การตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลวชิรพยาบาล ของประชากรในกรุงเทพมหานคร

THE DECISION TO CHOOSE THE SERVICE FROM VAJIRA HOSPITAL OF BANGKOK POPULATION

พุฒิเมธ สนธิญาติ
สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Puttimet Sontiyat
Email: puttiphet_pt@hotmail.com
Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkhamhaeng University
Corresponding Author

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลวชิรพยาบาลของประชากรในกรุงเทพมหานคร (2) เพื่อศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลวชิรพยาบาลของประชากรในกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลวชิรพยาบาลของประชากรในกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชากรในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือใช้เก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบแบบ T-Test สถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD และใช้สถิติการถอถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชากรในกรุงเทพมหานครที่มีอายุ ระดับรายได้ ระดับการศึกษา และสิทธิการรักษาพยาบาลที่ต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลวชิรพยาบาลต่างกัน และประชากรในกรุงเทพมหานครที่มีเพศต่างกันไม่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลวชิรพยาบาล ส่วนปัจจัยคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ และด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้ใช้บริการมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลวชิรพยาบาลของประชากรในกรุงเทพมหานคร และปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ และด้านการเข้าถึงจิตใจผู้ใช้บริการ ไม่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลวชิรพยาบาลของประชากรในกรุงเทพมหานคร

การทดสอบสมมติฐานพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ร้อยละ 95

คำสำคัญ: การตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาล, ประชากรในกรุงเทพมหานคร

ABSTRACT

The purpose of this research were: 1) to study the decision of population in Bangkok to choose the service of Vajira hospital, 2) to study the decision of population in Bangkok to choose the service of Vajira hospital classified by personal factors and 3) to study the service quality that affected the decision of population in Bangkok to choose the service of Vajira hospital. The samples of this research were 400 people in Bangkok. The instruments used were questionnaires to collect the data. The data were analyzed by using the frequency, percentage, mean and standard deviation. The hypothesis were tested by t-test, One-Way variance statistics (One-Way ANOVA), in case its had statistical significant different testing pair of variables by LSD was used to test hypothesis for each pair in order to see which pair are different and Multiple Regression Analysis.

The result of hypothesis testing showed that Bangkok population with difference age, salary, education level and medical benefit scheme affect the difference decision of population in Bangkok to choose the service of Vajira hospital. Gender different of Bangkok population did not affect the decision to choose the service of Vajira hospital. Moreover, the service quality responsiveness and assurance affect the decision of population in Bangkok to choose the service from Vajira hospital of Bangkok population. However, physical reliability and empathy did not affect the decision of population in Bangkok to choose the service from Vajira hospital of Bangkok population.

The hypothesis was tested with a statistically significant difference at 95% confidence level.

Keyword: The Decision to Choose The Service, Bangkok Population

บทนำ

เป็นระยะเวลากว่า 2 ปี ของการระบาดไปทั่วโลกของโรคโควิด-19 ประเทศไทยนำโดยกระทรวงสาธารณสุขได้ยืนยันพบผู้ป่วยติดเชื้อโควิด-19 ในประเทศไทยเป็นครั้งแรกวันที่ 12 มกราคม 2563 เป็นนักท่องเที่ยวหญิงที่เดินทางมาจากเมืองอู่ฮั่น ประเทศจีน และในวันที่ 31 มกราคม 2563 ได้ยืนยันพบผู้ป่วยติดเชื้อโควิด-19 เป็นผู้ป่วยคนไทยรายแรกของประเทศไทย โดยกระทรวงสาธารณสุขประกาศกำหนดให้ผู้ป่วยติดเชื้อโควิด-19 เป็นผู้ป่วยฉุกเฉินตาม พ.ร.บ.สถานพยาบาล โดยสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติเป็นผู้ดูแลค่าใช้จ่ายการรักษาของผู้ป่วยโรคโควิด-19 โดยไม่มีค่าใช้จ่ายทั้งในโรงพยาบาลของรัฐบาล และโรงพยาบาลเอกชน

หากพิจารณาช่วงก่อนเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 จนถึงปัจจุบันพบว่า ระบบสาธารณสุขของประเทศไทยมีความสำคัญอย่างมาก โดยโรงพยาบาลของรัฐได้ว่าเป็นที่พึ่งหลักด้านสุขภาพของประชาชนชาวไทย และพบว่าปัญหาของความแออัดในการเข้ารับบริการการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลรัฐบาลเป็นปัญหาหลัก เป็นการตอกย้ำความเชื่อมั่นในขีดความสามารถของโรงพยาบาลระดับตติยภูมิ (Tertiary care) จากความเชื่อมั่นในขีดความสามารถของโรงพยาบาลระดับตติยภูมิของผู้ป่วยจะคาดหวังจะได้รับการรักษาที่ถูกต้องในระดับดีที่สุด โรงพยาบาลวชิรพยาบาล สังกัดคณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ในกำกับของกรุงเทพมหานคร เป็นโรงพยาบาลระดับตติยภูมิขั้นสูงให้บริการประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล มีบริการทางการแพทย์ครอบคลุมกว่า 17 สาขาวิชา ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในเรื่อง การตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลวชิรพยาบาลของประชากรในกรุงเทพมหานคร ซึ่งจะศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลวชิรพยาบาลของประชากรในกรุงเทพมหานคร ข้อมูลที่ได้หลังจากการวิจัยจะสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงาน และปรับปรุงพัฒนาการบริหารงานของหน่วยงานที่สังกัดของโรงพยาบาลวชิรพยาบาล และเพื่อส่งเสริมการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ใช้บริการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลวชิรพยาบาลของประชากรในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลวชิรพยาบาลของประชากรในกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลวชิรพยาบาลของประชากรในกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตงานวิจัย

1. **ขอบเขตของประชากร** ศึกษาประชากรในกรุงเทพมหานคร การกำหนดกลุ่มตัวอย่างจึงใช้การเปิดตารางหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง Taro Yamane (1973) จากค่าความคลาดเคลื่อน 5% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง

2. **ขอบเขตด้านเนื้อหา และประเด็นการศึกษา** ในการศึกษาวิจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลวชิรพยาบาลของประชากรในกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบ

ด้วย เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา และสิทธิการรักษาพยาบาล ปัจจัยคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ตัวแปรตาม ได้แก่ การตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลวชิรพยาบาลของประชากรในกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ด้านการตระหนักถึงปัญหา ด้านการแสวงหาข้อมูล ด้านการพิจารณาทางเลือก ด้านการตัดสินใจเลือกบริการ และด้านพฤติกรรมหลังใช้บริการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลวชิรพยาบาลของประชากรในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลวชิรพยาบาลของประชากรในกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อให้บุคลากรทางการแพทย์ และเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องกับการให้บริการของโรงพยาบาลวชิรพยาบาล นำผลการศึกษาไปศึกษาต่อ และปรับใช้เพื่อประโยชน์ด้านอื่นๆ ต่อไป

ทบทวนวรรณกรรม

การตัดสินใจ

Roger A. Marketing: The Core (2009) กล่าวไว้ว่า กระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภค (Consumer Purchase Decision Process) บางครั้งผู้บริโภคมีการตัดสินใจซื้อ หรือเลือกสินค้า หรือบริการที่ไม่ตรงกับที่ผู้บริโภคได้คิดไว้ โดยขั้นตอนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคมี 5 ขั้นตอน คือ (1) การตระหนักถึงปัญหา (2) การแสวงหาข้อมูล (3) การพิจารณาทางเลือก (4) การตัดสินใจซื้อ และ (5) พฤติกรรมหลังการซื้อ

Kotler & Keller (2009) อ้างอิงใน เทพฤทธิ์ ไตรฟื้น (2564) ได้นำเสนอการศึกษาทางจิตวิทยาขั้นพื้นฐานที่สำคัญกับการทำความเข้าใจผู้บริโภค คือ “กระบวนการตัดสินใจซื้อ: แบบจำลอง 5 ขั้นตอน” (The Buying Decision Process: The Five-Stage Model) คือ (1) การรับรู้ปัญหา (2) การค้นหาข้อมูล (3) การประเมินทางเลือก (4) การตัดสินใจซื้อ และ (5) พฤติกรรมหลังการซื้อ

ปัจจัยส่วนบุคคล

วันชัย แซ่ซู (2561) กล่าวไว้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคล หรือปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจ การเปรียบเทียบคุณค่า และการสร้างการรับรู้ เนื่องจากแต่ละบุคคลจะมีความแตกต่างกันหลายด้านอย่างชัดเจน นักวิจัยจึงนิยมนำมาศึกษาความสัมพันธ์ของเป้าหมาย

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ หรือสปสช. กำหนดหลักการของประกันสุขภาพถ้วนหน้า (Universal Health Coverage: UHC) ให้ประชาชนชาวไทยมีสิทธิสามารถเข้าถึงบริการทางสาธารณสุขได้อย่างทั่วถึง และสามารถลดความเหลื่อมล้ำทางการรักษาพยาบาล สิทธิประกันสุขภาพที่รัฐบาลไทยได้แบ่งจัดสรรประกอบด้วย 5 ประเภทของสิทธิ คือ (1) สิทธิสวัสดิการการรักษาพยาบาลของข้าราชการ (2) สิทธิประกันสังคม (3) สิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (4) สิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ และ (5) สิทธิหน่วยงานรัฐอื่นๆ

ปัจจัยคุณภาพการบริการ

Parasuraman et.al. (1988) อ้างอิงใน ณัฐพัฒน์ กว้างศิริพร (2562) กล่าวไว้ว่า ผู้ใช้บริการทุกคนจะมีความคาดหวังที่จะได้รับการบริการที่ดีจากผู้ให้บริการ โดยผู้ใช้บริการจะประเมินคุณภาพการบริการจากปัจจัยทั้ง 5 ด้าน ดังนี้ (1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (2) ความน่าเชื่อถือ (3) การตอบสนองผู้ใช้บริการ (4) การให้ความมั่นใจ และ (5) การรู้จัก และเข้าใจผู้ใช้บริการ

Hoffman & Bateson (1997) อ้างอิงใน วริศรา จันทริมา (2562) ให้ความหมายของปัจจัย 5 ประการ SERQUAL (Service Quality) คือ (1) มิติด้านลักษณะทางกายภาพของการบริการ (2) มิติด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ (3) มิติด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ (4) มิติด้านความไว้วางใจของผู้ให้บริการ และ (5) มิติด้านความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ (The Empathy Dimension)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุรางคนา สมันเลาะห์ และคณะ (2560) ศึกษาเรื่อง “การตัดสินใจใช้บริการรักษาพยาบาลข้ามขั้นตอนของผู้ป่วยโรคมะเร็งที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในโรงพยาบาลศิริราช” ใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ป่วยที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โดยเป็นผู้ป่วยที่ได้รับการวินิจฉัยว่าเป็นโรคมะเร็งทุกชนิด และมีความจำเป็นต้องได้รับการรักษาด้วยยาเคมีบำบัดที่หน่วยเคมีบำบัด โรงพยาบาลศิริราช จำนวน 213 คน พบว่าปัจจัยในการเลือกใช้บริการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลศิริราชของผู้ป่วยเรียงลำดับจากมากที่สุด คือ โรงพยาบาลศิริราชมีแพทย์ และบุคลากรทางการแพทย์ที่มีความสามารถในการรักษาสูง รองลงมา คือ โรงพยาบาลศิริราชมีความพร้อมในทุกด้านเพื่อรองรับการรักษาพยาบาล และสุดท้าย คือ เลือกใช้บริการโรงพยาบาลศิริราช เพราะมีความเชื่อถือในโรงพยาบาล และพบว่าลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการข้ามขั้นตอนการรักษาตามสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าไม่แตกต่างกัน ในส่วนของรายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการข้ามขั้นตอนการรักษาตามสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าแตกต่างกัน

