

คุณภาพการบริการและส่วนประสมการตลาด
บริการในการใช้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม
ในโรงพยาบาลรัฐบาลเขตภาคกลาง
SERVICE QUALITY AND SERVICE MARKETING
MIX IN USING HEMODIALYSIS
IN GOVERNMENT HOSPITAL, CENTRAL REGION

สมาพร คงโฉลง¹, กัตัญญ หิรัญญสมบุญ²
Samaporn Kongchalong¹ and Katanyu Hiransomboon²

1. นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะการบริหารและจัดการ
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
2. รองศาสตราจารย์ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
จังหวัดกรุงเทพมหานคร
Faculty of Administration and Management, King Mongkut's
Institute of Technology Ladkrabang, Bangkok
59611005@kmitl.ac.th and katanyu.hi@gmail.com
วันที่รับ 10 ม.ค. 2562 วันที่แก้ไข 30 เม.ย. 2562 วันที่ตอบรับ 13 พ.ค.2562

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความสำคัญของคุณภาพการบริการและส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการใช้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมในโรงพยาบาลรัฐบาลจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ป่วยโรคไตเรื้อรังระยะสุดท้ายที่เคยใช้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมในโรงพยาบาลรัฐบาลเขตภาคกลาง 400 ราย ด้วยแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ t-test One-Way ANOVA และ LSD

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความสำคัญของคุณภาพการบริการที่มีผลต่อการใช้บริการฟอกเลือดมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับมากไปหาน้อยคือ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการ ความเอาใจใส่ ความเชื่อถือได้ การให้ความเชื่อมั่น และลักษณะที่สัมผัสได้ และระดับความสำคัญของส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการฟอกเลือดมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยคือ ด้านบุคลากร ผลิตภัณฑ์บริการ กระบวนการทำงาน การสร้างและนำเสนอโฆษณาทางกายภาพ ราคา สถานที่ และการจัดการส่งเสริมการตลาดตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าผู้รับบริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันให้ความสำคัญต่อคุณภาพบริการและส่วนประสมการตลาดบริการในการใช้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมในโรงพยาบาลรัฐบาลเขตภาคกลางแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด การฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม

ABSTRACT

The objective of this research was to study and compare the service quality and marketing mixes of using hemodialysis in government hospital, classified by personal factors. The 400 samples came from multi-stage sampling. They are end-stage renal patients who had used the hemodialysis service in government hospital, central region. The research applied the questionnaire for data collection. The statistics for analysis included frequency, percentage, mean, and standard deviation. The hypothesis testing consisted of t-test, One-way ANOVA, and LSD.

According to the study, it was found that samples give priority to the service quality of using hemodialysis in government hospital, for ascending to descending means as follows: responsiveness, empathy, reliability, assurance, and tangibility. Meanwhile, the priority of the marketing mixes using hemodialysis in government hospital, from ascending to descending mean, are as follows: personnel, product, process, physical appearance, price, place, and promotion, respectively.

Regarding the hypothesis testing, it was discovered that the users who have the difference personal factors give the different priority to the service quality and marketing mixes of using hemodialysis in government hospital, central region with statistical significance at 0.01 and 0.05.

Keyword: Service quality, service marketing mixes, hemodialysis in government hospital

บทนำ

โรคไตวายเรื้อรังระยะสุดท้าย (End stage renal disease) เกิดจากการสูญเสียหน้าที่ของไตอย่างถาวร พบค่าการทำงานของไต (eGFR) น้อยกว่า 15 มล./นาที่/1.73 ตรม. (ประเสริฐ ธนกิจจารุและสุพรรณ วาณิชยการ, 2551)

โรคไตวายเรื้อรังระยะสุดท้ายเป็นปัญหาสาธารณสุขระดับโลกซึ่งรวมถึงของประเทศไทย พบรายงานอุบัติการณ์ผู้ป่วยโรคไตเรื้อรังร้อยละ 17.6 ของประชากร หรือประมาณ 8 ล้านคน และผู้ป่วยโรคไตระยะสุดท้ายจำนวน 2 แสนราย จำนวนผู้ป่วยเพิ่มขึ้นปีละกว่า 7,800 ราย และวิธีการบำบัดทดแทนไตที่มีจำนวนผู้ป่วยรับบริการมากที่สุด ได้แก่ การฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมคิดเป็นร้อยละ 64 รายงานการขึ้นทะเบียนหน่วยไตเทียมในประเทศรวมทั้งสิ้น 626 แห่งทั่วประเทศ โดย 261 แห่งหรือร้อยละ 42 นั้นอยู่ในเขตภาคกลาง (สมาคมโรคไตแห่งประเทศไทย, 2557) นั้นหมายความว่าหน่วยไตเทียมส่วนใหญ่กระจุกตัวอยู่ในภาคกลางเป็นหลัก รัฐบาลใช้งบประมาณในการบำบัดทดแทนไตเพิ่มขึ้นกว่า 3,000 ล้านบาทต่อปี สิทธิและสวัสดิการต่างๆที่ทางรัฐบาลยื่นมือเข้าช่วยเหลือผู้ป่วย ทำให้หน่วยไตเทียมมีการเปิดตัวเพิ่มมากขึ้นทั้งในภาครัฐและเอกชนเพื่อรองรับผู้ป่วยที่เพิ่มจำนวนมากขึ้น

จากเหตุผลข้างต้น จะเห็นได้ว่าความขยายตัวของธุรกิจการให้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมนี้จะเกิดการแข่งขันอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เพื่อดึงดูดให้ผู้รับบริการมาใช้บริการของตนมากขึ้น เครื่องมือทางการตลาดบริการที่ธุรกิจส่วนใหญ่นำมาใช้เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจ สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการได้แก่แนวคิดคุณภาพการบริการ นอกจากนี้ยังมีแนวคิดส่วนประสมการตลาดบริการ เป็นอีกหลักการหนึ่งในการดำเนินการให้บริการ เพื่อสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือคู่แข่งโดยการตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาความสำคัญของคุณภาพการบริการและส่วนประสมการตลาดบริการในการใช้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมในโรงพยาบาลรัฐบาลเขตภาคกลาง เนื่องจากเขตภาคกลางมีหน่วยไตเทียมและผู้ป่วยจำนวนมากที่สุด และมีอัตราการเติบโต แข่งขันสูงกว่าภาคอื่นๆในประเทศไทย และโรงพยาบาลรัฐบาลสามารถรับดูแลผู้ป่วยทุกสิทธิการรักษา ซึ่งแตกต่างจากหน่วยไตเทียมเอกชนบางแห่งผู้รับบริการที่ใช้สิทธิเบิกการฯไม่สามารถเบิกได้ตามสิทธิที่มี โดยมีเป้าหมายเพื่อให้องค์กรที่เกี่ยวข้องได้นำผลการศึกษานี้ไปใช้ในการคิดกลยุทธ์เพื่อการแข่งขันและพัฒนาด้านคุณภาพการบริการ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น ทั้งนี้จะก่อให้เกิดการบริการที่มีศักยภาพ สร้างความพึงพอใจ และเกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการด้วย

วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของคุณภาพการบริการที่มีผลต่อการใช้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมในโรงพยาบาลรัฐบาลเขตภาคกลาง
- 2) เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมในโรงพยาบาลรัฐบาลเขตภาคกลาง
- 3) เพื่อเปรียบเทียบระดับความสำคัญของคุณภาพการบริการที่มีผลต่อการใช้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมในโรงพยาบาลรัฐบาลเขตภาคกลางจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

4) เพื่อเปรียบเทียบระดับความสำคัญของส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมในโรงพยาบาลรัฐบาลเขตภาคกลางจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานงานวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ผู้รับบริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันให้ความสำคัญต่อคุณภาพการบริการในการใช้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมในโรงพยาบาลรัฐบาลเขตภาคกลางแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ผู้รับบริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันให้ความสำคัญต่อส่วนประสมการตลาดบริการในการใช้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมในโรงพยาบาลรัฐบาลเขตภาคกลางแตกต่างกัน

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดคุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการ คือการให้บริการที่เป็นไปตามความคาดหวังหรือมากกว่าความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และนำมาซึ่งความพึงพอใจของผู้รับบริการ

Parasuraman, Zeithaml, และ Berry (1988) ได้พัฒนารูปแบบของบริการด้วยการนำแนวคิดการตลาดมาประยุกต์ใช้ โดยคำนึงถึงการยอมรับในคุณภาพบริการที่ดีที่สุดของผู้รับบริการ และคุณภาพการบริการเป็นสิ่งที่สร้างความแตกต่างได้ โดยมีองค์ประกอบของคุณภาพบริการที่เรียกว่า SERVQUAL เพื่อวัดคุณภาพใน 5 มิติ ประกอบด้วย มิติที่ 1 ลักษณะที่สัมผัสได้ (Tangibility) มิติที่ 2 ความเชื่อถือได้ (Reliability) มิติที่ 3 การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่น (Assurance) และมิติที่ 5 ความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ (Empathy) คุณภาพการบริการนี้มีความสำคัญและมีบทบาทอย่างมากสำหรับธุรกิจบริการในปัจจุบัน นอกจากนี้งานวิจัยในต่างประเทศยังพบว่าแนวคิดคุณภาพการบริการสามารถเพิ่มความพึงพอใจแก่ผู้ป่วยฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมได้ เช่น Suetonia C. และคณะ (2014) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยที่ได้รับการฟอกเลือดในหน่วยไตเทียม ในทวีปยุโรปและอเมริกาใต้ ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพการบริการด้านความเอาใจใส่ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยในระดับดีเยี่ยมโดยผู้ให้บริการมีการดูแลและใส่ใจต่อเส้นฟอกเลือดของผู้ป่วยแต่ละคนเป็นอย่างดีนั้น นอกจากนี้งานวิจัยของ Gu X. และ Itoh K. (2015) ซึ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยโรคไตเรื้อรังที่ได้รับการฟอกเลือด พบว่าผู้ป่วยต้องการฟอกเลือดในหน่วยไตเทียมแห่งเดิมต่อไป แม้ว่าจะสามารถเปลี่ยนสถานที่ฟอกแห่งใหม่ได้ง่ายและเดินทางสะดวกก็ตาม เนื่องจากมีความเชื่อมั่นและพึงพอใจต่อหน่วยไตเทียมแห่งเดิมมากกว่า

แนวคิดส่วนประสมการตลาดบริการ

Phillip Kotler (2016) ให้แนวคิดการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ โดยเรียกว่าส่วนประสมการตลาดบริการ (Service Marketing Mix) เป็นเครื่องมือทางการตลาดที่ธุรกิจจำเป็นต้องนำมาใช้เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย หรือเพื่อกระตุ้นให้กลุ่มลูกค้าเป้าหมายเกิดความต้องการสินค้าและบริการของตนเอง ประกอบไปด้วยปัจจัยด้านสินค้า/บริการ (Product/Service) ด้านราคา (Price) ด้านช่องทางการจำหน่าย (Place/Distribution Channel)

ด้านกิจกรรมการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านผู้ให้บริการ (People) ด้านกระบวนการให้บริการ (Process) และด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ (Physical Evidence) จะเห็นได้ว่าก่อนที่จะมีการตัดสินใจซื้อหรือเลือกใช้บริการนั้น ผู้ซื้อจำเป็นต้องมีแรงจูงใจที่มากพอ และมีการเปรียบเทียบผลประโยชน์ที่จะได้รับจากบริการ ดังนั้นผู้ให้บริการต้องสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ เพื่อการตัดสินใจซื้อที่รวดเร็วยิ่งขึ้น ซึ่งการค้นคว้าวิจัยในต่างประเทศพบว่าส่วนประสมการตลาดบริการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยโรคไตเรื้อรัง Coleman S. และคณะ (2017) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ป่วยในคลินิกปฏิบัติการของพยาบาลโรคไตเรื้อรังในประเทศออสเตรเลีย ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของผู้ป่วยเป็นบวกต่อการปรับปรุงสถานที่จอดรถ การปรับปรุงรูปแบบเกี่ยวกับการให้คำแนะนำเรื่องโรค และการจัดให้มีสถานที่ให้บริการที่สามารถเข้าถึงได้มากขึ้น

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากร

ผู้ป่วยโรคไตเรื้อรังระยะสุดท้ายที่เคยใช้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมในโรงพยาบาลรัฐบาลเขตภาคกลางอย่างน้อย 5 ครั้ง และฟอกมาแล้วไม่น้อยกว่า 6 เดือน

กลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากไม่ทราบจำนวนผู้ป่วยโรคไตเรื้อรังระยะสุดท้ายที่เคยใช้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมในโรงพยาบาลรัฐบาลที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรการคำนวณประชากรกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากร และกำหนดความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยมีความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2549) จึงได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 385 คน เพื่อความถูกต้องและสมบูรณ์ของข้อมูล ผู้วิจัยจะทำการเก็บแบบสอบถามจำนวน 400 ชุดโดยใช้การสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม โดยให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ตอบแบบสอบถามเอง โดยแบบสอบถามนี้ประกอบด้วย 4 ตอน คือ ตอนที่ 1 สอบถามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ป่วยที่มาใช้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา สวัสดิการ ระยะเวลา และความถี่ในการเข้ารับบริการ

ตอนที่ 2 สอบถามความเห็นเกี่ยวกับระดับความสำคัญของส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม

ตอนที่ 3 สอบถามความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่มีผลต่อการใช้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม โดยในตอนที่ 2 และ 3 นี้แบบสอบถามใช้มาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับโดยกำหนดระดับคะแนน ดังนี้

คะแนนระดับ 5 หมายถึง ระดับความสำคัญมากที่สุด

คะแนนระดับ 4 หมายถึง ระดับความสำคัญมาก

คะแนนระดับ 3 หมายถึง ระดับความสำคัญปานกลาง

คะแนนระดับ 2 หมายถึง ระดับความสำคัญน้อย

คะแนนระดับ 1 หมายถึง ระดับความสำคัญน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริการ Alpha

ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดยวิเคราะห์สัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbrance Coefficient) ได้ค่าระดับความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.92 ซึ่งมีค่าคะแนนมากกว่า 0.70 ถือได้ว่าแบบสอบถามนี้มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ

สถิติที่ใช้ในการศึกษา

ใช้สถิติค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น (กัลยา วานิชย์ปัญญา, 2549) Independent t-test One-Way ANOVA และการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างเป็นรายคู่ Least Significant Difference (LSD)

ผลการศึกษา

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ป่วยที่ใช้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมในโรงพยาบาลรัฐบาลเขตภาคกลาง

พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 54.8) มีอายุ 60 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 43.6) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท (ร้อยละ 77.8) มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี(ร้อยละ 87.8) ใช้สวัสดิการการรักษาพยาบาลประกันสังคม (ร้อยละ 47.0) มีระยะเวลาเข้ารับการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมนับจากวันที่เริ่มฟอกครั้งแรก 1-5 ปี (ร้อยละ 65.8) และมีความถี่ในการเข้ารับการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม 3 ครั้งต่อสัปดาห์ (ร้อยละ 78.6) ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการที่ใช้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมในโรงพยาบาลรัฐบาลเขตภาคกลาง

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
เพศชาย	219	54.8
เพศหญิง	181	45.2
รวม	400	100
2. อายุ		
ไม่เกิน 30 ปี	17	4.3
31 ปี - 45 ปี	43	10.8
46ปี – 60 ปี	165	41.3
60 ปีขึ้นไป	175	43.6
รวม	400	100
3. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ไม่เกิน 10,000 บาท	311	77.8
10,001-20,000 บาท	71	17.8
20,001-40,000 บาท	16	4.0
มากกว่า 40,000 บาท	2	0.4
รวม	400	100

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	351	87.8
ปริญญาตรี	47	11.8
สูงกว่าปริญญาตรี	2	0.4
รวม	400	100
5. สถิติการเข้ารับการรักษาฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม		
บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า(บัตรทอง)	111	27.8
รัฐวิสาหกิจ	8	2.0
ประกันสังคม	188	47.0
กรมบัญชีกลาง(ราชการ)	28	7.0
ชำระด้วยตนเอง(ไม่มีสวัสดิการใดๆ)	65	16.2
รวม	400	100
6. ระยะเวลาเข้ารับการรักษาฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม		
ไม่เกิน 1 ปีแต่มากกว่า 6 เดือน	68	17.0
1 – 5 ปี	263	65.8
มากกว่า 5 ปี	69	17.2
รวม	400	100
7. ความถี่ในการเข้ารับการรักษาฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมต่อสัปดาห์		
2 ครั้งต่อสัปดาห์	84	21.0
3 ครั้งต่อสัปดาห์	314	78.6
มากกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์	2	0.4
รวม	400	100

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญต่อคุณภาพบริการในการใช้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมในโรงพยาบาล
รัฐบาลเขตภาคกลาง

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย () ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และลำดับความสำคัญของคุณภาพการบริการในการใช้บริการ
ฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม

คุณภาพการบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการฟอกเลือด	n = 400		ระดับความสำคัญ	ลำดับที่
	Mean	S.D.		
1. ด้านลักษณะที่สัมผัสได้				
เครื่องไตเทียมทันสมัย มีระบบ online HDF	3.02	0.87	ปานกลาง	4
มีป้ายระบุขั้นตอนการรับบริการที่ชัดเจน	3.79	0.46	มาก	3
เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด เรียบร้อย แสดงชื่อ-นามสกุลและตำแหน่งชัดเจน	4.05	0.40	มาก	1
สถานที่ให้บริการปรับอากาศให้มีอุณหภูมิให้เย็นสบาย อากาศถ่ายเท แสงสว่างเพียงพอ	4.04	0.33	มาก	2
โดยรวม	3.72	0.52	มาก	-
2. ด้านความเชื่อใจได้				
การปฏิบัติงานของแพทย์มีความเชี่ยวชาญในการตรวจรักษา แก้ปัญหาได้เหมาะสม	4.10	0.34	มาก	2
การรักษาพยาบาลสมอยภาค มีมาตรฐานเดียวกัน	4.06	0.30	มาก	4
มีความปลอดภัยจากภาวะแทรกซ้อนของการฟอกเลือด	4.14	0.41	มาก	1
เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรอบคอบ ถูกต้อง ครบถ้วน สามารถวางใจและเชื่อใจได้	4.09	0.36	มาก	3
การติดตามบริการตรงตามที่ระบุสามารถตรวจสอบได้	4.05	0.33	มาก	5
โดยรวม	4.09	0.35	มาก	-

คุณภาพการบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการฟอกเลือด	n = 400		ระดับความสำคัญ	ลำดับที่
	Mean	S.D.		
3. ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า				
ให้บริการรวดเร็ว ไม่รอนาน	4.40	0.56	มากที่สุด	2
มีช่องทางในการแสดงความคิดเห็น เช่น ตู้รับคำร้องเรียน เบอร์โทรศัพท์ต่อผู้บริหาร	3.93	0.43	มาก	5
นำคำแนะนำมาปรับปรุง แก้ไขการให้บริการ	3.95	0.35	มาก	4
หากไม่สามารถให้บริการตามที่กำหนด มีการแจ้งให้ทราบก่อนเสมอ	4.05	0.35	มาก	3
สามารถเปลี่ยนช่วงเวลาฟอกเลือดได้หากมีเหตุจำเป็นหรือฉุกเฉิน	4.52	0.52	มากที่สุด	1
โดยรวม	4.17	0.44	มาก	-
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่น				
ติดตั้งใบแสดงวุฒิบัตรการศึกษาของแพทย์และพยาบาลให้เห็นชัดเจนตรวจสอบได้	3.93	0.47	มาก	4
ได้รับบริการตรงตามที่สัญญาไว้ทุกครั้งที่มาใช้บริการ	4.05	0.27	มาก	3
พร้อมรับผิดชอบเมื่อเกิดข้อผิดพลาด	4.08	0.44	มาก	1
ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมต่อการให้บริการ	4.06	0.32	มาก	2
โดยรวม	4.03	0.38	มาก	-
5. ด้านความเอาใจใส่ลูกค้า				
ให้บริการโดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของผู้ป่วยเป็นสำคัญ	4.16	0.39	มาก	2
เคารพความเป็นส่วนตัว เข้าใจความแตกต่างของผู้ป่วย	4.07	0.33	มาก	4
เจ้าหน้าที่จดจำชื่อ-นามสกุล ประวัติ ความต้องการพิเศษของผู้รับบริการได้ถูกต้อง	4.21	0.45	มากที่สุด	1
เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ ดูแลให้บริการโดยไม่ต้องร้องขอ	4.09	0.31	มาก	3
โดยรวม	4.13	0.37	มาก	-

