



**คุณภาพการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้
บริการโรงพยาบาลเอกชนของประชาชนในจังหวัดนครสวรรค์**
**QUALITY OF SERVICE OF HEALTH CARE PERSONNEL AFFECTING
THE DECISION TO USE PRIVATE HOSPITAL SERVICES
IN NAKHON SAWAN PROVINCE**

Received: March 07, 2019
Revised: April 07, 2019
Accepted: April 09, 2019

วิชัย อูระอิต¹
Wichai Urait

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนของประชาชนในจังหวัดนครสวรรค์ 2) เพื่อวิเคราะห์คุณภาพการบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาล เอกชนในจังหวัดนครสวรรค์ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการประกันสุขภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดนครสวรรค์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 400 คน ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผลการศึกษาพบว่า การตัดสินใจเลือกใช้บริการทางการแพทย์โรงพยาบาลเอกชนของประชาชนในจังหวัดนครสวรรค์ ผู้วิจัยเห็นว่าโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดนครสวรรค์สามารถนำผลที่ได้จากการศึกษานี้ ด้านข้อมูลทั่วไป พบว่าประชากรในจังหวัดนครสวรรค์และบริเวณใกล้เคียง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี สถานภาพโสด มีระดับการศึกษาปริญญาตรีประกอบอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000-30,000 บาท โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้สิทธิในการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลเอกชนโดยใช้มีประกันสุขภาพ ประกันชีวิต ผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนคือ ตัดสินใจ ด้วยตัวเอง และมาใช้บริการเป็นครั้งแรกหรือ 1 ครั้ง/ปี ผู้ประกอบการเกี่ยวกับธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดนครสวรรค์สามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปทำการวางแผนกำหนดกลยุทธ์ ด้านบุคลากรสำหรับการบริการเพื่อเพิ่มมาตรฐานการบริการที่ดีและสร้างความยั่งยืนให้กับธุรกิจ

คำสำคัญ: คุณภาพในการให้บริการ, การตัดสินใจ

¹ นักศึกษาปริญญาโท โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ และโซ่อุปทาน คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง; Graduate students: Master of Business Administration Program in Logistics and Supply Chain Management. Faculty of Business Administration. Ramkhamhaeng University; e-mail: wichai.ur@hotmail.com



ABSTRACT

The three purposes of this study were to: 1) Study the service quality of medical personnel on people's decision to use the service mode Direct private hospital; 2) Analyze the service quality that affects decision making to use the services of the private hospital in Nakhon Sawan province; and 3) Study the factors affecting the health insurance service decision to use the private hospitals. Hospital departments were used in the research. Users of private hospitals in Nakhon Sawan province comprised a sample of 400 people, employing a quantitative research methodology. The decision to use the medical services of private hospital in Nakhon Sawan province was the dependent variable. Most of the respondents were female, aged between 31 and 40 years of age and holding a bachelor's degree. The most common occupation was a company employee in a private company, with an average income per month of 15 000 - 30 000 bahts. Most respondents used the right to receive services in private hospitals through their life insurance or health insurance policy. The decision to use the private hospital was a personal one and the service was the first one, or once per year. Entrepreneurs were involved in the decision-making process. With business, private hospitals in Nakhon Sawan province can bring such information to the planning strategies. The aims of the service personnel were to increase the standard of good service and to create a sustainable business.

Keywords: Service Quality, Decision to Use Private Hospital, Private Hospital.

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันโลกมีการเปลี่ยนแปลงจากสภาวะต่างๆ ทั้งในเรื่องของสภาพอากาศสภาวะโลกร้อน จำนวนประชากรโลกที่เพิ่มขึ้นที่พอกอาศัยแออัด สุขลักษณะของชุมชน รายได้ของประชากร ปัญหาสำคัญที่ตามมา คือปัญหาทางด้านสุขภาพจึงต้องมีการพัฒนาส่งเสริมทางด้านสุขภาพและให้ความสำคัญต่อสุขภาพร่างกายของประชาชน รวมถึงการป้องกันการเกิดปัญหาทางด้านสุขภาพ การเจ็บป่วยมากขึ้น เมื่อเกิดการเจ็บป่วยด้านการรักษาพยาบาลสามารถให้ผู้รับบริการทางการแพทย์มีทางเลือกในการรักษามากขึ้น นอกจากการเข้ารับบริการทางการแพทย์เพื่อการรักษาอาการเจ็บป่วย แล้วผู้รับบริการทางการแพทย์ยังมีพฤติกรรมเข้าใช้บริการทางการแพทย์ที่ไม่ใช่เพื่อการรักษาโรค เช่น ศัลยกรรมตกแต่งความงาม เป็นต้น ทั้งนี้ ผู้รับบริการทางการแพทย์มีการเลือกใช้บริการของโรงพยาบาลเอกชนมากขึ้น เนื่องจากการบริการของโรงพยาบาลรัฐมีผู้เข้ารับบริการทางการแพทย์เป็นจำนวนมาก เมื่อเทียบกับอัตราค่าการให้บริการของ



บุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลรัฐ ขั้นตอนกระบวนการก่อนการรักษาที่ซับซ้อน สถานที่พักฟื้นของผู้ป่วยไม่เพียงพอ ลานจอดรถที่มีอย่างจำกัด ก่อให้เกิดความหนาแน่นของผู้ที่เข้ามาใช้บริการไม่สะดวกสบาย ส่งผลให้ผู้เข้ารับบริการทางการแพทย์ใช้เวลานาน และการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์โรงพยาบาลรัฐไม่ทั่วถึง โรงพยาบาลเอกชนจึงเป็นทางเลือกเพื่อการรักษาพยาบาลอาการป่วยสำหรับผู้บริโภคบางส่วนที่มีกำลังทรัพย์ ที่ต้องการความรวดเร็ว ความสะดวกสบาย และการบริการอย่างทั่วถึง แม้ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล เมื่อเปรียบเทียบกับโรงพยาบาลรัฐแล้ว โรงพยาบาลเอกชนมีค่าใช้จ่ายในการรักษาที่สูงกว่าก็ตาม

ผลการสำรวจโรงพยาบาลและสถานพยาบาลเอกชน พ.ศ.2560 พบว่า จากจำนวนโรงพยาบาลเอกชนและสถานพยาบาลเอกชนมีจำนวนทั้งสิ้น 347 แห่งนั้นเป็นโรงพยาบาลเอกชนและสถานพยาบาลเอกชนประเภททั่วไปเขต กรุงเทพมหานคร มีจำนวน 105 แห่ง หรือร้อยละ 30.26 ภาคกลาง มีจำนวน 116 แห่ง หรือร้อยละ 33.43 ภาคเหนือ มีจำนวน 52 แห่ง หรือร้อยละ 14.99 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีจำนวน 40 แห่ง หรือร้อยละ 11.52 และภาคใต้ มีจำนวน 34 แห่ง หรือร้อยละ 9.80 ทั้งหมดไม่รวมจังหวัดนครนายก สระแก้ว อุตรดิตถ์ น่าน แม่ฮ่องสอน อุทัยธานี อำนาจเจริญ บึงกาฬ เมื่อพิจารณาโรงพยาบาลและสถานพยาบาลเอกชนตามขนาดของกิจการ ซึ่งวัดด้วยจำนวนเตียงนั้น พบว่า โรงพยาบาลและสถานพยาบาลเอกชนทั่วประเทศเป็น โรงพยาบาลและสถานพยาบาลเอกชนมากกว่า 100 เตียง มีจำนวน 118 แห่ง หรือ ร้อยละ 34.0 ของจำนวนโรงพยาบาลและสถานพยาบาลเอกชนทั้งสิ้น รองลงมาคือ โรงพยาบาลและสถานพยาบาลเอกชนขนาด 51-100 เตียง มีจำนวน 100 แห่ง หรือ ร้อยละ 28.8 ขนาดน้อยกว่า 31 เตียง มีจำนวน 83 แห่ง ร้อยละ 23.9 และขนาด 31-50 เตียง มีจำนวน 46 แห่ง หรือร้อยละ 13.3 เป็นที่น่าสังเกตว่าโรงพยาบาลที่มีขนาด มากกว่า 100 เตียง ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานครมากที่สุด คือ ประมาณร้อยละ 53.3 ในขณะที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีโรงพยาบาลขนาดมากกว่า 100 เตียง เพียงร้อยละ 12.5 (สำนักสถิติแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, 2560)



ตาราง 1

จำนวนสถานบริการสุขภาพในประเทศไทยปี 2560

ภาค	จำนวน (แห่ง)	สัดส่วนการเปลี่ยนแปลง (ร้อยละ)
กรุงเทพมหานคร	105	30.26
ภาคกลาง	116	33.43
ภาคเหนือ	52	14.99
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	40	11.52
ภาคใต้	34	9.8
รวม	347	100