วศิน อวิรุทธ์นันท์ และคณะ (2560) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในนครสวรรค์” ใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในตัวเมืองนครสวรรค์จำนวน 4 โรงพยาบาล คือ โรงพยาบาลปากน้ำโพธิ์ โรงพยาบาลศรีสวรรค์ โรงพยาบาลร่มฉัตร และโรงพยาบาลรวมแพทย์ จำนวน 390 คน พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันทำให้การตัดสินใจเข้าใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในนครสวรรค์ต่างกัน และพบว่าปัจจัยคุณภาพการบริการ และประกันสุขภาพมีอิทธิพลต่อต่อการตัดสินใจเข้าใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในนครสวรรค์

วิชัย อุระอิต (2562) ศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนของประชาชนในจังหวัดนครสวรรค์” ใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรจำนวน 400 คน ที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดนครสวรรค์ที่มีขนาดมากกว่า 100 เตียง จำนวน 5 โรงพยาบาล ในด้านการประกันสุขภาพพบว่า มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดนครสวรรค์ โดยเรียงลำดับจากมากที่สุด คือ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประกันสุขภาพ ประกันชีวิต รองลงมา คือ มีรายได้ ประกันกลุ่ม หรือสวัสดิการ

พนักงาน และน้อยที่สุด คือ ชำระค่ารักษาพยาบาลเอง ในด้านของคุณภาพการบริการพบว่า มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดนครสวรรค์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกจากการที่บุคลากรทางการแพทย์มีกริยามารยาทที่ดีในการให้บริการ เครื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์มีความพร้อม และเครื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัย และในด้านการตัดสินใจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ การรักษา และการบริการทางการแพทย์ การบริการจากบุคลากรทางการแพทย์ และความเชื่อถือไว้วางใจ

เสาวภา ชูวา และคณะ (2563) ศึกษาเรื่อง “การตัดสินใจเลือกใช้บริการแพทย์แผนไทยของผู้สูงอายุในโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานครแห่งหนึ่ง” ใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้สูงอายุที่มาใช้บริการ หรือผู้สูงอายุที่เคยมีประสบการณ์ใช้บริการแพทย์แผนไทยที่โรงพยาบาลกลาง สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร จำนวน 200 คน พบว่าการรับรู้คุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการแพทย์แผนไทยของผู้สูงอายุในโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานครแห่งหนึ่ง โดย 2 ด้านที่มีคะแนนมากที่สุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ

สุชาดา บุญเรือง และคณะ (2565) ศึกษาเรื่อง “การตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลในโครงการประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานคร” ใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรที่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ผู้มีโครงการประกันสังคม จำนวน 400 คน พบว่าปัจจัยคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลในโครงการประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานครในทุกด้าน และพบว่าปัจจัยการประกันสุขภาพมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลในโครงการประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) เก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามแบบวิจัยตัดขวาง (Cross Sectional Studies) ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือวิจัย และวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรม SPSS

ประชากรในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ ประชากรในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน จากการเปิดตารางหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (1973) จากค่าความคลาดเคลื่อน 5% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% เป็นการวิจัยเชิงสำรวจที่ใช้แบบสอบถามทั้งปลายปิด และปลายเปิด โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา และสิทธิการรักษาพยาบาล จำนวนข้อคำถามทั้งหมด 5 ข้อ ลักษณะเป็นคำถามปลายปิดแบบตรวจสอบรายการ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยคุณภาพการบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลวชิรพยาบาลของประชากรในกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ

ของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้ให้บริการ และด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้ใช้บริการ จำนวนข้อคำถามทั้งหมด 23 ข้อ ลักษณะประเมินค่าความสำคัญ 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 การตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลวชิรพยาบาลของประชากรในกรุงเทพมหานคร ซึ่งประกอบด้วย ด้านการตระหนักถึงปัญหา ด้านการแสวงหาข้อมูล ด้านการพิจารณาทางเลือก ด้านการตัดสินใจเลือกใช้บริการ และด้านพฤติกรรมหลังใช้บริการ จำนวนข้อคำถามทั้งหมด 19 ข้อ ลักษณะประเมินค่าความสำคัญ 5 ระดับ

ส่วนที่ 4 ท่านคิดว่า โรงพยาบาลวชิรพยาบาล คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ควรปรับปรุง หรือเพิ่มการบริการอย่างไรบ้าง เพื่อส่งเสริมให้เกิดการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลวชิรพยาบาลของประชากรในกรุงเทพมหานคร จำนวนข้อคำถาม 1 ข้อ ลักษณะปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น

เกณฑ์การให้คะแนนเพื่อตีความหมาย 5 ระดับ ได้แก่ ระดับความสำคัญมากที่สุด 5 คะแนน, ระดับความสำคัญมาก 4 คะแนน, ระดับความสำคัญปานกลาง 3 คะแนน, ระดับความสำคัญน้อย 2 คะแนน และระดับความสำคัญน้อยที่สุด 1 คะแนน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลมที่ประกอบด้วยเพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา และสิทธิการรักษาพยาบาล

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับตัวแปรที่มีการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ปัจจัยคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้ให้บริการ และด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้ใช้บริการ และการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลวชิรพยาบาลของประชากรในกรุงเทพมหานครที่ประกอบด้วย ด้านการตระหนักถึงปัญหา ด้านการแสวงหาข้อมูล ด้านการพิจารณาทางเลือก ด้านการตัดสินใจเลือกใช้บริการ และด้านพฤติกรรมหลังใช้บริการ

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistic) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

