบาลเพื่อตรวจสุขภาพ ได้แก่ ความสม่ำเสมอในการตรวจสุขภาพตรวจทุกปีโดยที่ทำงานจัดทำให้ ตามด้วยราคาค่าบริการ และความสะดวกเพราะอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน เป็นสามลำดับแรก

3 สรุปผลข้อมูลตามวัตถุประสงค์

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวมให้ความสำคัญมากต่อคุณภาพบริการ ($\bar{X}=4.288$, S.D.=0.272) เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากในเรื่องความเป็นรูปธรรม ความเอาใจใส่ การตอบสนองผู้รับบริการและความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ในขณะที่ประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามค่อนข้างสำคัญได้แก่ การรับประกัน

ด้านความเป็นรูปธรรม ($\bar{X}=4.31$, S.D.= 0.34) ได้แก่ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เพื่อให้เข้าใช้บริการได้สะดวก เช่น สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ ร้านค้า ($\bar{X}=4.442$, S.D.= 0.572) การจัดและตกแต่งสถานที่ เพื่อเข้าใช้บริการได้อย่างสะดวก ($\bar{X}=4.310$, S.D.= 0.574) การจัดอุปกรณ์และเครื่องมือให้พอเพียงต่อการให้บริการ ($\bar{X}=4.267$, S.D.=0.558) ซึ่งมีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชนในระดับสำคัญมาก ตามลำดับ

ด้านความเอาใจใส่ ($\bar{X}=4.31$, S.D.= 0.30) ได้แก่ บุคลากรมีการติดต่อและแจ้งเตือนการนัดหมายที่จะเข้ารับบริการ ($\bar{X}=4.397$, S.D.= 0.538) บุคลากรให้คำแนะนำการตรวจสุขภาพที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X}=4.310$, S.D.= 0.524) และบุคลากรให้การดูแลตลอดการให้บริการ ($\bar{X}=4.305$, S.D.=0.536) ซึ่งมีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชนในระดับสำคัญมาก ตามลำดับ

ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ ($\bar{X}=4.30$, S.D.=0.33) ได้แก่ การเข้ารับบริการได้ทันทีตามที่นัดหมาย ($\bar{X}= 4.400$, S.D.= 0.548) บุคลากรมีความพร้อมที่จะให้บริการ ($\bar{X}= 4.310$, S.D.= 0.578) บุคลากรมีความเต็มใจที่จะให้บริการด้วยความยินดี ($\bar{X}=4.270$, S.D.= 0.522) ซึ่งมีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชนในระดับสำคัญมาก ตามลำดับ

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ($\bar{X}=4.29$, S.D.=0.34) ได้แก่ การให้บริการตรงกับเงื่อนไขที่ระบุไว้ ($\bar{X}= 4.617$, S.D.= 0.526) ซึ่งมีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชนในระดับสำคัญมาก

และด้านการรับประกัน ($\bar{X}=4.21$, S.D.= 0.38) ได้แก่ บุคลากรทางการแพทย์ให้คำแนะนำการดูแลสุขภาพได้อย่างชัดเจน ($\bar{X}=4.377$, S.D.= 0.534) และ บุคลากรให้การต้อนรับและให้คำแนะนำ ในการ

เตรียมตัวก่อนเข้ารับบริการ อย่างมีตรึงไม่ตรี ($\bar{X}=4.350$, S.D.= 0.555) ซึ่งมีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชนในระดับสำคัญมาก ตามลำดับ

ตามด้วยผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม โดยภาพรวมให้ความสำคัญค่อนข้างมากต่อการรับรู้คุณค่าด้านราคา ($\bar{X}=4.159$, S.D.=0.331) เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญค่อนข้างมากในเรื่อง ได้แก่ คุณค่าทางด้านกายภาพของการบริการ คุณค่าทางด้านจิตวิทยา และคุณค่าทางด้านสังคม ตามลำดับ

ด้านคุณค่าทางด้านกายภาพของการบริการ ($\bar{X}=4.216$, S.D.=0.360) ได้แก่ ค่าบริการเหมาะสมกับโปรแกรมที่ให้บริการ ($\bar{X}= 4.447$, S.D.= 0.590) และค่าบริการเหมาะสมกับกระบวนการให้บริการ ($\bar{X}= 4.307$, S.D.= 0.560) ซึ่งมีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชนในระดับสำคัญมาก

ด้านคุณค่าทางด้านจิตวิทยา ($\bar{X}= 4.163$, S.D.= 0.374) ได้แก่ ค่าบริการเหมาะสม ไม่ทำให้วิตกกังวล ($\bar{X}= 4.302$, S.D.= 0.584) ซึ่งมีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชนในระดับสำคัญมาก

ด้านคุณค่าทางด้านสังคม ($\bar{X}= 4.100$, S.D.= 0.439) ได้แก่ ค่าบริการไม่เพิ่มภาระให้กับครอบครัว ($\bar{X}= 4.280$, S.D.= 0.618) ซึ่งมีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชนในระดับสำคัญมาก

ผลสรุปความคิดเห็นที่ต้องการสำรวจด้านการตัดสินใจเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชนของผู้รับบริการ ตรวจสอบภาพประจำปี ในเขตพื้นที่วังทองกลาง กรุงเทพมหานคร ($\bar{X}= 4.262$, S.D.= 0.293) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากต่อเรื่อง การตรวจสอบภาพมีความจำเป็นสำหรับท่าน ($\bar{X}= 4.542$, S.D.= 0.551) ตามด้วยผลการตรวจสอบถูกนำไปใช้ในการตรวจรักษาได้ทันทีที่โรงพยาบาลเอกชนแห่งนั้น ($\bar{X}= 4.452$, S.D.= 0.546) ตามด้วยการเลือกสถานพยาบาลที่ให้บริการตรวจสอบภาพเป็นเรื่องสำคัญ ($\bar{X}= 4.317$, S.D.= 0.517) และ ค่าบริการตรวจสอบภาพเหมาะสมกับงบประมาณที่มีอยู่ ($\bar{X}=4.250$, S.D.=0.581) ตามลำดับ

1.3.2 ผลสรุปการศึกษาที่ต้องการวิเคราะห์ว่า คุณภาพบริการและการรับรู้คุณค่าด้านราคาส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชนของผู้รับบริการตรวจสอบภาพประจำปี ในเขตพื้นที่วังทองกลาง กรุงเทพมหานคร จากการศึกษาพบว่าส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $P \leq 0.05$ ผลการศึกษาดังกล่าวยังเป็นการสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ เสนอไว้อีกด้วย

1.3.3 ผลสรุปการศึกษาพบว่า คุณภาพบริการมีทิศทางส่งผลโดยตรงต่อการตัดสินใจเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชนของผู้รับบริการตรวจสอบภาพประจำปี ในเขตพื้นที่วังทองกลาง กรุงเทพมหานคร และยังพบว่าการรับรู้คุณค่าด้านราคามีทิศทางส่งผลโดยตรงต่อการตัดสินใจเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชนของผู้รับบริการตรวจสอบภาพประจำปี ในเขตพื้นที่วังทองกลาง กรุงเทพมหานคร เช่นกัน

1.3.4 ผลสรุปการศึกษาพบว่า คุณภาพบริการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชนของผู้รับบริการตรวจสอบภาพประจำปี ในเขตพื้นที่วังทองกลาง กรุงเทพมหานคร

(beta = 0.460) มีอิทธิพลมากกว่าการรับรู้คุณค่าด้านราคามีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชนของผู้รับบริการตรวจสุขภาพประจำปี ในเขตพื้นที่วังทองหลาง กรุงเทพมหานคร (beta = 0.293)

การอภิปรายผล

1. ผลการศึกษาที่พบว่า คุณภาพบริการส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชนของผู้รับบริการตรวจสุขภาพประจำปี ในเขตพื้นที่วังทองหลาง กรุงเทพมหานคร มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ ภัทรพร ยูบลพันธ์ (2559) ที่อธิบายว่า คุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลสำนักงานสาธารณสุข

ความสอดคล้องดังกล่าวสามารถอธิบายได้ในการศึกษาครั้งนี้ว่า คุณภาพบริการส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชนของผู้รับบริการตรวจสุขภาพประจำปี ในเขตพื้นที่วังทองหลาง กรุงเทพมหานคร