ที่มา: สำนักสถิติแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (2560). การสำรวจโรงพยาบาลและสถานพยาบาลเอกชน พ.ศ. 2560. สำนักสถิติแห่งชาติ: ผู้แต่ง

ดังนั้น ผู้ทำวิจัยจึงทำการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์ที่มีผลต่อตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนของประชาชนในจังหวัดนครสวรรค์ เพื่อให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องนำผลไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงด้านคุณภาพและการให้บริการ รวมถึงการนำเทคโนโลยีทางการแพทย์ใหม่ๆ เข้ามาใช้ และปรับปรุงการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชน เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันในตลาดธุรกิจโรงพยาบาล ซึ่งถือว่าเป็นธุรกิจบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน จึงเป็นที่มา ของการศึกษาดูแลในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันที่สูงขึ้นของธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนใน จังหวัดนครสวรรค์ เพื่อให้มีการปรับตัวเพื่อเพิ่มรายได้มากขึ้น ในขณะที่กระแสการส่งเสริมในการดูแลสุขภาพมากขึ้นส่งผลต่อรูปแบบการให้บริการของโรงพยาบาล

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์ที่มีผลต่อตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนของประชาชนในจังหวัดนครสวรรค์
2. เพื่อวิเคราะห์คุณภาพการบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาล เอกชนในจังหวัดนครสวรรค์
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการประกันสุขภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดนครสวรรค์

คำนิยามศัพท์

คำนิยามศัพท์เฉพาะ คำนิยามศัพท์เฉพาะประกอบในการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่



1. โรงพยาบาลเอกชน หมายถึง สถานพยาบาลที่สร้างขึ้นจากการร่วมทุนของกลุ่ม บุคคล หรือ คณะบุคคล โดยมีมุ่งหวังผลกำไร จากให้บริการด้านการรักษาพยาบาลแก่ประชาชนหรือผู้ป่วยที่ เข้ารับการ รักษา ซึ่งมีเตียงรับผู้ป่วยไว้ค้างคืน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2555)
2. ผู้รับบริการทางการแพทย์ หมายถึง ประชาชนหรือผู้ป่วยที่มาติดต่อรับบริการรักษาพยาบาลใน โรงพยาบาลเอกชน (สุนทรีย์ ทวนหอม, 2553)
3. การบริการ หมายถึง การกระทำหรือปฏิบัติที่ฝ่ายหนึ่งทำการเสนอเพื่อตอบสนองความต้องการ ให้อีกฝ่ายหนึ่ง ในการรับบริการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชน (สุนทรีย์ ทวนหอม, 2553)
4. คุณภาพการบริการ หมายถึง การบริการอย่างดีเลิศ ที่ตรงตามความต้องการหรือ เกินความ ต้องการของผู้เข้าใช้บริการ คุณภาพบริการเกิดจากผลลัพธ์ระหว่างความคาดหวัง (expected) และการรับรู้ (perceived) ของผู้ใช้บริการ ความต้องการหรือความคาดหวังในคุณลักษณะของบริการที่เป็นสิ่งบ่งชี้ คุณภาพบริการ และได้กำหนดมิติที่จะใช้วัดคุณภาพในการให้บริการ 5 มิติ ได้แก่ (สมาคมส่งเสริม เทคโนโลยี ไทย-ญี่ปุ่น, 2554)
 - 4.1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibility) ได้แก่ สิ่งสัมผัสได้ ลักษณะทางกายภาพที่ ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น อาคาร สถานที่ อุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ ต่างๆ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ รวมถึงสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้เข้ารับบริการ รู้สึกถึงการดูแล เอาใจใส่ และความตั้งใจบริการจากผู้ให้บริการ
 - 4.2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) คือ ความสามารถในการให้บริการตามที่ผู้รับบริการ ต้องการหรือที่ได้สัญญาไว้ และควรเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการบริการนั้นได้ อย่างถูกต้องภายใน ระยะเวลาที่เหมาะสม ทำให้ผู้รับบริการสามารถไว้วางใจได้
 - 4.3 การตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness) คือ การตอบสนองในการ ให้บริการจากผู้ ให้บริการอย่างไม่มีรีรอ ความพร้อมที่จะให้บริการให้แก่ผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว โดยที่ผู้รับบริการใช้ ระยะเวลาในการรอคอยไม่นาน และผู้รับบริการสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย
 - 4.4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (assurance) คือ การรับประกันว่าผู้ให้บริการ มีทักษะความรู้ และความสามารถในการให้บริการ รวมทั้งมีจริยธรรมในการให้บริการ เพื่อให้ ผู้รับบริการมั่นใจได้ว่าการ บริการมีความปลอดภัย และเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้
 - 4.5 ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (empathy) คือ การดูแลและให้บริการอย่าง เอาใจใส่ มีความเข้าใจปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการโดยเน้นการให้บริการ และแก้ปัญหาแก่ ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล



ขอบเขตของงานวิจัย

ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงปริมาณสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ โดยเลือกใช้วิธีการสำรวจด้วยแบบสอบถามที่สร้างขึ้นและได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้ คือ

1. ขอบเขตด้านประชากรและขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ศึกษา คือ ประชากรที่อาศัยอยู่ในจังหวัดนครสวรรค์และจังหวัดใกล้เคียง ที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดนครสวรรค์ โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Sampling) แบ่งประชากรออกเป็นกลุ่มตามเขตพื้นที่โรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดนครสวรรค์ สถานที่ศึกษาที่ผู้วิจัยใช้เก็บรวบรวมข้อมูล คือ บริเวณโรงพยาบาลเอกชนใน จังหวัด นครสวรรค์ ได้แก่ โรงพยาบาลปากน้ำโพ , โรงพยาบาลรวมแพทย์นครสวรรค์, โรงพยาบาลร่มฉัตร และโรงพยาบาลศรีสวรรค์ และให้ผู้รับบริการจำนวน 400 คน ซึ่งจำนวนนี้ได้จากการ ใช้ตารางสำเร็จรูป W.G. Cochran

2. ขอบเขตด้านตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ (independent variable) คือ (1) ประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา รายได้ (2) คุณภาพการบริการ (service quality) ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibility) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) การตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า (responsiveness) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (assurance) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (assurance) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (empathy) การประกันสุขภาพ (health insurance) (3) การประกันสุขภาพ (health insurance)

2.2 ตัวแปรตาม (dependent variable) คือ คุณภาพการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์ที่มีผลการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนของประชาชนในจังหวัดนครสวรรค์

3. ขอบเขตด้านระยะเวลาที่ศึกษา ระยะเวลาในการศึกษาจากการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์ข้อมูล รวมระยะเวลาประมาณ 3 เดือนระหว่างเดือนกันยายน-เดือนธันวาคม 2561

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

วชิรวัชร งามละม่อม (2558) ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ถือเป็นความหลากหลายและความแตกต่างเกี่ยวกับบุคคล เช่น เพศ อายุ สถานภาพ ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา เป็นต้น โดยจะแสดงถึงความเป็นมาของแต่ละบุคคลจากอดีตถึงปัจจุบัน ซึ่งความแตกต่างและหลากหลายของบุคคลนี้ สามารถบ่งชี้ลักษณะพฤติกรรมการตัดสินใจที่แตกต่างกันที่มีสาเหตุมาจากความแตกต่างทางด้านประชากรศาสตร์หรือความเป็นมาของบุคคลนั่นเอง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538) ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ (Demographic) ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ เป็นเกณฑ์ที่เหมาะสม ได้รับความนิยมนำมาใช้ในการจัดกลุ่ม



ลูกค้า ผู้บริโภค การแบ่งตลาด เนื่องจากตัวแปรด้านประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญที่ช่วยแบ่งตลาดเป้าหมายได้อย่างชัดเจน และเป็นตัวชี้วัดด้านประชากรศาสตร์ที่มีความง่าย ชัดเจน และสะดวกต่อการจัดกลุ่มสำหรับการทำวิจัย

ยุบล เบญจรงค์กิจ (2542) กล่าวถึงแนวคิดด้านประชากรศาสตร์เป็นทฤษฎีที่ใช้หลักการของความ เป็นเหตุเป็นผล กล่าวคือ พฤติกรรมต่างๆ ของมนุษย์เกิดขึ้นตามแรงบังคับจากภายนอกที่มากระตุ้น เป็น ความเชื่อที่ว่าคนที่มีคุณสมบัติทางประชากรที่แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันไปด้วย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับตัวแปรเรื่องคุณภาพการบริการ (Service Quality)

ตัวแบบการวัดคุณภาพบริการของ Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1985) และสมาคม ส่งเสริมเทคโนโลยี ไทย-ญี่ปุ่น (2554) เป็นการวัดคุณภาพของการบริการที่ได้รับความนิยมกันอย่าง แพร่หลาย และได้ถูกพัฒนาเพื่อใช้ในการประเมินคุณภาพของการบริการ โดยผู้ที่เข้ารับบริการ และผลการ พัฒนาตัวต้นแบบ SERVQUAL ของซีแทมล์ พาราซูรามานและคณะ ได้ทำการศึกษาการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ มีอิทธิพลต่อการสร้างคุณภาพการให้บริการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเรื่องการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