2.1 การตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลวชิรพยาบาลของประชากรในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ ใช้สถิติ T-Test วิเคราะห์ข้อมูล

2.2 การตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลวชิรพยาบาลของประชากรในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ รายได้ ระดับการศึกษา และสิทธิการรักษาพยาบาล ใช้สถิติ One-Way ANOVA วิเคราะห์ข้อมูล หากพบความแตกต่างจะเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD

2.3 ปัจจัยคุณภาพการบริการมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลวชิรพยาบาลของประชากรในกรุงเทพมหานคร ใช้สถิติ Multiple Regression วิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัยเรื่องการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลวชิรพยาบาลของประชากรในกรุงเทพมหานคร สรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์การตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลวชิรพยาบาลของประชากรในกรุงเทพมหานคร โดยรวมมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการพิจารณาทางเลือกมีระดับความสำคัญมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการตระหนักถึงปัญหา ด้านพฤติกรรมหลังใช้บริการ ด้านการตัดสินใจเลือกใช้บริการ และด้านการแสวงหาข้อมูล ตามลำดับ

2. ผลการเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลวชิรพยาบาลของประชากรในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สรุปผลการวิจัย ดังนี้

2.1 ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศต่างกัน ทำให้การตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลวชิรพยาบาลไม่ต่างกัน

2.2 ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา และสิทธิการรักษาพยาบาลต่างกัน ทำให้การตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลวชิรพยาบาลต่างกัน

3. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยคุณภาพการบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลวชิรพยาบาลของประชากรในกรุงเทพมหานคร สรุปผลการวิจัย ดังนี้

3.1 ปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ และด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้ใช้บริการ ไม่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลวชิรพยาบาลของประชากรในกรุงเทพมหานคร

3.2 ปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้ใช้บริการ และด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลวชิรพยาบาลของประชากรในกรุงเทพมหานคร

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลวชิรพยาบาลของประชากรในกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปตามวัตถุประสงค์ได้ ดังนี้

1. ผลการวิจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลวชิรพยาบาลของประชากรในกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม อยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด

1.1 ด้านการพิจารณาทางเลือก อยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด ผู้วิจัยมีความเห็นว่าประชากรส่วนใหญ่มีการพิจารณาทางเลือกการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลวชิรพยาบาลที่ได้จากการหาข้อมูล และพบว่าประชากรส่วนใหญ่ในกรุงเทพมหานครมีการพิจารณาจากแพทย์ผู้เชี่ยวชาญที่มีชื่อเสียงในการรักษาเฉพาะโรคมากที่สุด สอดคล้องกับแนวคิดของ Averweg (2011) อ้างอิงใน กฤษฎา เชียรวัฒนสุข (2562) กล่าวไว้ว่าการประเมินทางเลือก เมื่อได้รับข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณา ผู้บริโภคจะทำการพิจารณาสินค้า หรือบริการจากข้อมูลที่หามาได้ เพื่อให้ได้สินค้า หรือบริการคุณสมบัติตรงกับความต้องการมากที่สุด และสอดคล้องกับ วรลักษณ์ นครแสน (2562) ให้ความเห็นว่าการที่ผู้บริโภคหาข้อมูลจนได้ทางเลือกจะพิจารณาเลือกทางเลือกที่ผู้บริโภคได้กำหนดมาตรฐาน หรือขอบเขตความต้องการของตนเองไว้แล้ว

1.2 ด้านการตระหนักถึงปัญหา อยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ประชากรส่วนใหญ่ในกรุงเทพมหานครมีการตระหนักถึงปัญหาในการการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลวชิรพยาบาล และพบว่าประชากรส่วนใหญ่ในกรุงเทพมหานครทราบว่าตนเองมีปัญหาทางสุขภาพมีความจำเป็นความต้องการบริการทางการแพทย์ สอดคล้องกับแนวคิดของ Averweg (2011) อ้างอิงใน กฤษฎา เชียรวัฒนสุข (2562) กล่าวไว้ว่าการตระหนักถึงปัญหาเป็นขั้นตอนแรกของกระบวนการซื้อ หรือเลือก มีการรับรู้ปัญหา หรือรับรู้ความต้องการจนทำให้เกิดเป็นความต้องการบริการ หรือสินค้าเกิดขึ้น เพื่อตอบสนองความจำเป็น หรือความต้องการของผู้ใช้บริการ หรือผู้บริโภค และสอดคล้องกับ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541) อ้างอิงใน สิทธิชัย ภูษาแก้ว (2560) ให้ความเห็นว่าการตระหนักถึงปัญหา หรือความต้องการ คือ การที่บุคคลรู้ความแตกต่างระหว่างอุดมคติ และความเป็นจริงของสิ่งที่เกิดขึ้นเรียกว่า การรู้ถึงปัญหา หรือความต้องการเกิดเป็นความต้องการที่สามารถเติมเต็มความแตกต่างระหว่างอุดมคติ และความเป็นจริง

1.3 ด้านพฤติกรรมหลังใช้บริการ อยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้ใช้บริการจะมีการสรุปบริการจากประสบการณ์ที่ได้รับจากการบริการ และพบว่าประชากรส่วนใหญ่ในกรุงเทพมหานครจะมีพฤติกรรมหลังใช้บริการจากการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลวชิรพยาบาล คือ การเลือกใช้บริการซ้ำในอนาคต การแนะนำบอกต่อผู้อื่น และการพาบุคคลในครอบครัวมาใช้บริการ สอดคล้องกับแนวคิดของ Averweg (2011) อ้างอิงใน กฤษฎา เชียรวัฒนสุข (2562) ที่กล่าวไว้ว่า พฤติกรรมภายหลังการซื้อเกิดเป็นทัศนคติ และการเรียนรู้หลังจากที่ได้ซื้อสินค้า หรือบริการนั้น เกิดจากการประเมินผลความพึงพอใจของผู้บริโภคเอง หากมีความพึงพอใจจะทำให้เกิดการซื้อซ้ำ และการพูด หรือแนะนำจนมีลูกค้าใหม่เกิดขึ้น และสอดคล้องกับ วรลักษณ์ นครแสน (2562) ให้ความเห็นว่าพฤติกรรมหลังการซื้อของผู้บริโภคจะเป็นเรื่องของความพึงพอใจในสินค้า หรือบริการที่ได้ซื้อ ความพึงพอใจของผู้บริโภคจะทำให้เกิดการซื้อซ้ำ และการบอกต่อกันแบบปากต่อปากจนทำให้ผู้ประกอบการได้ลูกค้าเพิ่ม