2. ยังพบว่า การรับรู้คุณค่าด้านราคาส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชนของผู้รับบริการตรวจสุขภาพประจำปี ในเขตพื้นที่วังทองหลาง กรุงเทพมหานคร มีความสอดคล้องกับแนวคิดของฐนันนาริน โหมยตฉิน(2566) ที่อธิบายว่า คุณภาพบริการด้านความสามารถของผู้ให้บริการ ด้านการเข้าถึงบริการและด้านอรรถประโยชน์ที่ตรงถึงคุณค่าที่ได้รับ ด้านคุณค่าเชิงตัวเงิน คุณค่าเชิงอารมณ์และคุณค่าจากการใช้ประโยชน์มีผลต่อการตัดสินใจซื้อกาแฟ ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

ความสอดคล้องดังกล่าวสามารถอธิบายได้ในการศึกษาครั้งนี้ว่า การรับรู้คุณค่าด้านราคาส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชนของผู้รับบริการตรวจสุขภาพประจำปี ในเขตพื้นที่วังทองหลาง กรุงเทพมหานคร

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. การที่องค์กรหรือหน่วยงานโรงพยาบาลเอกชน ต้องการให้เกิดประสิทธิผลที่บรรลุเป้าหมายได้นั้น ปัจจัยที่ต้องนำมาพิจารณาเพื่อให้เกิดการดำเนินงานได้ต่อไป คือ คุณภาพบริการและการรับรู้คุณค่าด้านราคา
2. ในการพิจารณาปัจจัยเรื่องคุณภาพบริการด้านความเป็นรูปธรรม สิ่งที่ควรพิจารณาให้มีความสำคัญในพัฒนาโรงพยาบาลเอกชน เพื่อให้เกิดประสิทธิผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน ได้แก่ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก การจัดและตกแต่งสถานที่ เป็นลำดับแรก
3. เมื่อพิจารณาปัจจัยเรื่องคุณภาพบริการ ด้านความเอาใจใส่ สิ่งที่ควรพิจารณาให้มีความสำคัญในพัฒนาโรงพยาบาลเอกชน เพื่อให้เกิดประสิทธิผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน ได้แก่ การที่มีบุคลากรติดต่อและแจ้งเตือนการนัดหมายที่จะเข้ารับบริการ เป็นลำดับแรก
4. ในการพิจารณาปัจจัยเรื่องคุณภาพบริการ ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ สิ่งที่ควรพิจารณาให้มีความสำคัญในพัฒนาโรงพยาบาลเอกชน เพื่อให้เกิดประสิทธิผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน ได้แก่ การเข้ารับบริการได้ทันทีตามที่นัดหมาย เป็นลำดับแรก
5. ในด้านปัจจัยเรื่องคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ สิ่งที่ควรพิจารณา

ให้ความสำคัญในพัฒนาโรงพยาบาลเอกชน เพื่อให้เกิดประสิทธิผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน ได้แก่ การให้บริการตรงกับเงื่อนไขที่ระบุไว้ เป็นลำดับแรก

6. ในการพิจารณาปัจจัยเรื่องคุณภาพบริการด้านการรับประกัน สิ่งที่ควรพิจารณาให้ความสำคัญในพัฒนาโรงพยาบาลเอกชน เพื่อให้เกิดประสิทธิผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน ได้แก่ บุคลากรทางการแพทย์ให้คำแนะนำการดูแลสุขภาพได้อย่างชัดเจน เป็นลำดับแรก

7. ในการพิจารณาปัจจัยเรื่องการรับรู้คุณค่าด้านราคาด้านกายภาพของการบริการ ควรพิจารณาให้ความสำคัญในพัฒนาโรงพยาบาลเอกชน เพื่อให้เกิดประสิทธิผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน ได้แก่ ค่าบริการเหมาะสมกับโปรแกรมที่ให้บริการ เป็นลำดับแรก

8. เมื่อการพิจารณาปัจจัยเรื่องการรับรู้คุณค่าด้านราคาทางด้านจิตวิทยา ควรพิจารณาให้ความสำคัญในพัฒนาโรงพยาบาลเอกชน เพื่อให้เกิดประสิทธิผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน ได้แก่ ค่าบริการเหมาะสมไม่ทำให้วิตกกังวล เป็นลำดับแรก

9. ในด้านปัจจัยเรื่องการรับรู้คุณค่าด้านราคาคุณค่าทางสังคมควรพิจารณาให้ความสำคัญในพัฒนาโรงพยาบาลเอกชน เพื่อให้เกิดประสิทธิผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน ได้แก่ ค่าบริการไม่เพิ่มภาระให้กับครอบครัว เป็นลำดับแรก