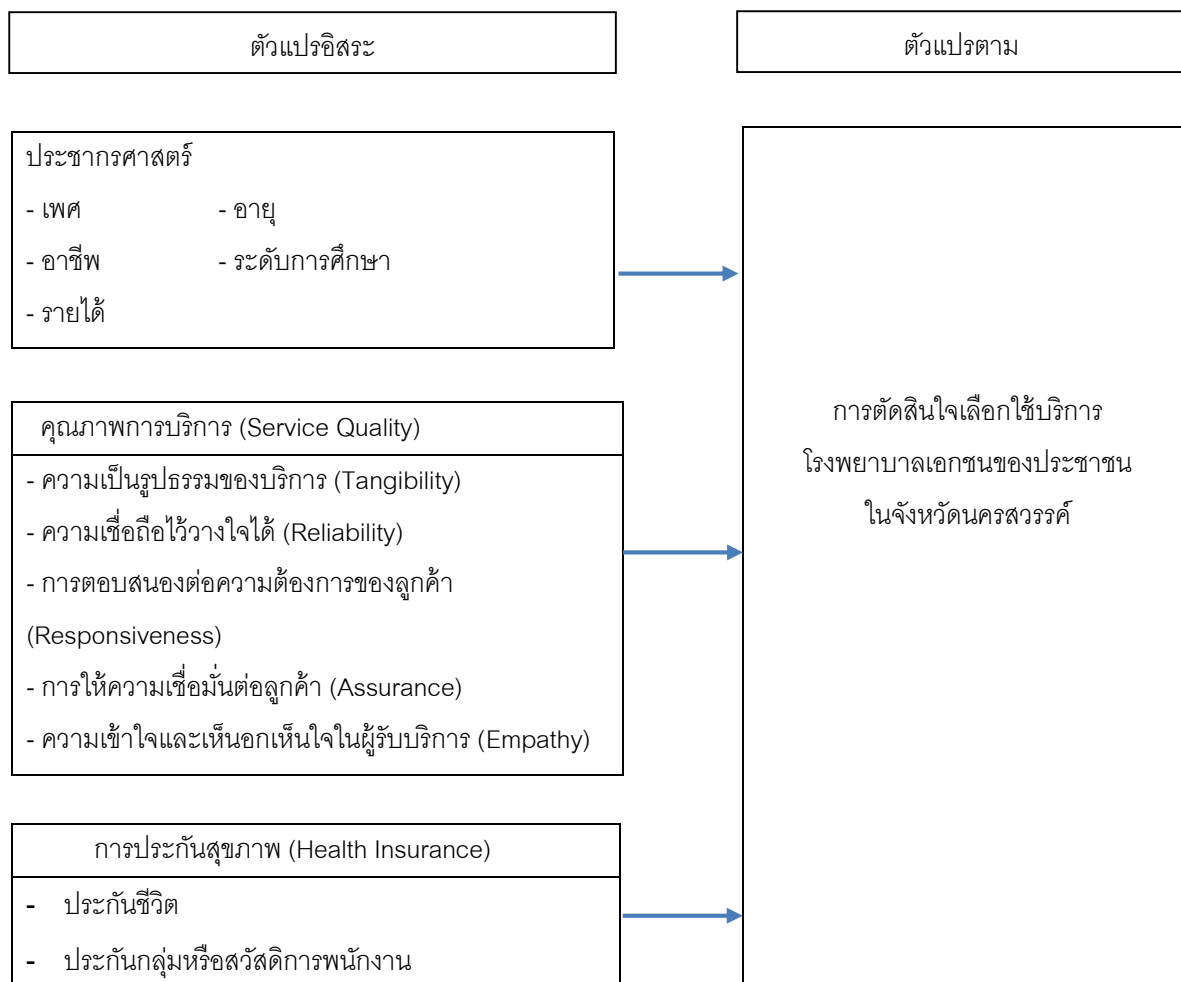
ฉัตยาพร เสมอใจ (2550) ให้ความหมายของการตัดสินใจ (Decision Making) หมายถึง กระบวนการในการเลือกที่จะกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งจากทางเลือกต่างๆ ที่มีอยู่ ซึ่งผู้บริโภคมักจะตัดสินใจ ในทางเลือกต่างๆ ของสินค้าและบริการอยู่เสมอโดยที่เขาจะเลือกสินค้าหรือบริการตามข้อมูลและข้อจำกัด ของสถานการณ์การตัดสินใจจึงเป็นกระบวนการที่สำคัญและอยู่ภายในจิตใจของผู้บริโภค