1.4 ด้านการตัดสินใจเลือกใช้บริการ อยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าการตัดสินใจเลือกสินค้า หรือบริการต้องผ่านการพิจารณาทางเลือกจนผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจ และเกิดการตัดสินใจเลือกสินค้า หรือบริการ และพบว่าประชากรส่วนใหญ่ในกรุงเทพมหานครตัดสินใจจากบริการของแพทย์เฉพาะทางที่ครอบคลุม และตรงกับโรค หรืออาการที่เป็นอยู่ สอดคล้องกับ วรลักษณ์ นครแสน (2562) ให้ความเห็นว่าการตัดสินใจเลือกเป็นขั้นตอนสุดท้ายหลังผ่านการประเมินทางเลือกต่างๆ จะเลือกสิ่งที่เหมาะสมกับความต้องการของตนเองมากที่สุด และสอดคล้องกับ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541) อ้างอิงใน สิทธิชัย ภูษาแก้ว (2560) ให้ความเห็นว่าการตัดสินใจจะเป็นเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลสินค้า หรือบริการ และระยะเวลาในการตัดสินใจ เช่น สินค้า หรือบริการที่มีราคาสูง ผู้บริโภคจะใช้ข้อมูล และเวลาในการตัดสินใจซื้อที่มาก

1.5 ด้านการแสวงหาข้อมูล อยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด ผู้วิจัยมีความเห็นว่า เป็นการที่ผู้ใช้บริการหาข้อมูลจากแหล่งอ้างอิงต่างๆ เช่น แหล่งบุคคล แหล่งธุรกิจ แหล่งข่าวทั่วไป และจากประสบการณ์ของผู้บริโภคอื่นในสินค้า หรือบริการที่ผู้บริโภคกำลังตัดสินใจอยู่ ข้อมูลที่หามาได้จะนำมาพิจารณาประกอบการตัดสินใจ และพบว่าประชากรส่วนใหญ่ในกรุงเทพมหานครได้ข้อมูลจากการได้รับคำแนะนำจากบุคคลในครอบครัว สอดคล้องกับ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541) อ้างอิงใน สิทธิชัย ภูษาแก้ว (2560) ให้ความเห็นว่าการ

แสวงหาข้อมูลเกิดขึ้นเมื่อผู้บริโภครู้ปัญหา หรือความต้องการที่เกิดขึ้น แหล่งข้อมูลเพิ่มเติมที่ในการแสวงหาข้อมูล คือ แหล่งบุคคล แหล่งธุรกิจ แหล่งข่าวทั่วไป และจากประสบการณ์ของผู้บริโภค และสอดคล้องกับ วรลักษณ์ นครแสน (2562) ให้ความเห็นว่าการค้นคว้าข้อมูลเพิ่มเติมเมื่อผู้บริโภครู้ความต้องการ หรือปัญหาของตนเองแล้ว ผู้บริโภคจะทำการหาข้อมูลในสินค้า หรือบริการเพิ่มเติม เพื่อทำการเปรียบเทียบข้อมูล และระบุเป็นทางเลือกในการตัดสินใจ แต่ถ้าผู้บริโภคคิดว่าข้อมูลที่ได้มานั้นไม่เพียงพอจะมีการหาข้อมูลจากแหล่งบุคคลใกล้ตัว ผู้ที่มีประสบการณ์ในสินค้า หรือบริการนั้น

2. ผลการวิจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลวชิรพยาบาลของประชากรในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

2.1 ประชากรในกรุงเทพมหานครที่มีเพศต่างกันทำให้การตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลวชิรพยาบาลไม่แตกต่างกัน ผู้วิจัยมีความเห็นว่า เพศที่แตกต่างกันทำให้การตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลวชิรพยาบาลโดยรวมไม่ต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า การตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลวชิรพยาบาล ทั้ง 5 ด้าน ไม่ต่างกัน อาจเนื่องจากการเจ็บป่วยไม่สามารถแบ่งได้จากเรื่องเพศได้อย่างชัดเจน ซึ่งไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ Schiffman and Wisenblit (2015) อ้างอิงใน ญาณินนิษฐา ปุณกะบุตร (2563) กล่าวไว้ว่า เพศเป็นหนึ่งในตัวแปรสำคัญที่ทำให้สามารถจำแนกความแตกต่างได้อย่างชัดเจน หรือความแตกต่างกันในเรื่องการตัดสินใจทั้งเพศหญิง และเพศชายจะมีความแตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550) อ้างอิงใน Difan Song (2563) ให้ความเห็นว่าอิทธิพลในเรื่องของเพศมีผลต่อสิ่งต่างๆ เช่น ด้านการทำงาน หรือด้านพฤติกรรมในการเลือกบริโภคพบว่ามีการเปลี่ยนแปลง