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของคุณภาพการบริการในการใช้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม ในโรงพยาบาลรัฐบาลเขตภาคกลาง มีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปน้อยคือ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า รองลงมาคือด้านความเอาใจใส่ลูกค้า ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการให้ความเชื่อมั่น และด้านลักษณะที่สัมผัสได้ตามลำดับ เมื่อพิจารณาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) พบว่าผู้ให้บริการให้ระดับความสำคัญในรายการย่อยไม่แตกต่างกันมากนัก

3. ผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญต่อส่วนประสมการตลาดบริการของการเลือกใช้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมในโรงพยาบาลรัฐบาลเขตภาคกลาง

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย () ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) และลำดับความสำคัญของส่วนประสมการตลาดบริการของการเลือกใช้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมในโรงพยาบาลรัฐบาลเขตภาคกลาง

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบระดับความสำคัญของส่วนประสมการตลาดบริการในการใช้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมในโรงพยาบาลรัฐบาลเขตภาคกลางสูงที่สุด คือด้านบุคลากร รองลงมาคือด้านผลิตภัณฑ์บริการ ด้านกระบวนการทำงาน ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านราคา ด้านสถานที่ และด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ

ส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการฟอกเลือด	n = 400		ระดับความสำคัญ	
	Mean	S.D.		ลำดับที่
1. ด้านผลิตภัณฑ์บริการ				
วิธีการฟอกเลือดมีมาตรฐานและความปลอดภัยสูง	4.07	0.53	มาก	4
อุปกรณ์ต่างๆ ได้แก่ เครื่องฟอก ระบบผลิตน้ำบริสุทธิ์และตัวกรองมีประสิทธิภาพ	4.04	0.38	มาก	3
ยาและเวชภัณฑ์ที่นำมาใช้มีคุณภาพและมาตรฐาน	4.04	0.39	มาก	2
อุปกรณ์กู้ชีพพร้อมใช้งานตลอดเวลาหากมีเหตุฉุกเฉิน	3.96	0.45	มาก	5
การฟอกเลือดช่วยลดค่าของเสียในเลือดได้จริง	4.49	0.55	มากที่สุด	1
โดยรวม	4.12	0.46	มาก	-
2. ด้านราคา				
ค่าบริการฟอกเลือดอยู่ในระดับที่เหมาะสมกับคุณภาพ	4.20	0.51	มาก	2
ค่ายาและเวชภัณฑ์มีความเหมาะสม	4.08	0.41	มาก	3
บริการที่ได้รับคุ้มค่างบเงินที่จ่าย	4.24	0.48	มากที่สุด	1
มีการชี้แจงราคาค่าบริการที่ชัดเจน เหมาะสม	3.97	0.42	มาก	4
สามารถผ่อนชำระค่าบริการบางรายการที่มีราคาสูง	3.30	1.17	มาก	5
โดยรวม	3.96	0.60	มาก	-
3. ด้านสถานที่				
เดินทางมารับบริการได้สะดวก เพราะมีรถสาธารณะผ่าน	3.94	0.68	มาก	4
มีเบอร์โทรศัพท์ติดต่อได้ 24 ชม.กรณีฉุกเฉิน	4.04	0.52	มาก	2
สามารถติดต่อสื่อสารผ่านทางแอปพลิเคชัน เช่น ไลน์	2.94	1.20	ปานกลาง	5
ที่จอดรถกว้างขวาง เพียงพอ	3.96	0.59	มาก	3
การเดินทางมารับบริการสะดวกเพราะอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน	4.22	0.55	มากที่สุด	1
โดยรวม	3.82	0.71	มาก	-
4. ด้านการจัดการส่งเสริมการตลาด				
ประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ เพื่อให้รับรู้ว่ามีบริการฟอกเลือด เช่น ติดตั้งป้ายโฆษณา ออกสื่อวิทยุชุมชน	3.27	0.79	ปานกลาง	3
มีของกำนัลมอบให้ในเทศกาลพิเศษ	2.90	0.99	ปานกลาง	5
แจกเอกสาร	3.82	0.57	มาก	1
จัดบอร์ดนิทรรศการให้ความรู้เรื่องโรคไตและแนวทางการดูแลสุขภาพอย่างสม่ำเสมอ				
มีส่วนลดหรือมีของสมนาคุณหากปฏิบัติตามเงื่อนไข	3.01	1.04	ปานกลาง	4
มีบริการเจาะเลือดให้ฟรีตามกำหนดเวลา	3.36	0.96	ปานกลาง	2
โดยรวม	3.27	0.87	ปานกลาง	-
5. ด้านบุคลากร				
แพทย์ตรวจร่างกายอย่างละเอียดและแจ้งแนวทางการรักษาที่ชัดเจน	4.14	0.46	มาก	5
แพทย์และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการรักษาดูแลผู้ป่วยโรคไต	4.15	0.43	มาก	3
แพทย์และเจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส	4.21	0.45	มาก	2
จำนวนแพทย์และเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	4.27	0.50	มากที่สุด	1
แพทย์และเจ้าหน้าที่ตอบคำถาม ให้คำแนะนำก่อนและหลังฟอกเลือดได้อย่างถูกต้อง	4.16	0.43	มาก	4
โดยรวม	4.19	0.45	มาก	-
6. ด้านกระบวนการทำงาน				
ขั้นตอนการฟอกเลือดมีความถูกต้อง ปลอดภัย	4.21	0.46	มากที่สุด	1
ระยะเวลาในการรอฟอกเลือดเหมาะสม	4.06	0.36	มาก	2
การฟอกเลือดเป็นไปตามคิวที่แจ้งไว้	4.05	0.31	มาก	3
ขั้นตอนการรับบริการมีคำอธิบาย และรายละเอียดชัดเจน	4.00	0.35	มาก	4
มีระบบส่งต่อข้อมูลกรณีส่งผู้ป่วยไปตรวจที่แผนกอื่น	3.98	0.39	มาก	5
โดยรวม	4.06	0.37	มาก	-
7. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ				
เครื่องมือและอุปกรณ์ที่นำมาใช้มีคุณภาพและทันสมัย	4.15	0.48	มาก	1
หน่วยไตเทียมมีความสะอาด ปลอดภัย	4.14	0.41	มาก	2
บรรยากาศมีความเหมาะสม เช่น เงียบสงบ มีความเป็นส่วนตัว สว่างและเป็นระเบียบ	4.04	0.41	มาก	3
มีป้ายบอกทางและที่ตั้งหน่วยไตเทียมชัดเจน	3.73	0.66	มาก	5
ส่วนสนับสนุนบริการเช่นเก้าอี้นวดคอย ลิฟท์มีเพียงพอต่อผู้รับบริการ	3.95	0.45	มาก	4
โดยรวม	4.00	0.48	มาก	-

