

พฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพของประชาชนในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

Customer Behavior in Using Health Service in Surat Thani Province

กรรณิการ์ บรรจงตัด¹
Kannika Bunchongdat

¹ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
Business Administration, Graduate School, Suratthani Rajabhat University

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพ ระดับปัจจัยทางการตลาดในการเลือกใช้บริการสุขภาพ และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการตลาดกับพฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพของประชาชนในจังหวัดสุราษฎร์ธานี เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.91 กับประชาชนที่ใช้บริการสุขภาพ จำนวน 400 ราย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบได้แก่ ไคสแควร์ ผลการศึกษา พบว่า พฤติกรรมการใช้บริการ ส่วนใหญ่รักษากับโรงพยาบาลรัฐ เหตุผลคือมีสิทธิประโยชน์ในการรักษา สาเหตุ คือ เป็นโรคเรื้อรัง ใช้บริการ 2 – 3 เดือน/ครั้ง ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่อครั้ง 500- 1,000 บาท ช่วงเวลาในการใช้บริการอยู่ในช่วง 12.01 น. - 16.00 น. ระดับปัจจัยทางการตลาดในการเลือกใช้บริการสุขภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับคือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านช่องทางจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการบริการ และด้านราคา ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการตลาดกับพฤติกรรมการใช้บริการ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพ ได้แก่ ปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางจัดจำหน่าย ด้านบุคลากร และด้านลักษณะทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: พฤติกรรม, การใช้บริการสุขภาพ, สุราษฎร์ธานี

Abstract

This research aims to study the customer behavior in using health services, and the Market Factors in the selection of health services and relationship between marketing and the consumer public health service in the province of Suratthani. Data were collected by using a questionnaire with reliability of 0.91 .The from people 400 who used health services, statistics used included frequency, percentage, average, standard deviation and chi-square test. The results showed that the customer behavior, Most customer get treatment in state hospitals. The reason was that the benefits of treatment. The cause was a chronic disease take 2-3 months / times, the cost of services 500 -1,000 baht per time, period of

the service was 12:01, to 16:00 hrs. The marketing factors in the choice of health services. In overall level was in at high level in this respective order. The products, personnel, physical appearance. The distribution channels of promotion and marketing .Processing services, and prices the relationship between marketing and customer behavior in. Factors that correlated with the behavior of use of health services included, factors of products, pricing, distribution channels, Personnel and the physical, was associated with customer behavior in using health services at statistically significant level of 0.05

Keywords: Behavior, health services, Surat Thani

บทนำ

มนุษย์มีความต้องการขั้นพื้นฐานในการดำรงชีวิต อัน ได้แก่ อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค ซึ่งปัจจัยทางด้านยารักษาโรคถือเป็นปัจจัยทางด้านสาธารณสุขที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ที่จะทำให้มนุษย์มีสุขภาพความเป็นอยู่ที่ดี (รัตติกรณ์ จงวิศาล, 2551: 100 - 102)

ประกอบกับในปัจจุบันความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เข้ามามีบทบาทสำคัญในการดำรงชีวิตของมนุษย์ ทำให้เกิดการแข่งขันทั้งในด้านการประกอบอาชีพ การบริการต่างๆ เนื่องจากในชีวิตประจำวัน ทุกคนล้วนเร่งรีบไม่มีเวลาที่จะดูแลเอาใจใส่สุขภาพร่างกายตนเอง ดังนั้นการเจ็บป่วย ย่อมเกิดขึ้นได้เสมอ เมื่อเจ็บป่วยทุกคนต้องการที่จะรักษาเพื่อให้หาย แต่สิ่งที่ต้องตระหนัก คือ คุณภาพของสถานบริการสุขภาพ หรือสถานพยาบาลเหล่านั้น ว่าสามารถรองรับความต้องการของผู้เข้ารับบริการได้มากน้อยแค่ไหน ในการตัดสินใจเลือกใช้ บริการสุขภาพของประชาชน ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายๆ ด้าน เช่น ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ และ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ หรือที่เรียกว่า ส่วนประสม

ทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการซึ่งปัจจัยเหล่านี้ สถานบริการสุขภาพจะต้องให้ความสำคัญในอันดับต้นๆ เพื่อนำมาปรับใช้ให้สอดคล้องกับความต้องการ และพฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพของประชาชน เพื่อจะช่วยให้ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ มีความพึงพอใจในการบริการสุขภาพนั้นๆ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2541: 12)