2.2 ประชากรในกรุงเทพมหานครที่มีอายุต่างกันทำให้การตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลวชิรพยาบาลแตกต่างกัน ผู้วิจัยมีความเห็นว่า อายุที่แตกต่างกันทำให้การตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลวชิรพยาบาลโดยรวมต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการตระหนักถึงปัญหา ด้านการแสวงหาข้อมูล ด้านการพิจารณาทางเลือก ด้านพฤติกรรมหลังใช้บริการ และด้านภาพรวมต่างกัน สอดคล้องกับ พิกุล จันจรมานิตย์ (2561) ให้ความเห็นว่าอายุเป็นตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ระบุความแตกต่างได้ดี เมื่อบุคคลมีอายุเพิ่มขึ้นวิธีคิด หรือประสบการณ์จะมากขึ้นตามไปด้วย ทำให้การตัดสินใจในด้านต่างๆมีเหตุผลที่มากกว่าบุคคลที่มีอายุน้อยกว่า และสอดคล้องกับ เจตนา ชีวเจริญกุล (2562) ให้ความเห็นว่าความต้องการบุคคลที่มีอายุที่แตกต่างกันย่อมมีความแตกต่าง ซึ่งแต่ละกลุ่มอายุอำนาจตัดสินใจในการบริโภคจากแตกต่างกันตามช่วงอายุ

2.3 ประชากรในกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันทำให้การตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลวชิรพยาบาลแตกต่างกัน ผู้วิจัยมีความเห็นว่า รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันทำให้การตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลวชิรพยาบาลโดยรวมต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการตระหนักถึงปัญหา ด้านการแสวงหาข้อมูล และด้านการพิจารณาทางเลือกต่างกัน สอดคล้องกับแนวคิดของ Schiffman and Wisenblit (2015) อ้างอิงใน ญาณินนิษฐา ปุณกะบุตร (2563) กล่าวไว้ว่า รายได้ การศึกษา และอาชีพเป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กัน เนื่องจากรายได้เป็นตัวแปรที่มีความสำคัญในการบ่งชี้ถึงความสามารถในการบริโภคของแต่ละบุคคล และรายได้ยังมีความสัมพันธ์กับการศึกษา และอาชีพ เนื่องมาจากบุคคลที่มีการศึกษาที่ดี ประกอบอาชีพที่ดี ย่อมส่งผลให้มีรายได้ที่ดีตามมา และสอดคล้องกับ เปรมกมล หงษ์ยนต์ (2562) ให้ความเห็นว่ารายได้ การศึกษา และอาชีพ เป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันเชิงเหตุ และผล เช่น บุคคลที่มี

รายได้ต่ำ เนื่องมาจากมีการศึกษาที่ไม่สูง และส่งผลให้ประกอบอาชีพที่มีรายได้ไม่สูง ส่งผลให้ความสามารถในการซื้อ หรือการตัดสินใจซื้อต่ำกว่าบุคคลที่มีรายได้ที่สูงกว่า

2.4 ประชากรในกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาต่างกันทำให้การตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลวชิรพยาบาลแตกต่างกัน ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ทำให้การตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลวชิรพยาบาลต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการแสวงหาข้อมูล ทำให้การตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลวชิรพยาบาลโดยรวมต่างกัน สอดคล้องกับ ชินวัจน์ มาตย์นอก (2560) ให้ความเห็นว่าการศึกษาเป็นหนึ่งตัวแปรที่มีอิทธิพลกับบุคคล กล่าวคือบุคคลที่ได้รับการศึกษาแตกต่างกันหรือยุคสมัยที่ต่างกันจะทำให้มีความรู้สึกนึกคิด หรือความต้องการแตกต่างกันออกไป และสอดคล้องกับ พิกุล จันจรมานิตย์ (2561) ให้ความเห็นว่าการศึกษาที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคลมีอิทธิพลต่อการเลือกรับบริการ หรือการตัดสินใจทำให้การศึกษาเป็นหนึ่งในตัวกำหนดในการเลือกของแต่ละบุคคลแตกต่างกัน

2.5 ประชากรในกรุงเทพมหานครที่มีสิทธิการรักษาพยาบาลต่างกันทำให้การตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลวชิรพยาบาลแตกต่างกัน ผู้วิจัยมีความเห็นว่า สิทธิการรักษาพยาบาลที่แตกต่างกันทำให้การตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลวชิรพยาบาลโดยรวมต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการตระหนักถึงปัญหา ด้านการแสวงหาข้อมูล ด้านการพิจารณาทางเลือก และด้านภาพรวมต่างกัน สอดคล้องกับ วศิน อวิรุทธ์นันท์ และคณะ (2560) ให้ความเห็นว่าประกันสุขภาพมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในนครสวรรค์ และสอดคล้องกับ สุชาดา บุญเรือง และคณะ (2565) ให้ความเห็นว่าปัจจัยการประกันสุขภาพมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลในโครงการประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานคร

3. ผลการวิจัยปัจจัยคุณภาพการบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลวชิรพยาบาลของประชากรในกรุงเทพมหานคร

3.1 ปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ไม่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลวชิรพยาบาลของประชากรในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ประชากรในกรุงเทพมหานครมุ่งหวังในเรื่องของระหว่างให้การรักษา และจากการที่โรงพยาบาลของรัฐบาลผู้ใช้บริการจึงยังไม่ได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการทำให้ไม่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลวชิรพยาบาล ซึ่งไม่สอดคล้องกับ Parasuraman et.al. (1988) อ้างอิงใน เชี่ยวเหมย หยาง (2562) กล่าวไว้ว่า ความเป็นรูปธรรมในการบริการ หมายถึง ผู้ให้บริการให้บริการผู้ใช้บริการอย่างมีความเป็นรูปธรรมได้ชัด คือ ผู้ใช้บริการสามารถรับรู้ สัมผัสได้ และเห็นถึงการบริการนั้น อีกทั้งผู้ใช้บริการสามารถรับรู้ว่าผู้ให้บริการมีความตั้งใจให้บริการอย่างเต็มที่ และไม่สอดคล้องกับ เอกวิทย์ ต่ายแต้มทอง (2565) ให้ความเห็นว่าลักษณะภายนอกของการบริการที่ผู้ใช้บริการสามารถมองเห็น จับต้องหรือรับรู้ได้ถึงการบริการที่ผู้ใช้บริการจะได้รับจากผู้ให้บริการ

3.2 ปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ ไม่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลวชิรพยาบาลของประชากรในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ประชากรในกรุงเทพมหานครยังไม่ได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ ผู้ใช้บริการอาจให้ความสำคัญเรื่องของความมั่นใจต่อผู้ใช้บริการ และการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ จึงทำให้เกิด

การตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลวชิรพยาบาล ซึ่งไม่สอดคล้องกับ เสาวภา ชูวา และคณะ (2563) ให้ความเห็นว่าการรับรู้คุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการแพทย์แผนไทยของผู้สูงอายุในโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานครแห่งหนึ่ง และไม่สอดคล้องกับ สุชาดา บุญเรือง และคณะ (2565) ให้ความเห็นว่าปัจจัยคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลในโครงการประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานครในทุกด้าน

3.3 ปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลวชิรพยาบาลของประชากรในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ประชากรในกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญกับการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ซึ่งการที่ผู้ใช้บริการได้มาใช้บริการโรงพยาบาลวชิรพยาบาลจะเป็นการตอบโจทย์กับปัญหาของผู้ใช้บริการอย่างมาก เช่น บุคลากรทางการแพทย์ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นพร้อมให้บริการเป็นอย่างดี แพทย์ผู้เชี่ยวชาญแจ้งขั้นตอนการรักษาโรคให้กับผู้ป่วยเสมอ หรือแพทย์ผู้เชี่ยวชาญแจ้งผลหลังการรักษาทุกครั้ง สอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman et.al. (1988) อ้างอิงใน ศิริรัตน์ ญาณปรีชา (2563) กล่าวไว้ว่า ผู้ให้บริการมีความต้องการช่วยเหลือผู้ให้บริการ และสามารถจัดหาบริการที่ได้สัญญา หรือตกลงกันไว้กับผู้ใช้บริการ มีองค์ประกอบ 4 เรื่อง ได้แก่ ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ ผู้บริการสามารถให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการได้ตรงตามความต้องการ ผู้ให้บริการให้บริการด้วยขั้นตอนที่สะดวกรวดเร็ว ผู้ให้บริการมีการแจ้งผู้ใช้บริการให้ทราบทุกขั้นตอนการบริการ และสอดคล้องกับ เอกวิทย์ ต่ายแต้มทอง (2565) ให้ความเห็นว่าการตอบสนอง คือ ความตั้งใจ และความเต็มใจในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ อีกทั้งยังเป็นการแสดงความแสดงความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

3.4 ปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้ใช้บริการ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลวชิรพยาบาลของประชากรในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ประชากรในกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญกับความมั่นใจต่อผู้ใช้บริการ ซึ่งการที่ผู้ใช้บริการได้มาใช้บริการโรงพยาบาลวชิรพยาบาลจะเป็นการตอบโจทย์กับปัญหาของผู้ใช้บริการอย่างมาก เช่น ความมั่นใจเรื่องมาตรฐานการรับรองของโรงพยาบาล การได้รับคำแนะนำ หรือข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาที่เข้าใจจากบุคคลากรทางการแพทย์ และการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์ด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร สอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman et.al. (1988) อ้างอิงใน เชี่ยวเหมย หยาง (2562) กล่าวไว้ว่า ความเชื่อมั่นในการบริการผู้ให้บริการต้องมีความสามารถ ทักษะ และความรู้เฉพาะในการให้บริการเป็นอย่างดี เพื่อตอบสนองความเชื่อมั่น และสามารถสร้างความเชื่อมั่นในการเลือกใช้บริการด้วยการบริการที่ดี มีความปลอดภัย และผู้ให้บริการมีกริยาท่าทางที่มีมนุษยสัมพันธ์สูง และสอดคล้องกับ เสาวภา ชูวา และคณะ (2563) ให้ความเห็นว่าการ รับรู้คุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการแพทย์แผนไทยของผู้สูงอายุในโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานครแห่งหนึ่ง โดย 2 ด้านที่มีคะแนนมากที่สุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความมั่นใจต่อผู้ใช้บริการ

3.5 ปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้ใช้บริการ ไม่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลวชิรพยาบาลของประชากรในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ประชากรในกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญในเรื่องของความมั่นใจต่อผู้ใช้บริการ และการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ

และจากการที่โรงพยาบาลของรัฐบาลผู้ใช้บริการจึงยังไม่ให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการ ด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman et.al. (1988) อ้างอิงใน ศิริรัตน์ ญาณปรีชา (2563) กล่าวไว้ว่า ผู้ให้บริการจะแสดงความสนใจในผู้ใช้บริการรายคน และสามารถตอบสนองต่อความต้องการเฉพาะรายของผู้ใช้บริการได้ด้วยความเต็มใจ และไม่สอดคล้องกับ สุชาดา บุญเรือง และคณะ (2565) ให้ความเห็นว่าปัจจัยคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลในโครงการประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานครในทุกด้าน และพบว่าปัจจัยการประกันสุขภาพมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลในโครงการประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานคร

ข้อเสนอแนะการนำไปใช้

จากผลการวิจัยครั้งนี้มีข้อเสนอแนะในการวิจัยเพื่อใช้เป็นประโยชน์ และแนวทางสำหรับการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์ และเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องกับการให้บริการของโรงพยาบาลวชิรพยาบาล ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล

1.1 อายุ พบว่าช่วง 20-30 ปี พบว่าเป็นกลุ่มที่มีการตัดสินใจใช้บริการโรงพยาบาลวชิรพยาบาลมากที่สุด เป็นช่วงอายุที่มีการรับรู้ปัญหาที่เกิดกับตนเองได้เร็ว และมีการตัดสินใจเข้ารับการรักษาที่เร็วกว่าช่วงอายุอื่น อีกทั้งเป็นช่วงอายุที่ไม่มาก ดังนั้น โรงพยาบาลควรให้ความสำคัญในเรื่องการส่งเสริมสุขภาพ และการป้องกันสุขภาพสำหรับผู้ใช้บริการในช่วงอายุนี้ และควรให้ความสำคัญกับการสร้างรับรู้การบริการของโรงพยาบาลในผู้ใช้บริการช่วงอายุตั้งแต่ 31 ปีขึ้นไป เพื่อให้ผู้ใช้บริการกลุ่มที่มีปัญหาทางสุขภาพสามารถเข้ารับบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลได้ทันต่อการรักษา

1.2 รายได้ พบว่ากลุ่มช่วงรายได้ที่ต่ำกว่า 15,000 บาท มีการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลวชิรพยาบาลจำนวนน้อยที่สุด โรงพยาบาลควรให้ความสำคัญในเรื่องการสร้างการรับรู้ในกลุ่มนี้ให้เกิดการตัดสินใจใช้บริการโรงพยาบาลวชิรพยาบาล เนื่องจากทางโรงพยาบาลสามารถรองรับสิทธิการรักษาได้หลากหลายสิทธิการรักษา อีกทั้งเพื่อให้ผู้ใช้บริการที่มีปัญหาทางสุขภาพสามารถเข้ารับบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลได้ทันต่อการรักษา

2. ปัจจัยคุณภาพการบริการ

2.1 ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลวชิรพยาบาลของประชากรในกรุงเทพมหานคร ดังนั้น โรงพยาบาลควรให้ความสำคัญกับด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการในการควบคุม พัฒนา และปรับปรุงคุณภาพการบริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อมาตรฐานในการบริการผู้ใช้บริการที่ดีขึ้นต่อไป เช่น ความพร้อมในการให้บริการ ระยะเวลารอคอยในการรับบริการ ขั้นตอนการให้บริการที่รวดเร็ว การแจ้งขั้นตอนในการรักษา และการแจ้งผลทุกครั้งหลังการรักษา

2.2 ด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้ใช้บริการ จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้ใช้บริการมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลวชิรพยาบาลของประชากร

ในกรุงเทพมหานคร ดังนั้น โรงพยาบาลควรให้ความสำคัญกับด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้ใช้บริการ เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการในการเข้ารับบริการต่างๆ จากโรงพยาบาล เช่น มาตรฐานการรับรองต่างๆ ที่โรงพยาบาลได้รับ การให้คำแนะนำ หรือข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาที่เข้าใจให้กับผู้ใช้บริการ และการให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร

ในส่วนของด้านที่ไม่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลวชิรพยาบาลของประชากรในกรุงเทพมหานคร คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ และด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลควรให้ความสำคัญมากขึ้น เพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพของการบริการทั้ง 3 ด้าน ให้มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลวชิรพยาบาลของประชากรในกรุงเทพมหานคร

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการเพิ่มตัวแปรอิสระอื่นๆ ในการศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลวชิรพยาบาลของประชากรในกรุงเทพมหานคร เช่น ปัจจัยด้านความพึงพอใจ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ เพื่อให้เกิดการปรับปรุงและสร้างความน่าเชื่อถือในการให้บริการของโรงพยาบาลให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการได้ครอบคลุมมากขึ้น

2. ควรเพิ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา เนื่องจากโรงพยาบาลวชิรพยาบาลเป็นโรงพยาบาลระดับตติยภูมิ และให้บริการทางการแพทย์ที่หลากหลาย และครอบคลุมสาขา จึงควรเพิ่มกลุ่มประชากรในปริมณฑล เพื่อให้ได้รับข้อมูลที่มีความแตกต่างกัน

3. ควรเลือกเทคนิคการวิจัยอื่นเพิ่ม เพื่อให้ได้ผลการวิเคราะห์ที่มีความหลากหลายยิ่งขึ้น หรือการเลือกวิธีการสุ่มตัวอย่างอาจเปลี่ยนเป็นการสุ่มแบบเจาะจงจากเดิมเป็นการสุ่มแบบสะดวก เพื่อให้ได้ผลที่มีความเฉพาะมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

ณัฐพัฒน์ กว้างศิริพร. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรปราการ. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

เทพฤทธิ์ ไตรฟื้น. (2564). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใส่ฟันเทียมของผู้สูงอายุ อำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนเรศวร.

วิชัย อุระอิต. (2562). คุณภาพการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนของประชาชนในจังหวัดนครสวรรค์. วารสารบริหารธุรกิจ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2(1), 107-119.

วันชัย แซ่ซู. (2561). กระบวนการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ไอทีผ่านเว็บ"ซต์ออนไลน์ของประชากรในกรุงเทพ. การศึกษาอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วริศรา จันทริมา. (2562). การศึกษาความพึงพอใจของชาวต่างชาติในการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของโรงพยาบาลเอกชน. สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.

วศิน อวิรุทธ์นันท์ และคณะ. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

สุชาดา บุญเรือง และคณะ. (2565). การตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลในโครงการประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารรัชต์ภาค, 16 (44), 295-305.

สุรางคนา สมันเลาะห์ และคณะ. (2560). การตัดสินใจใช้บริการรักษาพยาบาลข้ามขั้นตอนของผู้ป่วยโรคมะเร็งที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในโรงพยาบาลศิริราช. วารสารกฎหมายสุขภาพ และสาธารณสุข, 3 (1), 31-45.

เสาวภา ชูวา และคณะ. (2563). การตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทยของผู้สูงอายุในโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานครแห่งหนึ่ง. วารสาร National Conference Nakhonratchasima College, 2(4), 422-431.

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ. (2560). คู่มือผู้ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ. ม.ป.ท.

Roger A. Kerin, Steven W. Hartey and William Rudelius. (2009) Marketing the Core. n.p.: n.d.