ตารางที่4 ผลการเปรียบเทียบระดับความสำคัญของคุณภาพการบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมในโรงพยาบาลชดภาคกลาง
จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ระดับความสำคัญของคุณภาพการบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม	เพศ		อายุ		รายได้		ระดับการศึกษา		สวัสดิการ		ระยะเวลาเข้ารับบริการ		ความถี่ในการรับบริการ	
	t-ratio	Sig.	F-ratio	Sig.	F-ratio	Sig.	F-ratio	Sig.	F-ratio	Sig.	F-ratio	Sig.	F-ratio	Sig.
ด้านลักษณะที่สัมผัสได้	2.59	0.12	5.64	0.00**	6.05	0.00**	1.48	0.23	2.47	0.04*	6.93	0.00**	1.36	0.26
ด้านความสะดวกได้	1.82	0.49	9.17	0.00**	1.54	0.00**	1.73	0.18	2.96	0.02*	5.07	0.00**	0.23	0.79
ด้านการตอบสนองต่อความ	0.22	0.11	1.53	0.21	0.58	0.63	1.45	0.23	0.64	0.63	4.00	0.01*	0.36	0.69
ต้องการของถูกค่า	1.59	0.31	9.06	0.00**	3.01	0.03*	0.34	0.71	1.36	0.25	0.67	0.51	1.27	0.28
ด้านการให้ความรู้	1.45	0.16	6.68	0.00**	9.17	0.00**	0.22	0.80	2.48	0.04*	3.26	0.03*	0.18	0.83

ตารางที่5 ผลการเปรียบเทียบระดับความสำคัญของการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมในโรงพยาบาลชดภาคกลาง
จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ระดับความสำคัญของคุณภาพการบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม	เพศ		อายุ		รายได้		ระดับการศึกษา		สวัสดิการ		ระยะเวลาเข้ารับบริการ		ความถี่ในการรับบริการ	
	t-ratio	Sig.	F-ratio	Sig.	F-ratio	Sig.	F-ratio	Sig.	F-ratio	Sig.	F-ratio	Sig.	F-ratio	Sig.
ด้านผลิตภัณฑ์บริการ	0.63	0.86	6.15	0.00**	5.32	0.00**	0.22	0.80	3.39	0.01**	1.05	0.00**	1.03	0.36
ด้านราคา	0.01	0.93	4.19	0.00**	0.66	0.57	3.30	0.03*	3.54	0.00**	3.56	0.03*	6.39	0.00**
ด้านสถานที่	0.98	0.25	1.63	0.18	1.29	0.27	6.62	0.00**	2.73	0.02*	1.20	0.00**	3.16	0.04*
ด้านการจัดการส่งเสริมการตลาด	5.34	0.19	1.63	0.18	0.54	0.65	1.14	0.32	0.72	0.57	0.90	0.41	2.11	0.12
ด้านบุคลากร	0.09	0.97	5.09	0.00**	7.21	0.00**	0.49	0.61	2.70	0.03*	2.13	0.12	0.36	0.69
ด้านกระบวนการทำงาน	3.44	0.13	9.75	0.00**	1.60	0.00**	1.17	0.31	2.62	0.03*	4.42	0.01*	0.32	0.73
ด้านการสร้างและนำเสนอข้อเสนอแนะ	0.93	0.00**	4.02	0.00**	2.30	0.00**	3.75	0.02*	1.89	0.11	8.82	0.00**	0.44	0.64

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4. ผลการทดสอบการเปรียบเทียบความสำคัญของคุณภาพการบริการในการใช้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมในโรงพยาบาลรัฐบาลเขตภาคกลาง โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (จากตารางที่4)

อายุของผู้รับบริการแตกต่างกันให้ระดับความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในการใช้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่าผู้รับบริการที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี ให้ระดับความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพการบริการมากกว่าผู้รับบริการในทุกช่วงอายุ

รายได้แตกต่างกันให้ระดับความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในการใช้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 และเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่าผู้รับบริการที่มีรายได้

ไม่เกิน 10,000บาทและมากกว่า 40,00 บาทต่อเดือน ให้ระดับความสำคัญต่อคุณภาพการบริการน้อยกว่ากลุ่มอื่นๆ

สวัสดิการการเข้ารับบริการแตกต่างกันให้ระดับความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในการใช้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แต่เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ไม่พบความแตกต่างรายคู่

ระยะเวลาเข้ารับบริการแตกต่างกันให้ระดับความสำคัญต่อคุณภาพการบริการในการใช้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01และ 0.05 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่าผู้รับบริการที่มีระยะเวลาเข้ารับบริการไม่เกิน 1 ปี และ 1 – 5 ปี ให้ระดับความสำคัญมากกว่าผู้รับบริการที่มีระยะเวลาเข้ารับมากกว่า 5 ปี

5.ผลการทดสอบการเปรียบเทียบความสำคัญของส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมในโรงพยาบาลรัฐบาลเขตภาคกลาง โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลตามตารางที่5 พบว่า

ผู้ป่วยที่มีเพศแตกต่างกันให้ความสำคัญต่อส่วนประสมการตลาดบริการในการใช้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมแตกต่างกันด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อายุแตกต่างกันให้ความสำคัญต่อส่วนประสมการตลาดบริการในการใช้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า ผู้รับบริการที่อายุไม่เกิน 30 ปีให้ความสำคัญต่อส่วนประสมการตลาดบริการมากกว่ากลุ่มอายุอื่นๆ

รายได้แตกต่างกันให้ระดับความสำคัญต่อส่วนประสมการตลาดบริการในการใช้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่าผู้รับบริการที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 10,001-20,000 และ 20,001-40,000บาทต่อเดือน ให้ระดับความสำคัญน้อยกว่าผู้ที่มีรายได้มากกว่า 40,00 บาทต่อเดือน

ระดับการศึกษาแตกต่างกันให้ระดับความสำคัญต่อส่วนประสมการตลาดบริการในการใช้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 แต่เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ไม่พบความแตกต่าง

สวัสดิการแตกต่างกันให้ระดับความสำคัญต่อส่วนประสมการตลาดบริการในการใช้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01และ 0.05 เมื่อนำมาเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่าผู้ใช้สิทธิบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าให้ระดับความสำคัญน้อยกว่าผู้ใช้สิทธิรัฐวิสาหกิจ

ระยะเวลาเข้ารับบริการแตกต่างกันให้ความสำคัญต่อส่วนประสมการตลาดในการใช้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 เมื่อนำมาเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่าผู้ที่เข้ารับบริการมากกว่า 5 ปี ให้ระดับความสำคัญน้อยกว่ากลุ่มผู้ที่เข้ารับบริการไม่เกิน 1 ปีและ 1-5 ปี

ความถี่ในการเข้ารับบริการแตกต่างกันให้ความสำคัญต่อส่วนประสมการตลาดบริการในการใช้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 เมื่อนำมาเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า ผู้รับบริการที่ฟอกเลือด 3 ครั้งต่อสัปดาห์ให้ระดับความสำคัญน้อยกว่า ผู้รับบริการที่ฟอกเลือด 2 ครั้งต่อสัปดาห์

การอภิปรายผลการศึกษา

1. อภิปรายผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการที่ใช้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมในโรงพยาบาลรัฐบาลเขตภาคกลาง