งานวิจัยชิ้นนี้ ก็ได้นำหลักการตลาด เรื่อง พฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพของประชาชนในจังหวัดสุราษฎร์ธานี มาเป็นหัวข้อ เพราะต้องการให้ประชาชนทั่วไป ได้ทราบถึงการที่ผู้บริโภคหรือคนไข้ที่ได้รับการรักษา เล็งเห็นว่าสิ่งใดเป็นปัจจัยหรือตัวต้นเหตุ ก่อให้เกิด การตัดสินใจรับบริการและผลวิจัยที่ได้จะสามารถสรุปสมมติฐานให้กระจ่างยิ่งขึ้น

จังหวัดสุราษฎร์ธานีเป็นจังหวัดที่มีพื้นที่มากที่สุดของภาคใต้ ประกอบด้วย 19 ตำบล 983 หมู่บ้าน นอกจากนี้ จังหวัดสุราษฎร์ธานียังมีสถานบริการสุขภาพประกอบด้วยโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐ 22 แห่ง โรงพยาบาลเฉพาะโรคของรัฐ 2 แห่ง โรงพยาบาลทั่วไปของเอกชน 7 แห่ง มีบุคลากรทางการแพทย์ ดังนี้ แพทย์ จำนวน 270 คน ทันตแพทย์ จำนวน 76 คน เภสัชกร จำนวน 152 คน และพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 1,945 คน (สำนักงานสถิติจังหวัดสุราษฎร์ธานี, 2555) ซึ่งในภาวะการณ์ปัจจุบันจำนวนของผู้ป่วยมีเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ โดยในปี 2555 มีจำนวนผู้ป่วยในสถานพยาบาลของรัฐมากถึง 2,013,743 คน แยกเป็นผู้ป่วยนอก 1,685,255 คน และผู้ป่วยใน 328,488 ราย และสาเหตุที่ทำให้ผู้ป่วยในจังหวัดสุราษฎร์ธานีเสียชีวิตมากที่สุด 3 อันดับ ได้แก่ โรคมะเร็งทุกชนิด อุบัติเหตุ และโรคหลอดเลือดในสมองอักเสบ (สำนักงานสถิติจังหวัดสุราษฎร์ธานี, 2555) นอกจากนี้ การเจ็บป่วยของประชาชนที่เพิ่มมากขึ้นแล้วในปัจจุบันยังมีสถานประกอบการต่างๆ รวมทั้งธุรกิจบริการสุขภาพเกิดขึ้นมากมาย และต่างก็มีการแข่งขันและปรับปรุงกลยุทธ์การบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจและความสนใจสูงสุดแก่ผู้มาใช้บริการ เพื่อให้ธุรกิจดำรงต่อไป จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษา พฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพของประชาชนในจังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อที่จะได้ทราบพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการสุขภาพของประชาชน เพื่อหาแนวทางในการพัฒนางานคุณภาพของสถานบริการสุขภาพให้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง และเนื่องจาก

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นปัจจัยสำคัญในการวัดผลของคุณภาพบริการ จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสถานพยาบาลของประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งข้อมูลที่ได้จะสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพงานบริการของสถานบริการสุขภาพ ในมุมมองของผู้ใช้บริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพงานบริการต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพของประชาชนในจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยดังนี้

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพของประชาชนในจังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยทางการตลาดในการเลือกใช้บริการสุขภาพของประชาชนในจังหวัดสุราษฎร์ธานี
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการตลาดกับพฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพของประชาชนในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษา พฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพของประชาชนในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัย (Methodology) โดยใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม และมีขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ ประชาชนที่ไปใช้บริการสุขภาพในโรงพยาบาลรัฐ เอกชน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลและคลินิกทุกประเภทในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้แก่ ในช่วงเดือนสิงหาคม 2555 – มีนาคม 2556

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนจำนวน 400 ราย ที่ไปใช้บริการสุขภาพในโรงพยาบาลของรัฐ เอกชน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลและคลินิกทุก

ประเภทในจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยผู้วิจัยใช้วิธีการกำหนดจำนวนของกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจากสถานบริการสุขภาพทั้ง 4 ประเภท แบ่งสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างเท่าๆกัน คือ โรงพยาบาลของรัฐ 100 ราย เอกชน 100 ราย โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล 100 ราย และคลินิกทุกประเภท 100 ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยค้นคว้า และดัดแปลงจากหนังสือและเอกสารต่างๆ และบูรณาการจากแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแบ่งเป็น 4 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้อคำถามแบบเลือกตอบ (Check List) มีทั้งหมด 7 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาอาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สิทธิการรักษา

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพของประชาชนใน จังหวัดสุราษฎร์ธานี แบบสอบถาม มีทั้งหมด 6 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับปัจจัยทางการตลาดในการเลือกใช้บริการสุขภาพของประชาชนในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

แบบสอบถามในส่วนนี้ มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ของ Likert (method of summated rating the Likert scale) ผู้วิจัยได้กำหนดระดับคะแนนไว้ 5 ระดับดังนี้ (สิน พันธุ์พินิจ, 2553: 152 - 155)

คะแนนระดับ 5 หมายถึง มีความสำคัญมากที่สุด
 คะแนนระดับ 4 หมายถึง มีความสำคัญมาก
 คะแนนระดับ 3 หมายถึง มีความสำคัญปานกลาง
 คะแนนระดับ 2 หมายถึง มีความสำคัญน้อย
 คะแนนระดับ 1 หมายถึง มีความสำคัญน้อยที่สุดการแปลความหมายใช้หลักเกณฑ์การแบ่งเป็น 5 ระดับคะแนนเฉลี่ย

4.51-5.00 หมายถึง มีความสำคัญในมากที่สุด

3.51-4.50 หมายถึง มีความสำคัญในระดับมาก

2.51-3.50 หมายถึง มีความสำคัญในระดับปานกลาง

1.51-2.50 หมายถึง มีความสำคัญในระดับน้อย

1.00-1.50 หมายถึง มีความสำคัญในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาในการมาใช้
บริการสุขภาพของประชาชนในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษานี้ ผู้วิจัยใช้
การวิเคราะห์ด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป
SPSS/PC เพื่อหาค่าทางสถิติ ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลและ
พฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพของประชาชนในจังหวัด
สุราษฎร์ธานี ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่
(Frequency)

2. ข้อมูลเกี่ยวกับระดับปัจจัยทางการตลาด
ในการเลือกใช้บริการสุขภาพของประชาชนในจังหวัด
สุราษฎร์ธานี ใช้ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบน
มาตรฐาน (standard Deviation)

3. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการ
ตลาดกับพฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพของประชาชนใน
จังหวัด สุราษฎร์ธานี ด้วยการทดสอบไคสแควร์ (Chi-Square
Test) เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัย

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง
จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 58.75 อายุระหว่าง 41 –
50 ปี จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.25 มีสถานภาพ
สมรส จำนวน 330 คิดเป็นร้อยละ 82.50 จบการศึกษาใน
ระดับปริญญาตรี จำนวน 171 คิดเป็นร้อยละ 42.75 มีอาชีพ
เป็นเกษตรกร จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 43.25 ราย
ได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 15,000 บาท จำนวน 111
คน คิดเป็นร้อยละ 27.75 และมีสิทธิการรักษาเป็นบัตรทอง
จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 45.75

2. พฤติกรรมการใช้บริการสถานพยาบาลของ
ประชาชนในจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ส่วนใหญ่รักษาที่
โรงพยาบาลรัฐ เพราะมีสิทธิประโยชน์ในการรักษา สาเหตุ
เพราะเป็นโรคเรื้อรัง เข้าใช้บริการ 2 – 3 เดือน/ครั้ง ค่าใช้
จ่ายในการใช้บริการต่อครั้งอยู่ที่ 500- 1,000 บาท ช่วงเวลา
ในการใช้บริการ 12.01 น. - 16.00 น.

3. ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้
บริการสถานพยาบาลของประชาชน ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี
โดยรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบ
ว่า อยู่ในระดับมาก 5 ด้าน และอยู่ในระดับปานกลาง 4
ด้าน เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านผลิตภัณฑ์
ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านช่องทางจัด
จำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการ
บริการ ด้านราคา ด้านเศรษฐกิจและสังคม และด้าน
วัฒนธรรม ตามลำดับ

4. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการตลาด
กับพฤติกรรมใช้บริการสถานพยาบาลของประชาชน
ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่อง
ทางการจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร
และด้านลักษณะทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม
ใช้บริการสถานพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัย ทางด้านกระบวนการบริการนั้น
ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมใช้บริการสุขภาพของ
ประชาชนในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ผู้
ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง
41 – 50 ปี สถานภาพสมรส จบการศึกษาในระดับ
ปริญญาตรี มีอาชีพเป็นเกษตรกรรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน
10,000 – 15,000 บาท และสิทธิการรักษาเป็นบัตรทอง
ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิภาภัทร วีระวัฒน์กานนท์
(2548) ศึกษาเรื่อง คุณภาพบริการตามความคาดหวัง
และการรับรู้ของผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล
สังกัดกระทรวงกลาโหมในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า
ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สถานภาพสมรสคู่ อายุ
เฉลี่ย 43 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี หรือสูงกว่า มารับ
บริการในรอบปีมากกว่า 5 ครั้ง

พฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพของประชาชนใน
จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ส่วนใหญ่รักษาที่
โรงพยาบาลรัฐ เหตุผลคือมีสิทธิประโยชน์ในการรักษา สาเหตุ
คือเป็นโรคเรื้อรัง ใช้บริการ 2 – 3 เดือน/ครั้ง ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ
ต่อครั้ง 500- 1,000 บาท ช่วงเวลาในการใช้บริการอยู่ในช่วง
12.01 น. - 16.00 น. ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิตรา

กรณา ฤทธิโยธิน (2549) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้มารับบริการของโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและจังหวัดนนทบุรี ที่พบว่า เคยมีประสบการณ์การรักษาพยาบาลครั้งแรกถึง 4 ครั้ง เป็นส่วนใหญ่โดยส่วนใหญ่เป็นการมารับบริการรักษาพยาบาลที่แผนกอายุรกรรม ในช่วงเวลา 08.00-16.00 น. มากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัย ของ อติญาณ์ ศรีเกษตริณ และคณะ ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการสร้างเสริมสุขภาพและพฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพภายใต้ UC ที่พบว่าพฤติกรรมการสร้างเสริมสุขภาพของประชาชนภายใต้การสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า อยู่ในระดับปานกลาง พฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพส่วนใหญ่ไปใช้บริการที่สถานอนามัย รองลงมา คือ โรงพยาบาลทั่วไป/โรงพยาบาลศูนย์ ส่วนการรักษา กับแพทย์ที่พื้นบ้านไปใช้บริการน้อยที่สุด ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการสร้างเสริมสุขภาพ ได้แก่ อายุ ค่านิยมเกี่ยวกับสุขภาพและการเจ็บป่วย คุณภาพบริการ การรับรู้ความสามารถแห่งตนในการดูแลสุขภาพและการรับรู้แรงสนับสนุนทางสังคม และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ประเภทของการประกันสุขภาพ ค่านิยมเกี่ยวกับสุขภาพ การเจ็บป่วย การรับรู้สิทธิของผู้ใช้บัตรประกัน สุขภาพถ้วนหน้าการรับรู้สิทธิของกลุ่มข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ การได้รับข้อมูลข่าวสาร ความต้องการด้านสุขภาพคุณภาพ บริการ และการเข้าถึงบริการสุขภาพ

ระดับปัจจัยทางการตลาดในการเลือกใช้บริการสุขภาพของประชาชน ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวม พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับคือ ด้านผลิตภัณฑ์ รองลงมาคือ ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านช่องทางจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการบริการ ด้านราคา ด้านเศรษฐกิจและสังคมและด้านวัฒนธรรม ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตรา กรณา ฤทธิโยธิน (2549) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้มารับบริการของโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและจังหวัดนนทบุรี ที่พบว่า มีความคิดเห็นต่อการรับบริการรวมทุกด้านในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของวรัญญา เลี้ยงลักษณ์เลิศ (2551) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการประกัน

สุขภาพถ้วนหน้าของผู้บริโภคในเขตเทศบาลนครเมืองเชียงใหม่ ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการจากโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าให้ระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 41 – 50 ปี สถานภาพสมรส จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นเกษตรกรราย ได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 15,000 บาท พฤติกรรมการใช้บริการ ส่วนใหญ่รักษาที่โรงพยาบาลรัฐ เหตุผลคือ มีสิทธิประโยชน์ในการรักษา สาเหตุคือ เป็นโรคเรื้อรัง ใช้บริการ 2 – 3 เดือน/ครั้ง ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่อครั้ง 500- 1,000 บาท ช่วงเวลาในการใช้บริการอยู่ในช่วง 12.01 น. - 16.00 น. ระดับปัจจัยทางการตลาดในการเลือกใช้บริการสุขภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับคือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านช่องทางจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการบริการ และด้านราคา ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการตลาดกับพฤติกรรมการใช้บริการ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพ ได้แก่ ปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางจัดจำหน่าย ด้านบุคลากร และด้านลักษณะทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์
จากการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้บริการสถานพยาบาลของประชาชนในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์ สถานพยาบาลควรสร้างชื่อเสียง ภาพลักษณ์ ความน่าเชื่อถือของสถานพยาบาล
2. ด้านราคา สถานพยาบาลควรมอบสิทธิพิเศษแก่ผู้ใช้บริการสุขภาพเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาล สวัสดิการ แจกจ่ายอัตราค่ารักษาพยาบาลสวัสดิการที่ชัดเจน แจกจ่ายรายละเอียดอัตราค่ารักษาพยาบาล
3. ด้านช่องทางจัดจำหน่ายสถานพยาบาลควร

จัดรถประจำทางสำหรับผู้ใช้บริการเพื่อความสะดวกและสามารถนัดหมายการตรวจทางโทรศัพท์ได้

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด สถานพยาบาลควรให้บริการแนะนำปรึกษาปัญหาสุขภาพ การใช้สิทธิประกันชีวิต ให้ข้อมูลด้านสุขภาพผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต และมีกิจกรรมการบรรยายวิชาการ

5. ด้านการส่งเสริมการตลาด สถานพยาบาลควรให้บริการอำนวยความสะดวกของบุคลากร การบริการที่ดีจากฝ่ายอื่นๆ ภายในสถานพยาบาล เช่น การเงิน ประชาสัมพันธ์ และการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

6. ด้านกระบวนการบริการ สถานพยาบาลควรกำหนดระยะเวลาและขั้นตอนในการตรวจรักษาที่ไม่ซ้ำซ้อน

มีกระบวนการที่ให้บริการอย่างเป็นระบบและรวดเร็ว

7. ด้านลักษณะทางกายภาพ สถานพยาบาลควรให้ความสำคัญกับอุปกรณ์ทางการแพทย์ของสถานพยาบาล มีความสะอาด ใหม่ และทันสมัย มีสิ่งแวดล้อมที่ดี โปร่ง อากาศถ่ายเทได้สะดวก สภาพอาคาร ห้องน้ำห้องส้วมของสถานพยาบาลมีความสะอาด และความปลอดภัย

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาการเลือกสถานพยาบาลของผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

2. ควรศึกษาปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการของสถานพยาบาลตามการรับรู้ ของผู้ประกันตนในโครงการประกันสังคม ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

เอกสารอ้างอิง

- จิตรา กรณาฤทธิโยธิน. (2549). บริการของโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและจังหวัดนนทบุรี. กรุงเทพฯ: รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2551). มนุษย์สัมพันธ์ : พฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วรัญญา เลี้ยงลักษณ์เลิศ. (2549). ปัจจัยด้านส่วนประสมทางบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าของผู้บริโภคในเขตเทศบาลนครเมืองเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิภาภัทร วีระวัฒกานนท์. (2549). คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหมในเขตกรุงเทพมหานครที่ผ่านกระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพ. วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). แนวคิดส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ. ค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2558 จาก <http://www.sara-dd.com/index>
- สำนักงานสถิติจังหวัดสุราษฎร์ธานี, สำนักงาน. (2555). รายงานสถิติจังหวัด พ.ศ. 2555.
- อดิญาณ์ ศรเกษตริณ และคณะ. (2547). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการสร้างเสริมสุขภาพและพฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพภายใต้ UC. สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข