

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก : กรณีศึกษาผู้ประกันตนในจังหวัดนนทบุรี ผู้วิจัยได้สรุปภาพรวมขั้นตอนในการศึกษา และอภิปรายผลการศึกษาไว้ตามลำดับดังนี้

1. สรุปการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์การวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังนี้

1.1.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลักของผู้ประกันตนในจังหวัดนนทบุรี

1.1.2 เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสถานพยาบาลหลักของผู้ประกันตนในจังหวัดนนทบุรี

1.2 ระเบียบวิธีวิจัย

การดำเนินการวิจัยประกอบด้วยขั้นตอนดังนี้

1.2.1 ประชากรที่ศึกษาได้แก่ ผู้ประกันตนที่ขึ้นทะเบียนตามมาตรา 33 ในจังหวัดนนทบุรี มีจำนวนเท่ากับ 210,356 คน (ข้อมูล ณ พ.ค.2550)

1.2.2 กลุ่มตัวอย่าง กำหนดขนาดตัวอย่าง(Sample size) รวมทั้งสิ้น 400 คน โดยใช้สูตรความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน กำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเป็นร้อยละ 5

1.2.3 วิธีการเลือกตัวอย่าง(Sampling Method) การเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มจำนวนผู้ประกันตนในจังหวัดนนทบุรี โดยจำนวนตัวอย่างที่สุ่มจะสุ่มตามอัตราส่วนของจำนวนผู้ประกันตนใน 6 อำเภอ ของจังหวัดนนทบุรี

1.2.4 เครื่องมือการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ประกันตน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ(ลักษณะงาน) รายได้ มีจำนวนคำถามทั้งหมด 7 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบคำตอบเดียว

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการทางการแพทย์ ของผู้ประกันตน มีจำนวนคำถามทั้งหมด 10 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบคำตอบเดียว

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลักของผู้ประกันตน โดยปัจจัยที่ใช้ในการสอบถามจะแบ่งตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ(Product), ปัจจัยด้านราคา(Price), ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย(Place), ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด(Promotion), ปัจจัยด้านบุคลากรหรือพนักงาน(Participants/People), ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ(Process) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตรวัดประเมินค่า(Likert Scale) ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับ มีคำถามทั้งหมด 45 ข้อ

1.2.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนการเก็บรวบรวมโดยผู้วิจัย และ ผู้ช่วยเก็บรวบรวมข้อมูล 1 คนที่ได้ผ่านการอบรมจากผู้วิจัยถึงกลุ่มตัวอย่าง ขั้นตอนและรายละเอียดในการเก็บข้อมูล รวมถึงการทำความเข้าใจในส่วนของแบบสอบถาม จะทำการรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามให้แก่ผู้ประกันตน โดยการคัดเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ(Accidental Sampling) โดยสุ่มตัวอย่างแจกแบบสอบถามตามสถานที่สาธารณะ และสถานที่ราชการในอำเภอต่างๆของจังหวัดนนทบุรี ในการแจกแบบสอบถามจะแจกแบบสอบถามตามจำนวนตัวอย่างที่กำหนดไว้ โดยให้ได้จำนวนแบบสอบถามครบตามรายอำเภอทั้ง 6 อำเภอ โดยยึดสถานที่ตั้งของสถานที่ทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นหลัก โดยก่อนตอบแบบสอบถาม ทางผู้วิจัยและผู้ช่วย จะต้องสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามก่อนว่าสถานที่ตั้งของสถานที่ทำงานอยู่ในเขตอำเภอใด ถ้าผู้ตอบแบบสอบถามทำงานในเขตอำเภอที่เก็บแบบสอบถามครบแล้วก็จะไม่ทำการเก็บข้อมูล แต่ถ้าผู้ตอบแบบสอบถามทำงานในเขตอำเภอที่ยังเก็บข้อมูลได้ไม่ครบตามจำนวนที่กำหนดไว้ จึงจะดำเนินการเก็บข้อมูล และในการสุ่มตัวอย่างนั้นสัดส่วน ระหว่างเพศชาย กับเพศหญิง กำหนดให้เป็น 50:50 หลังจากผู้ตอบแบบสอบถามตอบแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ทางผู้วิจัยและผู้ช่วย ที่แจกแบบสอบถามจะตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามทันที หากผู้ตอบแบบสอบถามตอบไม่ครบถ้วนก็จะได้ทำการสอบถามในส่วนที่ขาดกับผู้ตอบแบบสอบถามทันที เพื่อความครบถ้วนสมบูรณ์ของ

แบบสอบถามที่ได้ โดยระยะเวลาในการเก็บข้อมูล ใช้ระยะเวลา 1 เดือน ตั้งแต่ 15 มกราคม 2551-15 กุมภาพันธ์ 2551