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการที่ใช้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมในโรงพยาบาลรัฐบาลเขตภาคกลางส่วนใหญ่เป็นเพศชาย เนื่องจากจะเห็นว่าสาเหตุของโรคไตเรื้อรังที่สำคัญคือโรคเบาหวาน โรคความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ โรคต่อมลูกหมาก โรคเกาต์ มักพบโรคเหล่านี้ในเพศชายมากกว่าเพศหญิง นอกจากนี้เพศชายยังมีพฤติกรรมมารับประทานยาบรรเทาปวดกลุ่ม NSAID การดื่มเหล้า สูบบุหรี่ รวมถึงอาชีพบางอาชีพซึ่งมีโอกาสเสี่ยงต่อการเป็นโรคไตเช่นนักมวยเนื่องจากการกระทบกระแทกบริเวณไตจากการเตะต่อยได้ พนักงานขับรถส่งเอกสาร ซึ่งมีโอกาสเกิดอุบัติเหตุในช่องท้องจนทำให้ไตบาดเจ็บได้มากกว่าอาชีพทั่วไป ช่วงอายุที่ใช้บริการฟอกเลือดมากที่สุดคือ กลุ่มผู้สูงอายุคืออายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป เนื่องจากเมื่อมีอายุมากขึ้นไตของคนเราจะมีการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านโครงสร้างและการทำงานโดยรวม ไตจะมีขนาดเล็กลง น้ำหนัก และปริมาตรลดลง นอกจากนี้ในผู้สูงอายุหลอดเลือดที่ไปเลี้ยงไตยังมีการขยายตัวได้น้อยกว่าหนุ่มสาว นอกจากนี้การมีโรคประจำตัวเช่นความดันโลหิตสูง เบาหวาน และพฤติกรรมสุขภาพที่ไม่เหมาะสมในช่วงวัยที่ผ่านมา เมื่อประกอบกันแล้วจะยิ่งส่งเสริมให้การดำเนินของโรคไตมีความรุนแรงมากขึ้น จนต้องเข้าสู่กระบวนการฟอกเลือด ซึ่งผลการวิจัยเป็นไปตามการศึกษาของมณีนรัตน์ จีรปภา (2557) ที่ว่าเพศชายจะเกิดไตเสื่อมมากกว่าเพศหญิงโดยเฉพาะผู้ชายที่ดื่มแอลกอฮอล์จะเรื้อรังร่างกายขับน้ำออกทำให้ไตทำงานเพิ่ม และผู้ชายที่สูบบุหรี่จะมีสารนิโคตินทำให้หลอดเลือดหดตัวส่งผลต่อหัวใจและหลอดเลือด และการทำงานของไตจะลดลงตามอายุ เมื่ออายุมากขึ้นผนังหลอดเลือดจะหนา ตีบแคบส่งผลให้ไตขาดเลือดไปเลี้ยงและทำงานลดลง จนทำให้ต้องเข้ารับการรักษาบำบัดทดแทนไตในที่สุด ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ต่ำกว่าปริญญาตรีเนื่องจากคนไทยในยุคก่อนยังเข้าถึงการศึกษาได้น้อยกว่าปัจจุบัน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนในระดับต่ำ เนื่องจากอาการป่วยทำให้ต้องเข้ารับการฟอกเลือดเป็นประจำ 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์ ผู้ป่วยส่วนใหญ่จึงไม่สามารถหางานประจำทำได้ รายได้ที่ได้รับส่วนใหญ่จึงมาจากคนในครอบครัวและรัฐบาลมอบให้ในรูปแบบของเงินผู้สูงอายุและเงินช่วยเหลือผู้พิการ

2. อภิปรายผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความสำคัญของคุณภาพการบริการในการใช้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมในโรงพยาบาลรัฐบาลเขตภาคกลาง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกันให้ความสำคัญต่อคุณภาพการบริการในการใช้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมแตกต่างกัน ยกเว้นด้านการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ทั้งนี้เนื่องจากผู้รับบริการที่เป็น ผู้สูงอายุมี

ปัญหาเนื่องจากความเสื่อมของเนื้อเยื่อ อวัยวะต่างๆตามธรรมชาติ ประกอบกับปัญหาเรื่องโรคไต ทำให้ต้องการการดูแลที่มากกว่าผู้รับบริการในวัยอื่นๆสอดคล้องกับการศึกษาของกาญจนา พิบูลย์และคณะ (2559) ที่กล่าวว่าผู้สูงอายุ มีภาวะเสื่อมโทรมของร่างกาย เช่น สายตาเริ่มมองไม่ชัด การได้ยินลดลง การเคลื่อนไหวที่ช้าลง ทำให้มีภาวะพึ่งพิงต้องมีผู้ดูแลช่วยเหลือเพิ่มขึ้น

ผู้รับบริการรายได้แตกต่างกันให้ความสำคัญต่อคุณภาพการบริการในการใช้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมแตกต่างกัน ยกเว้นด้านการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ทั้งนี้เนื่องจากผู้รับบริการที่มีการรายได้สูงมีทางเลือกในการใช้บริการที่หลากหลายมากกว่า เช่น หน่วยไตเทียมในโรงพยาบาลเอกชน

ผู้ป่วยที่มีสวัสดิการการเข้ารับบริการแตกต่างกันให้ความสำคัญต่อคุณภาพการบริการในการใช้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมในโรงพยาบาลรัฐบาลเขตภาคกลางแตกต่างกันเนื่องจากผู้ป่วยที่ใช้สิทธิบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า อาจกังวลว่าตนจะไม่ได้รับบริการที่ดีเท่าที่ควรอันเนื่องมาจากค่าใช้จ่ายที่รัฐบาลทดแทนให้น้อยกว่าสวัสดิการในรูปแบบอื่นๆ

ผู้ป่วยที่มีระยะเวลาเข้ารับบริการแตกต่างกันให้ความสำคัญต่อคุณภาพการบริการในการใช้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมในโรงพยาบาลรัฐบาลเขตภาคกลางแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเพราะการรักษาที่กินเวลาต่อเนื่องยาวนาน และการรักษาเป็นเพียงประคับประคองให้มีชีวิตอยู่ต่อไปได้ จึงเกิดความท้อแท้ และสิ้นหวังได้

2. อภิปรายผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความสำคัญของส่วนประสมการตลาดในการใช้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมในโรงพยาบาลรัฐบาลเขตภาคกลางจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผู้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกันให้ความสำคัญต่อส่วนประสมการตลาดในการใช้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมในโรงพยาบาลรัฐบาลเขตภาคกลางแตกต่างกัน เนื่องจากเพศชายมีการตัดสินใจต่อการใช้บริการได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพศหญิงชอบสภาพแวดล้อมที่สวยงาม การเจรจาปราศัย และเก็บข้อมูลก่อนการตัดสินใจ

ผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกันให้ความสำคัญต่อส่วนประสมการตลาดในการใช้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมในโรงพยาบาลรัฐบาลเขตภาคกลางแตกต่างกัน ด้านผลิตภัณฑ์บริการ ด้านราคา ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการทำงานด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ทั้งนี้เนื่องมาจากวุฒิภาวะที่เพิ่มขึ้นตามอายุทำให้การตัดสินใจในการใช้บริการ และพิจารณาสิ่งต่างๆด้วยความเป็นไปด้วยความรอบคอบ มีเหตุมีผล

ผู้รับบริการที่มีรายได้แตกต่างกันให้ความสำคัญต่อส่วนประสมการตลาดในการใช้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมในโรงพยาบาลรัฐบาลเขตภาคกลางแตกต่างกัน ด้านผลิตภัณฑ์บริการ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการทำงาน ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ เนื่องจากอาการป่วยทำให้ต้องเข้ารับการรักษาฟอกเลือดเป็นประจำ 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์ ผู้ป่วยส่วนใหญ่จึงไม่สามารถทำงานประจำทำได้ รายได้ที่ได้รับส่วนใหญ่มาจากคนในครอบครัวและรัฐบาลมอบให้ในรูปแบบของเงินผู้สูงอายุและเงินช่วยเหลือผู้พิการ ซึ่งมีจำนวนไม่มากนัก

ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันให้ความสำคัญต่อส่วนประสมการตลาดบริการแตกต่างกัน ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ เนื่องจากผู้รับบริการที่มีการศึกษาน้อย อาจขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้ความสำคัญต่อปัจจัยทางการตลาด

ผู้รับบริการที่มีสวัสดิการการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมแตกต่างกันให้ความสำคัญต่อส่วนประสมการตลาดบริการแตกต่างกัน ด้านผลิตภัณฑ์บริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการทำงาน เนื่องจากระบบประกันสุขภาพประกอบด้วยกองทุนหลายชนิดทั้งกรมบัญชีกลาง ประกันสังคม และกองทุนหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า สิทธิรัฐวิสาหกิจ และการชำระค่าใช้จ่ายด้วยตนเอง ทำให้ผู้มีสิทธิการรักษาที่สามารถเบิกจ่ายได้ตามจริงมัก

มีความคาดหวังต่อการบริการมากกว่า

ผู้รับบริการที่มีระยะเวลาเข้ารับบริการแตกต่างกันให้ความสำคัญต่อส่วนประสมการตลาดบริการแตกต่างกัน ด้านผลิตภัณฑ์บริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านกระบวนการทำงาน ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ เนื่องจากการเข้ารับการรักษาต่อเนื่องเป็นเวลานาน ทำให้มีประสบการณ์ต่อการให้บริการ และเกิดการเปรียบเทียบความแตกต่างได้

ผู้รับบริการที่มีความถี่ในการเข้ารับบริการแตกต่างกันให้ความสำคัญต่อส่วนประสมการตลาดบริการแตกต่างกัน ด้านราคา และด้านสถานที่ ทั้งนี้เพราะการเข้ารับบริการบ่อยครั้ง ความถี่ต่อสัปดาห์สูง ทำให้ต้องมีค่าใช้จ่ายในการรักษาเพิ่ม ครอบคลุมเวลาในชีวิตประจำวัน และทำให้เกิดความเบื่อหน่ายต่อการเข้ารับรักษา สอดคล้องกับการศึกษาของอมรรัตน์ ศรีวานดี (2560) ซึ่งพบว่าความถี่ในการฟอกเลือดที่แตกต่างกันมีความรู้สึกโดยรวมต่อการให้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมแตกต่างกันเนื่องจากต้องมาทำการฟอกเลือดบ่อยๆ 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์ ทำให้ผู้ป่วยเกิดความท้อแท้ จำเจ และเบื่อหน่าย

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้

ด้านผลิตภัณฑ์บริการ การฟอกเลือดต้องช่วยลดค่าของเสียในเลือดได้จริง ดังนั้นหน่วยไตเทียมควรให้ความสำคัญกับการรักษามาตรฐานการให้การรักษายาบาล โดยติดตามความพอเพียงในการฟอกเลือดสม่ำเสมอ ควบคุมคุณภาพน้ำบริสุทธิ์ที่ใช้สำหรับการฟอกเลือด จัดหาตัวกรองที่มีคุณภาพเหมาะสม ดูแลเส้นฟอกเลือด ให้ความรู้แก่ผู้ป่วยอย่างสม่ำเสมอ

ด้านราคา ในการกำหนดราคาสำหรับการบริการ ส่วนใหญ่มักถูกกำหนดโดยกองทุนต่างๆ และด้วยความเชื่อที่ว่าบริการหรือสินค้าที่มีราคาสูงย่อมมีคุณภาพที่ดี จึงควรนำวิธีการให้บริการรูปแบบใหม่ที่เพิ่มคุณค่าในการฟอกเลือด และผู้ป่วยยินดีร่วมจ่าย เพื่อคุณภาพของการรักษา มีความคุ้มค่า เป็นธรรม เพื่อดึงกลุ่มผู้รับบริการที่มีกำลังซื้อให้เข้ามาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น และตอบสนองความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับเงินที่จ่าย

ด้านสถานที่ ผู้ป่วยต้องการการเดินทางมารับบริการที่สะดวกเพราะใกล้บ้านหรือที่ทำงาน เนื่องจากโรงพยาบาลรัฐบาลมีข้อจำกัดด้านสถานที่ที่จำกัด และส่วนใหญ่อยู่ในแหล่งชุมชนมีปัญหการจราจรติดขัด จึงควรพัฒนาระบบการจราจรภายในให้สะดวก และควรมีที่จอดรถในร่มให้บริการตามข้อเสนอแนะของผู้ป่วย

ด้านการส่งเสริมการตลาด โรงพยาบาลรัฐบาลอาจจะไม่สามารถจัดทำการส่งเสริมการตลาดได้อย่างเต็มที่ เนื่องจากระเบียบ ข้อบังคับต่างๆของราชการ ดังนั้นอาจต้องใช้การบอกต่อแบบปากต่อปากในการช่วยส่งเสริมการตลาด และมีการให้ส่วนลด/ของสมนาคุณในโอกาสพิเศษต่างๆตามความเหมาะสม มีการแจกเอกสาร จัดบอร์ดนิทรรศการ ให้ความรู้เรื่องโรคไตสม่ำเสมอ จึงควรมีการวางแผนในการให้ความรู้แก่ผู้ป่วยล่วงหน้า และปฏิบัติตามแผนนั้น

ด้านบุคลากร ผู้บริหารควรจัดการให้จำนวนแพทย์และเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ เนื่องจากบุคลากรสาขาไตเทียมยังมีไม่เพียงพอต่อความต้องการ จึงควรมีการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล มีแผนการส่งพนักงานผู้สนใจเข้าอบรมเพิ่มเติมเพื่อรองรับการขยายตัว และการสรรหาพนักงานที่มีหัวใจบริการ มีการฝึกอบรม

ด้านการบริการสม่ำเสมอ ปลุกฝังให้มีจิตใจให้บริการที่ดี เพื่อให้ได้พนักงานมีความอ่อนโยน และมีเมตตาต่อผู้ป่วย