บุษกร คำคง (2542) ให้ความหมายของการตัดสินใจ คือ การใช้ข้อมูล ความรู้พื้นฐาน และ ข้อสรุป ที่เป็นที่ยอมรับ เพื่อนำไปสู่การตัดสินใจ

วุฒิชัย จานงค์ (2523) ให้ความหมายของการตัดสินใจ คือ การจัดการซึ่งหลีกเลี่ยงไม่ได้ ซึ่ง เป็น กระบวนการต่อเนื่องเพื่อนำไปสู่วัตถุประสงค์ อาจมีเครื่องมือมีส่วนเกี่ยวข้องในการตัดสินใจ มา ช่วยในการ พิจารณาจากเหตุผลส่วนตัว ความรักใคร่ ความชอบพอกาณิยามการตัดสินใจจากนักวิชาการ กล่าวโดย สรุปได้ว่า การตัดสินใจ คือ การใช้หลักการ และเหตุผลในกระบวนการเลือกทางเลือกใดทางเลือกหนึ่ง ที่ เหมาะสมที่สุด เพื่อเป้าหมายที่ชัดเจน



กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย



ระเบียบวิจัย

ประชากรที่ใช้ศึกษา คือ ประชากรที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดนครสวรรค์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้คือ ประชากรที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนใน จังหวัดนครสวรรค์ ขนาดมากกว่า 100 เตียง จำนวน 5 โรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 400 คน เนื่องจากประชากรมีขนาดใหญ่และไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นขนาดตัวอย่าง คำนวณได้จากสูตรไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ W.G. Cochran โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2549, หน้า 74) สูตรในการคำนวณที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล



การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของการทำวิจัยครั้งนี้ จะเก็บข้อมูลแบบสอบถามที่สร้างขึ้น โดยผู้วิจัยได้เริ่มทำการศึกษาดังแต่เดือนกันยายน 2561 ถึง เดือนธันวาคม 2561

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลของงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านคุณภาพในการให้บริการ (service quality)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านการประกันสุขภาพ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดนครสวรรค์

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์ที่มีผลต่อตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนของประชาชนในจังหวัดนครสวรรค์ สรุปผลดังนี้

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษา มีจำนวน 400 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 240 คน คิดเป็นร้อยละ 60 เพศชาย 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40 ส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 55 รองลงมาอายุ 21-30 ปี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23 กลุ่มที่มีอายุสูงกว่า 40 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3 กลุ่มที่น้อยที่สุดคือ ต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ สถานภาพโสด จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 61.5 รองลงมา สถานภาพสมรส จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37 กลุ่มที่น้อยที่สุดคือ สถานภาพหม้ายหรือหย่าร้าง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบปริญญาตรี จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 56.50 รองลงมา สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 กลุ่มที่น้อยที่สุดคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 ส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 58 รองลงมา ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.50 ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10 นักเรียนหรือนักศึกษา จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 กลุ่มที่น้อยที่สุดคือ แม่บ้าน/พ่อบ้าน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 15,001-30,000 บาท จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 38.30 รองลงมา มีรายได้ 30,001-45,000 บาท จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.80 มีรายได้มากกว่า



60,000 บาท จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.80 มีรายได้ 45,001-60,000 บาท จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 กลุ่มที่มีรายได้ต่ำสุดคือ น้อยกว่า 15,000 บาท จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.30 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีประกันสุขภาพ ประกันชีวิต จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 64.50 รองลงมาไม่มีรายได้ ประกันกลุ่มหรือสวัสดิการพนักงาน จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50 กลุ่มที่น้อยที่สุดคือ ชำระค่ารักษาพยาบาลเอง จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.80 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ตัดสินใจด้วยตัวเอง จำนวน 341 คน คิดเป็นร้อยละ 85.3 รองลงมาครอบครัว จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 กลุ่มที่น้อยที่สุดคือ เพื่อนหรือแฟน จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30 เพื่อนร่วมงาน จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาเป็นครั้งแรกหรือ 1 ครั้ง/ปี จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 49.80 รองลงมา 2-5 ครั้ง/ปี จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 41.5 กลุ่มที่น้อยที่สุดคือ มากกว่า 5 ครั้ง/ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.80