1.2.6 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ได้แบ่งการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการทางการแพทย์ของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ค่าความถี่และค่าร้อยละ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลักของกลุ่มตัวอย่าง โดยการนำเสนอผลการวิเคราะห์เป็นค่าคะแนนเฉลี่ยเลขคณิต และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลักของผู้ประกันตนในจังหวัดนนทบุรีแตกต่างกัน โดยใช้สถิติวิเคราะห์ t-test และ F-test โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1.3 สรุปผลการวิจัย ผลการวิเคราะห์ พฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก : กรณีศึกษาผู้ประกันตนในจังหวัดนนทบุรี สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1.3.1 จากการวิจัย ในส่วนของลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย และ เพศหญิง เท่ากัน ส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 20-30 ปี รองลงมา มีอายุตั้งแต่ 31-40 ปี และ มีอายุตั้งแต่ 41-50 ปี โดยคิดเป็นร้อยละ 36.5, 34.5 และ 17.0 ตามลำดับ

ในส่วนของระดับการศึกษาส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า รองลงมา มีระดับการศึกษานุปริญญา/เทียบเท่า และ มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น/เทียบเท่า โดยคิดเป็นร้อยละ 45.2, 20.8 และ 18.8 ตามลำดับ

ในส่วนของสถานภาพสมรสพบว่าสมรส คิดเป็นร้อยละ 51.5 รองลงมา สถานภาพโสดคิดเป็นร้อยละ 46.8 และหม้ายคิดเป็นร้อยละ 1.8

ในส่วนของอาชีพ(ลักษณะงาน)กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทำงานเป็นพนักงานทั่วไป รองลงมา เป็นหัวหน้างาน / หัวหน้าฝ่าย (ระดับต้น), เป็นผู้จัดการแผนก (ระดับกลาง) และ เป็นผู้บริหารระดับสูง/เจ้าของกิจการ โดยคิดเป็นร้อยละ 74.0, 15.0, 8.8 และ 2.2 ตามลำดับ

ในส่วนของระดับรายได้ส่วนใหญ่มีระดับรายได้ 10,001–15,000 บาท รองลงมา มีระดับรายได้ 5,001–10,000 บาท และ มีระดับรายได้ 15,001–20,000 บาท โดยคิดเป็นร้อยละ 45.2, 36.2 และ 11.8 ตามลำดับ

1.3.2 จากการวิจัย ในส่วนพฤติกรรมการใช้บริการทางการแพทย์ของผู้ประกันตน พบว่า สถานพยาบาลหลักที่ผู้ประกันตนเลือกใช้บริการเป็นสถานพยาบาลของภาครัฐ และ ภาคเอกชน จำนวนเท่ากัน ผู้ประกันตนที่มีมากที่สุดเลือกโรงพยาบาลพระนั่งเกล้า รองลงมาเลือก โรงพยาบาลเกษมราษฎร์รัตนวิบูลย์ และ โรงพยาบาลชลประทาน โดยคิดเป็นร้อยละ 23.8, 20.5 และ 15.8 ตามลำดับ ในปีที่ผ่านมา ผู้ประกันตนที่มีมากที่สุดไม่เปลี่ยนสถานพยาบาลหลักจากเดิม คิดเป็นร้อยละ 99.2 ส่วนที่เหลือคิดเป็นร้อยละ 0.8 มีการเปลี่ยนสถานพยาบาลหลักจากเดิม โดยมี เหตุผลคือ ใกล้บ้าน/ที่พัก ในส่วนของการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลักที่ผู้ประกันตนที่มีมากที่สุดเลือกด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 70.8 ส่วนที่เหลือเลือกตามที่หัวหน้างาน / ฝ่ายบุคคลให้เลือก คิดเป็นร้อยละ 29.2

นอกจากนี้พบว่าผู้ประกันตนที่มีมากที่สุดร้อยละ 85.5 ไม่มีโรคประจำตัว เมื่อเจ็บป่วยการปฏิบัติตัวอันดับแรกของผู้ประกันตนที่มีมากที่สุดคือ ใช้บริการโรงพยาบาลที่เลือก เป็นสถานพยาบาลหลัก รองลงมา ใช้บริการห้องพยาบาลที่ทำงาน และ ใช้บริการคลินิกที่เป็น เครือข่ายของสถานพยาบาลหลัก โดยคิดเป็นร้อยละ 42.5, 27.5 และ 24.8 ตามลำดับ

ในส่วนของพฤติกรรมการใช้บริการสถานพยาบาลหลักของผู้ประกันตน พบว่า ในช่วงเวลา 1 มกราคม–31 ธันวาคม 2550 ผู้ประกันตนเคยใช้บริการสถานพยาบาลหลัก คิด เป็นร้อยละ 99.8 โดยจำแนกจำนวนครั้งได้คือ ผู้ประกันตนส่วนใหญ่ใช้บริการจำนวน 1–5 ครั้งคิด เป็นร้อยละ 62.0 รองลงมาใช้บริการจำนวน 6–10 ครั้งคิดเป็นร้อยละ 31.8 เวลาเดินทางจากบ้าน / ที่ ทำงาน ไปยังสถานพยาบาลหลักส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลา 30 นาที–1 ชั่วโมงคิดเป็นร้อยละ 73.0 ส่วน ช่วงเวลาที่ผู้ประกันตนไปใช้บริการสถานพยาบาลหลักส่วนใหญ่ไปใช้บริการในช่วงเวลา 8.01 น.- 16.00 น.คิดเป็นร้อยละ 66.0 รองลงมาไปใช้บริการในช่วงเวลา 16.01 น.-24.00 น.คิดเป็นร้อยละ 34.0 ผู้ประกันตนที่มีมากที่สุดไปใช้บริการคนเดียว เป็น คิดเป็นร้อยละ 44.0 รองลงมาไปใช้บริการ กับญาติพี่น้อง, เพื่อนร่วมงาน และ เพื่อน โดยคิดเป็นร้อยละ 29.2, 16.8 และ 10.0 ตามลำดับ ส่วน การใช้เวลาอยู่ในสถานพยาบาลหลักในการใช้บริการแต่ละครั้งพบว่า ส่วนใหญ่ใช้เวลา 30 นาที–1 ชั่วโมงคิดเป็นร้อยละ 51.2 รองลงมาใช้เวลามากกว่า 1 ชั่วโมง–2 ชั่วโมงคิดเป็นร้อยละ 42.0