ด้านกระบวนการให้บริการ กำหนดขั้นตอนการฟอกเลือดให้มีความถูกต้อง ปลอดภัย ผู้บริหารควรให้ความสำคัญต่อความถูกต้องในขั้นตอนการฟอกเลือด เนื่องจากเป็นสิ่งสำคัญอย่างมาก หากเกิดความผิดพลาดในกระบวนการรักษา อาจส่งผลเสียต่อผู้ใช้บริการ และชื่อเสียงของโรงพยาบาลได้ ดังนั้นควรมีแนวทางการบริหารความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้ในแต่ละขั้นตอนอย่างสม่ำเสมอ และพัฒนาระบบการฟอกเลือดให้ปลอดภัย เพื่อป้องกันความผิดพลาดต่างๆ

ลักษณะทางกายภาพ รพ.ควรมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่นำมาใช้ที่มีคุณภาพและทันสมัย เนื่องจากโรงพยาบาลรัฐบาลมีงบประมาณด้านเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ค่อนข้างจำกัด ดังนั้นผู้บริหารอาจพิจารณาการจ้างบริษัทภายนอกที่มีประสบการณ์ มีกำลังคนพร้อมกว่า และมีงบประมาณการลงทุนสูงในการให้บริการร่วม โดยมีการประเมินการทำงานเป็นระยะ เพื่อรักษาคุณภาพการและมาตรฐานการรักษาพยาบาล

ลักษณะที่สัมผัสได้ เจ้าหน้าที่ควรแต่งกายสะอาด เรียบร้อย แสดงชื่อ-นามสกุลและตำแหน่งชัดเจน เนื่องจากโรงพยาบาลรัฐบาลบางแห่งได้จ้างเหมาบริษัทเอกชนมาทำการฟอกเลือด และไม่มีระเบียบในการแต่งกายที่ชัดเจน ทางโรงพยาบาลควรเข้าไปกำกับ ควบคุมด้านการแต่งกายให้เหมาะสม ถูกต้อง เป็นไปตามกฎและระเบียบปฏิบัติของโรงพยาบาล

ความเชื่อถือได้ ผู้ป่วยให้ความสำคัญในเรื่องความปลอดภัยจากภาวะแทรกซ้อนของการฟอกเลือด ควรมีแผนการอบรมบุคลากรสม่ำเสมอ พัฒนาความรู้เกี่ยวกับการดูแลผู้ป่วยฟอกเลือด และการจัดการป้องกัน แก้ไขภาวะแทรกซ้อนต่างๆ รวมทั้งการเพิ่มทักษะและความเชี่ยวชาญในงานมากยิ่งขึ้น

การตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ควรมีทางเลือกให้สามารถเปลี่ยนช่วงเวลาฟอกเลือดได้หากมีเหตุจำเป็น/ฉุกเฉิน ผู้ให้บริการควรตอบสนองผู้รับบริการโดยมุ่งเน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง จัดทำแนวทางการอำนวยความสะดวกในการเปลี่ยนช่วงเวลาฟอก และปฏิบัติให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

การให้ความเชื่อมั่น รพ.ควรมีนโยบายเกี่ยวกับความรับผิดชอบ มีกิจกรรมสำรวจความเสี่ยง กระตุ้นการรายงานความเสี่ยงของผู้ปฏิบัติงาน และส่งเสริมการปฏิบัติตามแนวทางการดูแลเพื่อป้องกันข้อผิดพลาดอย่างสม่ำเสมอ

ความเอาใจใส่ลูกค้า เจ้าหน้าที่ควรจดจำชื่อ-นามสกุล ประวัติ และความต้องการพิเศษของผู้รับบริการได้ ถูกต้อง ควรมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ และสร้างฐานข้อมูลสารสนเทศเพื่อสื่อสารความต้องการ และข้อมูลพิเศษต่างๆของผู้ใช้บริการ ให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องรับทราบและตอบสนองความต้องการต่างๆได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม

ข้อเสนอแนะสำหรับการดำเนินการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษานี้มีข้อจำกัดในด้านกรณีตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ป่วยที่ใช้บริการในโรงพยาบาลรัฐบาล ผลการศึกษาอาจไม่สามารถนำไปเปรียบเทียบหรืออ้างอิงกับธุรกิจของเอกชน เนื่องจากผู้รับบริการอาจให้ความสำคัญแตกต่างกันไป สำหรับการศึกษาในครั้งต่อไป ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะให้ทำการศึกษาในลักษณะเดียวกันนี้ในโรงพยาบาลเอกชนหรือหน่วยไตเทียมเอกชน เพื่อเปรียบเทียบผลที่ได้ จะทำให้เกิดการต่อยอดความรู้ในการพัฒนาการบริการของหน่วยไตเทียมให้ตรงกับความต้องการของผู้มาใช้บริการ นอกจากนี้ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมถึงภาวะแทรกซ้อนที่เกี่ยวข้องกับโรคไต เช่น โรคหัวใจ ความเสียหายของเส้นฟอกเลือด ภาวะความดันโลหิตต่ำ เพื่อหาแนวทางป้องกันเป็นการเพิ่มความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการได้อีกทางหนึ่ง

บรรณานุกรม

- กัลยา วาณิชยปัญญา. (2549). หลักสถิติ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กาญจนา พิบูลย์. (2559). ความต้องการในการจัดบริการการดูแลผู้สูงอายุแบบไปกลับ. วารสารสาธารณสุข มหาวิทยาลัยบูรพา, 11(2): 44-51.
- ประเสริฐ ชนกกิจารและสุพัฒน์ วาณิชยการ. (2551). ตำราการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตและการพยาบาล. กรุงเทพฯ : มูลนิธิโรคไตแห่งประเทศไทย.
- มนิรัตน์ จิรปภา. (2557). การชลอไตเสื่อมจากวัยผู้ใหญ่ถึงวัยสูงอายุ. วารสารวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครราชสีมา, 20(2): 5-16.
- สมาคมโรคไตแห่งประเทศไทย. (2017). Annual Report Thailand Renal Replacement Therapy 2015th. สืบค้นเมื่อ 6 เมษายน 2561.
เข้าถึงได้จาก <http://thailand-renal-replacement-therapy-2007-2015-th>.
- อมรรัตน์ ศรีวานดี. (2560). ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของผู้ป่วยฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมในศูนย์ไตเทียมเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วารสารพยาบาลตำรวจ, 9(1): 187-196.
- Coleman S. Havas K. Ersham S. Et all. (2017). Patient satisfaction with nurse-led chronic kidney disease clinics : A multicentre evaluation. Journal of Renal Care. 43(1) : 11-20.
- Gu X. and Itoh K. 2015. Factors behind dialysis patient satisfaction : exploring their effects on overall satisfaction. สืบค้นเมื่อ 30 พฤษภาคม 2561,
จาก <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/2536387>
- Parasuraman A., Zeithaml V.A. And Berry L.L. (1988). SERVQUAL : A multiple Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. สืบค้นเมื่อ 30 พฤษภาคม 2561, จาก https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-_Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality.
- Philip Kotler. And Kevin Lane Keller. (2016). Marketing Management. 16th ed. New York: Pearson.
- Suetonia C Palmer. Giorgia de Berardis. And Jonathan C Craig. Et all. (2014). Patient satisfaction with in-centre haemodialysis care : an international survey. BMJ Open. 4(5) : 14