สรุปและอภิปราย

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยสรุปและอภิปรายผล ดังนี้

ประชากรในจังหวัดนครสวรรค์มีความคิดเห็นอย่างไรต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนของประชาชนในจังหวัดนครสวรรค์ จากการศึกษาพบว่า ด้านคุณภาพการบริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ บริการจากบุคลากรทางการแพทย์มีความเชี่ยวชาญที่เห็นเป็นรูปธรรมสามารถรับรู้ได้ สอดคล้องกับความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถามที่ว่า บุคลากรทางการแพทย์ควรให้บริการอย่างมีกิริยามารยาทที่ดีและไม่เลือกปฏิบัติซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อำไพ ทองยศ (2550) จากการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี พบว่า ด้านแพทย์พยาบาล และเจ้าหน้าที่เรื่องความเป็นมิตร การพูดจาสุภาพ ไพเราะ และมีความพร้อมในการให้บริการได้อย่างทันทีในภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง ส่วนในด้านประกันสุขภาพที่ว่า ประกันสุขภาพทำให้ตนเองตัดสินใจไปพบแพทย์ได้ง่ายขึ้น และจากการตอบแบบสอบถาม ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การถือประกันสุขภาพทำให้เข้าใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนวัฒน์ นันทสมบุญ (2542) ที่ทำการศึกษารื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของประชาชนต่อการใช้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนที่ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนส่วนใหญ่เข้าใช้บริการเพราะสามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลได้

ด้านคุณภาพการบริการ ผลการศึกษาสรุปว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ ต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ



โรงพยาบาลเอกชนของประชาชนในจังหวัดนครสวรรค์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เมื่อวิเคราะห์ เป็นรายข้อพบว่า สิ่งที่ประชากรในจังหวัดนครสวรรค์มีข้อคิดเห็นเชิงบวกมากที่สุดเป็นสามอันดับแรก ได้แก่ กิริยาท่าทางและมารยาทที่ดีในการให้บริการ เครื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์มีความพร้อม และเครื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัย ผลดังกล่าว สอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1985) และ สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น (2554) ซึ่งกล่าวถึงคุณภาพ บริการว่า คุณภาพบริการเกิดจากผลลัพธ์ระหว่างความคาดหวัง (Expected) และการรับรู้ (Perceived) ของผู้ใช้บริการ และได้กำหนดมิติตัวแบบ SERVQUAL สามารถแบ่งมิติออกได้เป็น 5 มิติหลัก ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ซึ่งตามการศึกษาครั้งนี้ สามารถสรุปผลได้ว่า คุณภาพการบริการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดนครสวรรค์

ด้านการประกันสุขภาพ ผลการศึกษา สรุปว่า ปัจจัยด้านการประกันสุขภาพมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดนครสวรรค์ ได้แก่ การถือประกันสุขภาพทำให้เข้าใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนมากขึ้น การถือประกันสุขภาพช่วยลดภาระ ค่าใช้จ่ายของตนเองและครอบครัว และการถือประกันสุขภาพช่วยลดความกังวลเรื่องค่า รักษาพยาบาลที่สูง จากผลดังกล่าว สอดคล้องกับแนวคิดของ Nyman (2003) ซึ่งศึกษาเรื่องทฤษฎีความต้องการประกันสุขภาพ พบว่า ผู้บริโภคมีความต้องการซื้อประกันสุขภาพ เจ็บป่วยที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งมีค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลที่สูง

ด้านการตัดสินใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ การรักษา และบริการทางการแพทย์ส่งผลให้ตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน การบริการจากบุคลากร ทางทางการแพทย์มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน และความเชื่อถือไว้วางใจได้มีผล ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนซึ่งมีความสำคัญเท่ากับการบริการที่สะดวกรวดเร็วมี ผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนจากผลดังกล่าว สอดคล้องกับแนวคิดของ ชนิดาภา วรณารณ์ (2555)

จากการศึกษาเรื่อง การตัดสินใจเลือกใช้บริการทางการแพทย์โรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดนครสวรรค์ ผู้วิจัย เห็นว่า โรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดนครสวรรค์สามารถนำผลการศึกษานี้ ไปใช้ได้ดังนี้ ด้านข้อมูลทั่วไป พบว่า ประชากรในจังหวัดนครสวรรค์และบริเวณใกล้เคียง ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี ปีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาปริญญาตรีประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน 15,000-30,000 บาท โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้สิทธิในการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลเอกชนโดยใช้มีประกันสุขภาพ ประกันชีวิต ผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน คือ ตัดสินใจ ด้วยตัวเอง และมาใช้บริการเป็นครั้งแรกหรือ 1



ครั้ง/ปี ผู้ประกอบการเกี่ยวกับธุรกิจ โรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดนครสวรรค์สามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปทำการวางแผนและกำหนดกลยุทธ์ สำหรับบริการที่ดีจากบุคลากรทางการแพทย์ดังนั้นผู้ประกอบการจึงควรให้ความสำคัญกับการบริการการของบุคลากรในโรงพยาบาล โดยการฝึกอบรมด้านการบริการอย่างสม่ำเสมอ

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2549). สถิติสำหรับงานวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2551). การวิเคราะห์ข้อมูลหลายตัวแปร (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เข็มจิรา พุ่มกาหลง. (2553). ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อ คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาล ปทุมธานี. (การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ มหามบัณฑิต ธุรกิจระหว่างประเทศ). คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี
- ฉัตยาพร เสมอใจ และมัทนียา สมมิ. (2545). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เนต.
- ชนิดา ครวัจตุรัส. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อกรรมธรรม์ ประกันสุขภาพของประชาชนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ชนิดาภา วรณภรณ์. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาทิวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข. (ค้นคว้าอิสระ) มหาวิทยาลัยสยาม, คณะเศรษฐศาสตร์
- ธนวัฒน์ นันทสมบุญ. (2542). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของประชาชนต่อการใช้บริการทางการแพทย์ของ โรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- บุษกร คำคง. (2542). ปัจจัยบางประการที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 มัธยมศึกษาปีที่ 3 และมัธยมศึกษาปีที่ 6 ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร
- เบญจมาศ เป็นบุญ. (2555). ความรู้สึภักดีและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ. มหาวิทยาลัยโรงพยาบาลธรรมศาสตร์ เฉลิมพระเกียรติ
- ยุบล เบญจวงศ์กิจ. (2542). การวิเคราะห์ผู้รับสาร. กรุงเทพฯ: คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.



- วชิรวัชร งามละม่อม. (2558). *แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับลักษณะทางประชากรศาสตร์*. ค้นเมื่อ 4 ธันวาคม 2561, จาก http://learningofpublic.blogspot.com/2015/09/blog-post_11.html
- วราพร วิลเล็ค และอิทธิกร ขำเดช. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันสุขภาพของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารการเงิน การลงทุน การตลาดและการบริหารธุรกิจ*, 4(1) 595-615
- วุฒิชัย จำนงค์. (2523). *พฤติกรรมการณ์ตัดสินใจ*. กรุงเทพฯ: บารมีการพิมพ์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญญ์ ลักษิตานนท์ และศุภกร เสรีรัตน์. (2541) *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี ไทย-ญี่ปุ่น. (2554). *คุณภาพการบริการ*. ค้นเมื่อ 4 ธันวาคม 2561, จาก <http://www.tpa.or.th>
- สุวิมล คำย้อย. (2555). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลบ้านหยวก อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี*. การค้นคว้าอิสระ, โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลบ้านหยวก สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2560) *การสำรวจโรงพยาบาลและสถานพยาบาลเอกชน พ.ศ.2560*. ค้นเมื่อ 1 ธันวาคม 2561, จาก <http://www.nso.go.th>
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2555) *การสำรวจโรงพยาบาลและสถานพยาบาลเอกชน พ.ศ.2560*. ค้นเมื่อ 4 ธันวาคม 2561, จาก <http://service.nso.go.th/nso/web/survey/surpop2-4-6.html>
- สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ. (2555) *ระบบหลักประกันสุขภาพไทย พ.ศ.2555*. ค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2561, จาก <https://www.nhso.go.th/>
- สิริลักษณ์ ปานศรี. (2553). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อประกันสุขภาพของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สุนทรี ทวนหอม. (2553). *ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการงานผู้ป่วยนอกของผู้รับบริการโรงพยาบาล มหาวิทยาลัยนเรศวร*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนเรศวร
- อำไพ ทองยศ. (2553). *ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน อำเภอมือง จังหวัดชลบุรี*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา
- Nyman, J. A. (1988). *Theory of health insurance*. J Health Adm Educ 16(1) (Winter 1998): 41-66.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. Journal of Marketing, 49, 41-50.