10. เมื่อพิจารณาถึงตัวแปรตาม เรื่อง การตัดสินใจเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชนของผู้รับบริการตรวจสอบสุขภาพประจำปี ในเขตพื้นที่วังทองกลาง กรุงเทพมหานคร นั้นสิ่งที่จะต้องคำนึงถึงโรงพยาบาลเอกชน ควรพิจารณาให้ความสำคัญ ได้แก่ การตรวจสอบสุขภาพมีความจำเป็น ผลการตรวจสอบสุขภาพถูกนำไปใช้ในการตรวจรักษาได้ทันทีที่โรงพยาบาลเอกชนแห่งนั้น เป็นลำดับแรก

4. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

ผู้วิจัยได้เสนอแนะประเด็นที่ควรจะมีการนำไปศึกษาต่อในโอกาสต่อไป ดังนี้คือ

4.1 ผู้วิจัยครั้งต่อไปควรพิจารณาเทคนิคในการวิจัยประเภทอื่น เช่น การใช้เทคนิคการวิจัยเชิงคุณภาพ ร่วมด้วยเพื่อประโยชน์ต่อไปนี้ ได้แก่

4.1.1 เพื่อต้องการความแม่นยำของผลที่ได้รับ ไม่ว่าผลที่ได้รับจะสอดคล้องหรือไม่ สอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่มีมาก่อนหน้านั้น

4.1.2 เพื่อค้นหาเหตุในเชิงลึกถึงเหตุผลที่ผลการศึกษางานประเด็นไม่สอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยก่อนหน้านี

4.2 ผู้วิจัยครั้งต่อไปอาจเลือกใช้สถิติอื่นๆ ที่ทำให้ผลการศึกษามีความชัดเจนมากขึ้น

บรรณานุกรม

Kotler, P., and Keller, K.L. (2016). Marketing Management, 15e Global Edition. New York: Pearson Education Limited. P38-40

Mai Ngoc Khuong & Trinh Hoang Hiep. (2014). The effects of Customer Satisfaction Through Perceived Value and Service Quality of Saigon Tourist Cable Television services. School of Business Administration, International University, Vietnam.

Sandra Jelčić and Mirela Mabić. (2019). Perceived customer value and perceived relationship quality in retail. University of Mostar, Accepted for publishing:

ฐันนวริน โหมยตคณิน.(2566) .อิทธิพลของคุณภาพสินค้า คุณภาพบริการ และคุณค่าที่ได้รับที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อกาแฟ ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารสหศาสตร์.23 ฉบับที่ 1 (2566): มกราคม - มิถุนายน

ประพัฒน์ โพธิ์สุ.(2562). ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ภาพลักษณ์องค์กร และการสื่อสาร แบบปากต่อปากที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชัน Grab ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ .

ปาริฉัตร ประเสริฐ.(2564). ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการและปัจจัยด้านพฤติกรรมที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์เครื่องใช้ภายในบ้าน Xiaomi ผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.

ภรณ์ยา เปรมสวัสดิ์.(2561). ความไว้วางใจ การรับรู้ด้านราคาและประสิทธิภาพของเว็บไซต์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจ ซื้อสินค้าผ่านทางออนไลน์จากห้างสรรพสินค้าที่มีชื่อเสียงโดยผู้ซื้อในเขตสาทร กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ.บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

วรัญญา คงจิตราภา. (2558). การรับรู้คุณค่าของปัจจัยด้านราคา คุณภาพการบริการและความไว้วางใจที่มีผลต่อความภักดีของ ผู้บริโภคต่อร้านอาหารริมทางในย่านเยาวราช .การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

รตีทิพย์ เสริมสิริมณ. (2560).อิทธิพลของคุณภาพบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งมวลชนของลูกค้านักธุรกิจ เอ็กซ์ จำกัด ในเขตพื้นที่จังหวัดมหาสารคาม.การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

สรวรัฐ อ่อนเอี่ยม.(2562) ปัจจัยที่มีอิทธิพลการตั้งใจเลือกใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลที่จดทะเบียนกับตลาดหลักทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหิดล.

สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม.(2566). การสำรวจโรงพยาบาลและสถานพยาบาลเอกชน พ.ศ. 2565 หน่วยงานที่เผยแพร่ กองสถิติพยากรณ์ สำนักงานสถิติแห่งชาติ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา.จัดพิมพ์โดย หจก.งานพิมพ์ หน้า 19 - 36