1.3.3 จากการวิจัยระดับของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก ของผู้ประกันตนพบว่า ในภาพรวมผู้ประกันตนให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือก สถานพยาบาลหลัก ด้านส่วนประสมทางการตลาดอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ประกันตนให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และ ปัจจัยด้านบุคลากร อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.83 3.82 และ 3.71 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่ผู้ประกันตนให้ความสำคัญน้อยได้แก่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2.34

เมื่อเปรียบเทียบกันพบว่า ผู้ประกันตนที่เลือกสถานพยาบาลของรัฐให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 รองลงมาได้แก่ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 และ 3.72 ตามลำดับ ในขณะที่ผู้ประกันตนที่เลือกสถานพยาบาลของเอกชนให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 รองลงมาได้แก่ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยด้านบุคลากร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 และ 3.64 ตามลำดับ

1.3.4 จากการวิจัย ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลักของผู้ประกันตนด้านส่วนประสมการตลาดกับลักษณะส่วนบุคคล พบว่า

1) เพศ ค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลักของผู้ประกันตนเพศชายและเพศหญิง โดยภาพรวมพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ประกันตนเพศชายและหญิง มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก ในปัจจัยด้านราคา และ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2) อายุ ค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลักของผู้ประกันตนที่มีอายุต่างกัน โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ประกันตนที่มีอายุต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก ในปัจจัยด้านราคา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3) ระดับการศึกษา ค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลักของผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก : กรณีศึกษาผู้ประกันตนในจังหวัดนนทบุรี สามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ดังนี้

2.1 พฤติกรรมการใช้บริการทางการแพทย์ของผู้ประกันตน มีประเด็นที่น่าสนใจ นำมาอภิปรายได้ดังนี้

2.1.1 สถานพยาบาลหลักที่ผู้ประกันตนเลือกใช้บริการเป็นสถานพยาบาลของภาครัฐ และภาคเอกชน จำนวนเท่ากัน ซึ่งพบว่าไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของปรีชา ผาติชล(2540) ได้ศึกษาพฤติกรรมการเลือกสถานพยาบาลและการใช้บริการรักษาพยาบาลของผู้ประกันตนในโครงการประกันสังคม จังหวัดนนทบุรี พบว่า สัดส่วนผู้ประกันตนเลือกโรงพยาบาลรัฐมากกว่าโรงพยาบาลเอกชน แต่จากผลการวิจัยนี้พบว่าผู้ประกันตนเลือกใช้บริการสถานพยาบาลของภาครัฐ และภาคเอกชน จำนวนเท่ากัน แสดงว่าสัดส่วนในการเลือกสถานพยาบาลเอกชนเพิ่มมากขึ้นกว่าในอดีต ทั้งนี้อาจมีสาเหตุเนื่องมาจากในปัจจุบันมีสถานพยาบาลหลักที่รองรับผู้ประกันตนเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะภาคเอกชน ทำให้มีการเข้าถึงการบริการได้ง่ายขึ้น ภาคเอกชนมีการบริการที่รวดเร็ว สะดวกสบายกว่าภาครัฐ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของวรางคณา ขาวเขียว(2540) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการแพทย์ตามโครงการประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยทำการศึกษาจากกลุ่มผู้ประกันตนที่เคยใช้บริการในสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมของรัฐบาล และเอกชน อย่างละ 2 แห่ง ผลการศึกษาพบว่าในด้านการให้บริการที่รวดเร็วทันเวลานั้นผู้ที่เคยใช้บริการในสถานพยาบาลของเอกชนจะมีความพึงพอใจสูงกว่าผู้ให้บริการในสถานพยาบาลของรัฐ

2.1.2 ผู้ประกันตนส่วนใหญ่ไม่เปลี่ยนสถานพยาบาลหลักจากเดิม คิดเป็นร้อยละ 99.2 ส่วนที่เหลือคิดเป็นร้อยละ 0.8 มีการเปลี่ยนสถานพยาบาลหลักจากเดิมโดยมีเหตุผลคือ ใกล้บ้าน/ที่พัก ซึ่งพฤติกรรมในการเปลี่ยนสถานพยาบาลหลักนั้นสอดคล้องกับผลการวิจัยของสมบูรณ์ สุทธรณะ(2531) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเดินทางไปโรงพยาบาล กรณีศึกษาในเขตจังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิเคราะห์ด้านพฤติกรรมของผู้ป่วยที่ไปใช้บริการของโรงพยาบาลก็ปรากฏว่าปัจจัยด้านระยะทางมีอิทธิพลสำคัญที่สุด ทั้งต่อการเดินทางและการเลือกโรงพยาบาลของผู้ป่วย นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของปรีชา ผาติชล(2540) ได้ศึกษาพฤติกรรมการเลือกสถานพยาบาลและการใช้บริการรักษาพยาบาลของผู้ประกันตนในโครงการประกันสังคม จังหวัดนนทบุรี พบว่า เหตุผลที่ผู้ประกันตนเปลี่ยนโรงพยาบาลเนื่องจากความสะดวกในการเดินทางเป็นอันดับแรก และบริการทางการแพทย์เป็นลำดับต่อมา

2.1.3 การตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลักส่วนใหญ่เลือกด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 70.8 ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของนายแพทย์บรรเทา อื้อกุล และ นายแพทย์พรเทพ ศิริวนารังสรรค์ (2538) ได้ศึกษาถึงความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์และหน้าที่ ความพึงพอใจต่อการใช้บริการ อัตราการใช้บริการของผู้ประกันตน และศึกษาถึงความเห็นของนายจ้างในเรื่องแนวทางการเลือกสถานพยาบาลหลัก พบว่า ในด้านความต้องการที่จะเลือกสถานพยาบาลหลักนั้น ผู้ประกันตนเกือบทั้งหมด (93.9%) มีความต้องการที่จะเลือกสถานพยาบาลด้วยตนเอง

เมื่อเปรียบเทียบกันแล้วพบว่าผู้ประกันตนที่เลือกสถานพยาบาลภาคเอกชน จะเลือกสถานพยาบาลหลักโดยเลือกตามหัวหน้างาน / ฝ่ายบุคคลให้เลือก มีจำนวนมากกว่าผู้ประกันตนที่เลือกสถานพยาบาลภาครัฐอาจเนื่องมาจากภาคเอกชนจะมีการประสานงาน และมีการดำเนินกิจกรรมทางการตลาดกับสถานประกอบการมากกว่าในภาครัฐ

2.1.4 เมื่อเจ็บป่วยการปฏิบัติตัวอันดับแรกของผู้ประกันตนส่วนใหญ่ คือ ใช้บริการโรงพยาบาลที่เลือกเป็นสถานพยาบาลหลัก คิดเป็นร้อยละ 42.5 ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของยุพดี ศิริสินสุข (2544) ได้ศึกษาเรื่องการเข้าถึงบริการและแบบแผนการใช้บริการของผู้ประกันตนภายใต้พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2533 โดยมีกลุ่มเป้าหมายเป็นผู้ประกันตนในเขตห้วยขวาง กทม.พบว่าในการเก็บข้อมูลอาการป่วยและพฤติกรรมการดูแลสุขภาพของตนเอง มีอาการป่วยที่รายงานจากผู้ร่วมวิจัยทั้งสิ้น 2,643 ครั้งคิดเป็นอัตราป่วย 6.44 ครั้ง/คน/ปี โดยสัดส่วนอาการป่วยไปรักษาที่สถานพยาบาลนอกโครงการประกันสังคมร้อยละ 58 รักษาที่โรงพยาบาลในโครงการประกันสังคมร้อยละ 28 ซึ่งจะเห็นได้ว่าพฤติกรรมการใช้บริการโรงพยาบาลที่เลือกเป็นสถานพยาบาลหลักเปลี่ยนไป มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น อาจมีสาเหตุเนื่องมาจากในปัจจุบันมีสถานพยาบาลหลักที่รองรับผู้ประกันตนเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะภาคเอกชน ทำให้มีการเข้าถึงการบริการได้ง่ายขึ้น ประกอบกับภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันไม่ดี ดังนั้นผู้ประกันตนจึงไปใช้สิทธิในการรักษาที่สถานพยาบาลหลักเพิ่มมากขึ้นเนื่องจากไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการรักษาใดๆ เพิ่มเติม

เมื่อเปรียบเทียบกันพบว่า ผู้ประกันตนที่เลือกสถานพยาบาลภาครัฐส่วนใหญ่ใช้บริการคลินิกที่เป็นเครือข่ายของสถานพยาบาลหลักมีจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 ในขณะที่ผู้ประกันตนที่เลือกสถานพยาบาลภาคเอกชนส่วนใหญ่ใช้บริการโรงพยาบาลที่เลือกเป็นสถานพยาบาลหลักมีจำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31 อาจเนื่องมาจากโรงพยาบาลของภาครัฐในจังหวัดนนทบุรีมีการกระจายคลินิกที่เป็นเครือข่ายมากกว่าภาคเอกชน

2.1.5 ช่วงเวลาที่ไปใช้บริการสถานพยาบาลหลัก เมื่อเปรียบเทียบกันพบว่าผู้ประกันตนที่เลือกสถานพยาบาลภาครัฐส่วนใหญ่ไปใช้บริการในช่วงเวลา 8.01 น.-16.00 น. มี

จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 42 ในขณะที่ผู้ประกันตนที่เลือกสถานพยาบาลภาคเอกชนส่วนใหญ่ไปใช้บริการในช่วงเวลา 16.01 น.-24.00 น. มีจำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26 อาจเนื่องมาจากสถานพยาบาลของภาครัฐเป็นส่วนราชการจึงจำกัดเวลาในการให้บริการแก่ผู้ประกันตน ในขณะที่ภาคเอกชนเปิดทำการนอกเวลาราชการด้วย จากข้อมูลโดยทั่วไปภาคเอกชนจะเปิดให้บริการแบบผู้ป่วยนอกแก่ผู้ประกันตนจนถึงเวลา 20.00 น.

2.1.6 ระยะเวลาที่อยู่ในสถานพยาบาลหลักในการใช้บริการแต่ละครั้ง เมื่อเปรียบเทียบกันพบว่า ผู้ประกันตนที่เลือกสถานพยาบาลภาครัฐส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลาที่อยู่ในสถานพยาบาลมากกว่า 1 ชั่วโมง-2 ชั่วโมง มีจำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 40.8 ในขณะที่ผู้ประกันตนที่เลือกสถานพยาบาลภาคเอกชนส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลาที่อยู่ในสถานพยาบาล 30 นาที-1 ชั่วโมง มีจำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 43.7 อาจเนื่องมาจากสถานพยาบาลภาครัฐมีปริมาณผู้ให้บริการมาก บุคลากรไม่เพียงพอในการให้บริการ ขั้นตอนในการรับบริการค่อนข้างซับซ้อน

2.2 ค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลักของผู้ประกันตนในจังหวัดนนทบุรีผลการวิจัยพบว่า เมื่อพิจารณาในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดอยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ 4.26) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากในภาวะปัจจุบันได้มีการพัฒนาและปรับปรุงงานบริการของสถานพยาบาลมากขึ้น ประกอบกับ มีภาวะการแข่งขันของสถานพยาบาลทั้งภาครัฐและภาคเอกชนสูงขึ้นมากกว่าในอดีต มีการจัดการในด้านลักษณะทางกายภาพของสถานพยาบาลทั้งในส่วนของภาพลักษณ์และสถานที่ เพื่อก่อให้เกิดความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ และสร้างความพึงพอใจเพื่อทำให้เกิดการซื้อซ้ำ (repeat purchase) ซึ่งเมื่อใดก็ตามที่ไม่มี การซื้อซ้ำ เมื่อนั้นธุรกิจจะอยู่ไม่ได้ ธุรกิจจะยังคงอยู่ได้ก็ต่อเมื่อลูกค้าเก่ายังคงอยู่และลูกค้าใหม่เกิดเพิ่มเติม นั่นก็หมายถึงความสามารถในการแสวงหากำไรในระยะยาวที่จะส่งผลให้ธุรกิจดำเนินต่อไปได้ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีค่าเฉลี่ยรองลงมา อยู่ในระดับมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การมีอุปกรณ์เครื่องมือแพทย์ที่ทันสมัยเป็นปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (ตารางที่ 4.19) ปัจจัยด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับ 3 อยู่ในระดับมากเช่นกัน ปัจจัยด้านบุคลากรนี้เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอีกปัจจัยหนึ่ง เนื่องจากสถานพยาบาลเป็นลักษณะของงานบริการที่ต้องใช้บุคลากรเป็นส่วนสำคัญในการดำเนินงาน ดังที่ Karen P. Goncalves (Karen P. Goncalves 1998, 37-42) ได้กล่าวไว้ว่า ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือบุคลากร (Participants/People) คือ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริการทั้งหมด หมายรวมถึงทั้งลูกค้า และบุคลากรที่คอยให้บริการลูกค้า คุณภาพในการให้บริการต้องอาศัย การคัดเลือก การฝึกอบรม การจูงใจ เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับ

ลูกค้าได้แตกต่าง เหนือคู่แข่งขึ้น พนักงานต้องมีความสามารถ มีทัศนคติที่ดี สามารถตอบสนองลูกค้า มีความคิดริเริ่ม มีความสามารถในการแก้ปัญหา และสามารถสร้างค่านิยมที่ดีให้กับองค์กร ส่วนปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับน้อย

จากผลการวิจัยข้างต้นพบว่ามีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของ มณฑิพ จารุเรืองศรี และคณะ (2548) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลของผู้ประกันตนในจังหวัดราชบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลของผู้ประกันตนในจังหวัดราชบุรีในการเลือกสถานพยาบาลประกอบด้วย สิทธิในการเลือกสถานพยาบาลของผู้ประกันตน ชื่อเสียงของโรงพยาบาลที่ท่านใช้สิทธิประกันสังคม ความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล ความน่าเชื่อถือในการให้บริการของโรงพยาบาล เห็นได้ว่าปัจจัยดังกล่าวเป็นปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพเช่นกัน นอกจากนี้ยังพบว่ามีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น(2542) ได้ศึกษาปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งพบว่าปัจจัยที่ผู้บริโภคทั้งที่เคยเข้าพักรักษาตัวในโรงพยาบาลและไม่เคยรักษาตัวในโรงพยาบาล ให้ความสำคัญระดับมาก มี 5 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ ด้านบุคลากร ด้านการให้บริการลูกค้า ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านกระบวนการให้บริการ ส่วนปัจจัยที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญระดับปานกลางมี 2 ปัจจัยคือ ปัจจัยด้านราคา และ ด้านการส่งเสริมการตลาด

ในส่วนของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับน้อย ทั้งนี้ อาจเนื่องจากสถานพยาบาลมีข้อจำกัดทางการโฆษณา ผู้มาใช้บริการมักจะให้ความสำคัญกับการบริการที่มีคุณภาพมากกว่า ประกอบกับกรณีผู้ประกันตนไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใดๆ เมื่อมารับบริการในสถานพยาบาลหลัก การให้ส่วนลด หรือลดแลกแจกแถม จึงไม่ได้สร้างแรงจูงใจมากพอให้ผู้มาใช้บริการ

เมื่อเปรียบเทียบกันพบว่า ผู้ประกันตนที่เลือกสถานพยาบาลของรัฐให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 รองลงมาได้แก่ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 และ 3.72 ตามลำดับ ในขณะที่ผู้ประกันตนที่เลือกสถานพยาบาลของเอกชนให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 รองลงมาได้แก่ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยด้านบุคลากร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 และ 3.64 ตามลำดับ จากผลการวิจัยดังกล่าวจะเห็นได้ว่า ผู้ประกันตนที่เลือกสถานพยาบาลภาครัฐนั้นให้ความสำคัญด้านลักษณะทางกายภาพน้อยกว่าด้านผลิตภัณฑ์ อาจเนื่องมาจากผู้ประกันตนที่เลือกสถานพยาบาลภาครัฐไม่ได้คาดหวังในเรื่องของลักษณะทางกายภาพ

ของสถานพยาบาลของรัฐอยู่แล้ว จึงเน้นและให้ความสำคัญกับเรื่องศักยภาพของการดูแลรักษา มากกว่า ในขณะที่ผู้ประกันตนที่เลือกสถานพยาบาลภาคเอกชนมีความคาดหวังในส่วนของลักษณะทางกายภาพมากกว่า และเน้นในเรื่องความสะดวกสบายที่จะได้รับการบริการที่แตกต่างจากภาครัฐ

2.3 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลักกับปัจจัยส่วนบุคคล โดยภาพรวมพบว่า ผู้ประกันตนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ(ลักษณะงาน) และระดับรายได้ ที่แตกต่างกัน จะมีค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลักแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก เป็นการตัดสินใจในเรื่องของงานบริการ เมื่อเปรียบเทียบกับ การตัดสินใจซื้อสินค้าพบว่ามีความสอดคล้องกัน โดยจากผลการวิจัยของ ประภาพร ภูมิธรรมรัตน์ (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่ใช้ในการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคการวิจัยเชิงสำรวจประชากรในการศึกษา คือ ผู้ซื้อสินค้าจากเทสโก้ โลตัสซูเปอร์เซ็นเตอร์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการเปรียบเทียบส่วนปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่ใช้ในการตัดสินใจซื้อสินค้า กับปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่ใช้ในการตัดสินใจซื้อสินค้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนี้ในการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก กับปัจจัยส่วนบุคคล มีประเด็นที่น่าสนใจและนำมาอภิปรายโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลดังนี้

2.3.1 เพศ ค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลักของผู้ประกันตนเพศชายและเพศหญิง โดยภาพรวมพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า เพศชายและหญิง มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก ในปัจจัยด้านราคา และ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเกิดจากภาวะสุขภาพและประโยชน์ทดแทนของกองทุนประกันสังคมแตกต่างกันของเพศชายและเพศหญิง(ประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม 7 ประเภท ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 มาตรา 54) ส่งผลให้การตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลักแตกต่างกัน อย่างเช่นกรณี ตั้งครรภ์และคลอดบุตร ในเพศหญิงต้องมีการคำนึงถึงปัจจัยในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการฝากครรภ์ การคลอดบุตร ไม่ว่าจะเป็นด้านราคา เช่น ค่าบริการเหมาจ่าย(แพคเกจ)ในการคลอดบุตร ค่าตรวจพิเศษ เป็นต้น ส่วนในด้านกระบวนการให้บริการ เช่น มีรถพยาบาลรับผู้ป่วยนอกสถานที่ ระยะเวลาในการรอตรวจ การประสานงานระหว่างแผนก เป็นต้น

2.3.2 อายุ ค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลักของผู้ประกันตนที่มีอายุต่างกัน โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ประกันตนที่มีอายุต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก ในปัจจัยด้านราคา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ผู้ประกันตนที่มีอายุ 20-30 ปี แตกต่างกับผู้ประกันตนที่มีอายุ 31-40 ปี, 41-50 ปี และ 51-60 ปี ทั้งนี้อาจจะเกิดจาก อายุเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคเฉพาะบุคคล (จากแผนภาพที่ 2.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภค Factors influencing consumer's buying behavior) ดังนั้นอายุที่แตกต่างกัน อาจจะมีความต้องการทางปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของเกสสิรี แต่ศิริปัสชาติ (2538) ได้ศึกษาเรื่อง ลักษณะการให้บริการของร้านสะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า อายุเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค การให้บริการจึงควรคำนึงถึงความแตกต่างด้านอายุด้วย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้สูงอายุมีเกณฑ์ในการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการที่ไม่เร่งรีบ ขณะที่วัยรุ่นและวัยกลางคนต้องการความรวดเร็ว สะดวกสบายความทันสมัย

2.3.3 ระดับการศึกษา ค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลักของผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก ในทุกด้าน (ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากทฤษฎีพฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพของ Andersen (Andersen's Behavioral Model) กล่าวไว้ว่า บุคคลจะตัดสินใจไปใช้บริการสุขภาพหรือไม่ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่สำคัญ 3 ส่วน ซึ่งรวมถึงปัจจัยโครงสร้างทางสังคม (Social Structure) ที่จะสะท้อนความสามารถของบุคคลในชนชั้นต่างๆ ต่อความสามารถในการแก้ปัญหาสุขภาพของตน โดยมีปัจจัยที่สะท้อนโครงสร้างทางสังคม คือ ระดับการศึกษา อาชีพ เป็นต้น โดยมีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของสมพงษ์ ศรีเจริญทรศน์ (2541) ศึกษาทัศนคติในการใช้บริการทางการแพทย์ของผู้ประกันตนตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 : ศึกษากรณี

ผู้ประกันตนที่ขึ้นทะเบียนกับโรงพยาบาลราชวิถี พบว่า ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีค่าเฉลี่ยของทัศนคติเกี่ยวกับการประกันสังคมแตกต่างกัน

2.3.4 สถานภาพสมรส ค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลักของผู้ประกันตนที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลักแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก ในด้านผลิตภัณฑ์, ด้านราคา, ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย, ด้านการส่งเสริมการตลาด, ด้านบุคลากร และ ด้านลักษณะทางกายภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเกิดจากผู้ประกันตนที่มีสถานภาพสมรส จะมีจำนวนในการซื้อสินค้าและบริการแตกต่างจากผู้ประกันตนที่มีสถานภาพโสดและสถานภาพหม้าย น่าจะมีสาเหตุมาจากผู้ประกันตนที่มีสถานภาพสมรสมีภาระในการเลี้ยงดูครอบครัวตลอดจนงานบ้านที่จะต้องทำจึงมีภาระค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการดำรงชีวิตมากขึ้น รวมทั้งภาวะด้านสุขภาพซึ่งอาจเกิดจากภาวะเครียดจากภาระต่างๆมีมากกว่าผู้ประกันตนที่มีสถานภาพโสดและสถานภาพหม้าย ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของเอกสิทธิ์ สุนทรนนท์ (2545) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการซื้อสินค้าในร้านค้าปลีกสมัยใหม่ ประเภทซูเปอร์เซ็นเตอร์ของประชาชนกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่าผู้ที่มีสถานภาพสมรสแล้วจะมีจำนวนในการซื้อสินค้าต่อครั้งแตกต่างจากผู้ที่มีสถานภาพโสด

2.3.5 อาชีพ(ลักษณะงาน) ค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลักของผู้ประกันตนที่มีอาชีพ(ลักษณะงาน) ต่างกัน โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลักแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ประกันตนที่มีอาชีพ(ลักษณะงาน) ต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก ในด้านผลิตภัณฑ์, ด้านราคา, ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย, ด้านการส่งเสริมการตลาด และ ด้านบุคลากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเกิดจากการมีอาชีพ หรือลักษณะงานที่แตกต่างกันมีผลต่ออำนาจในการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการของผู้บริโภค ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานทั่วไป หัวหน้างาน / หัวหน้าฝ่าย (ระดับต้น) ผู้จัดการแผนก (ระดับกลาง) และ ผู้บริหารระดับสูง/เจ้าของกิจการ จะมีความคิดเห็นในการการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ ฟิลิปส์ คอทเลอร์ (Philip Kotler ,2003 : 183 - 193) อาชีพของแต่ละบุคคลจะนำไปสู่ความจำเป็น มีความ

ต้องการสินค้าและบริการที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของเกสสิรี แต่ศิลป์สาริต (2538) ได้ศึกษาเรื่อง ลักษณะการให้บริการของร้านสะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริโภคที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความเห็นต่อลักษณะการให้บริการแตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบระหว่างผู้บริโภคอาชีพพนักงานเอกชนและนักศึกษาพบว่ายังคงมีความคิดเห็นต่อลักษณะการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

2.3.6 ระดับรายได้ ค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลักของผู้ประกันตนที่มีระดับรายได้ ต่างกัน โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ประกันตนที่มีระดับรายได้ ต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลักในด้านผลิตภัณฑ์, ด้านราคา, ด้านบุคลากร และ ด้านกระบวนการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจจะเกิดจาก กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้แตกต่างกัน อาจมีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการแตกต่างกัน เนื่องจากอำนาจในการซื้อสินค้าหรือบริการของผู้บริโภคแต่ละบุคคลไม่เท่ากัน ซึ่งสอดคล้องกับ โมเดลพฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior Model) ของฟิลิปส์ คอทเลอร์ (Phillip Kotler) กล่าวไว้ว่า การตัดสินใจเลือกบริโภคได้รับอิทธิพลมาจากสิ่งกระตุ้น (Stimulus) ที่ทำให้เกิดความต้องการ สิ่งกระตุ้นผ่านเข้ามาในความรู้สึกนึกคิดของผู้บริโภคซึ่งเปรียบเสมือนกล่องดำ (Buyer's Black Box) ปัจจัยทางเศรษฐกิจก็เป็นสิ่งกระตุ้นอย่างหนึ่ง ประกอบด้วย รายได้ การออมทรัพย์สิน อำนาจการซื้อ และทัศนคติเกี่ยวกับการจ่ายเงิน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของประภาพร ภูมิธรรมรัตน์ (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่ใช้ในการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคการวิจัยเชิงสำรวจประชากรในการศึกษา คือ ผู้ซื้อสินค้าจากเทสโก้ โลตัสซูเปอร์เซ็นเตอร์ ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ที่แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่ใช้ในการตัดสินใจซื้อสินค้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 .05

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะทางการตลาด

จากผลการวิจัยครั้งนี้ สามารถช่วยในการเสนอแนะแนวทางการตลาดได้ดังนี้

3.1.1 กลุ่มเป้าหมาย จากการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชายและหญิงจำนวนเท่ากัน ส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 20-30 ปี ระดับการศึกษา

มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า สถานภาพสมรส อาชีพ(ลักษณะงาน)ทำงานเป็นพนักงานทั่วไป ระดับรายได้ 10,001 – 15,000 บาท ดังนั้นเมื่อทราบกลุ่มเป้าหมายก็สามารถนำข้อมูลเหล่านี้ไปปรับปรุงการดำเนินงาน และกำหนดกลยุทธ์การตลาดที่เหมาะสมได้ เพื่อให้ใกล้เคียงกับพฤติกรรมและความต้องการของผู้มาใช้บริการ

3.1.2 พฤติกรรมการใช้บริการสถานพยาบาลหลัก จากการศึกษา พบว่า ผู้ประกันตนเลือกใช้บริการสถานพยาบาลของภาครัฐ และภาคเอกชน จำนวนเท่ากัน ส่วนใหญ่ไม่เปลี่ยนสถานพยาบาลหลักจากเดิม ตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลักด้วยตนเอง เมื่อเจ็บป่วยการปฏิบัติตัวอันดับแรกของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ คือ ใช้บริการโรงพยาบาลที่เลือกเป็นสถานพยาบาลหลัก ในช่วงเวลา 1 มกราคม – 31 ธันวาคม 2550 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยใช้บริการสถานพยาบาลหลัก โดยใช้บริการจำนวน 1 – 5 ครั้ง เวลาเดินทางจากบ้าน / ที่ทำงาน ไปยังสถานพยาบาลหลักใช้ระยะเวลา 30 นาที – 1 ชั่วโมง ไปใช้บริการในช่วงเวลา 8.01 น. - 16.00 น. โดยส่วนใหญ่ไปใช้บริการคนเดียว และใช้เวลาอยู่ในสถานพยาบาลหลักในการใช้บริการแต่ละครั้ง 30 นาที – 1 ชั่วโมง เมื่อเราทราบพฤติกรรมของผู้มาใช้บริการแล้ว ก็สามารถนำข้อมูลเหล่านี้มาปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานเพื่อให้เหมาะสมและตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการ

3.1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก จากการศึกษา นำผลการศึกษาที่ได้มาปรับปรุงและวางแผนการดำเนินงานในด้านปัจจัยต่างๆเพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ โดยจะเสนอแนะปัจจัยต่างๆเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย

1) ปัจจัยลักษณะทางกายภาพ เป็นปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ควรให้ความสำคัญอย่างมาก เนื่องจากในปัจจุบันภาวะการแข่งขันค่อนข้างสูง ดังนั้น การสร้างภาพพจน์ที่ดี อาคารสถานที่สะอาด ที่จอดรถเพียงพอ มีการตกแต่งที่หรูหราสวยงาม และมีระบบการถ่ายเทอากาศที่ดี จึงเป็นสิ่งที่ต้องคำนึงถึง และปรับปรุง เพื่อให้เกิดความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ

2) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ เป็นปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยรองลงมา มีค่าเฉลี่ยต่างกันเพียง 0.01 ซึ่งเมื่อเทียบความสำคัญแล้วปัจจัยนี้ก็มีความสำคัญไม่น้อยไปกว่าปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ เนื่องจากปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เปรียบเป็นหลักของสถานพยาบาล เพราะเป็นสิ่งที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการได้เกิดความพึงพอใจสูงสุดได้ ดังนั้น ต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาในส่วนนี้ให้ตอบสนองผู้มาใช้บริการ ต้องมีแพทย์ที่มีความรู้ความชำนาญ อธิบายโรคและการรักษาได้อย่างดี มีการให้การรักษามาตรฐานและครบวงจร มีอุปกรณ์การแพทย์ที่ทันสมัย ใช้จ่ายที่มีคุณภาพและมีเภสัชกรให้คำแนะนำ

3) ปัจจัยด้านบุคลากร เป็นปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอันดับ 3 ควรให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรของสถานพยาบาลอย่างมาก เพราะบุคลากรเป็นผู้ให้บริการ โดยจะต้องพยายามสร้างให้บุคลากรมีใจรักในการบริการ(Service Mind) เพื่อให้บุคลากรให้บริการที่ดี ให้ความดูแลเอาใจใส่ด้วยความเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพนุ่มนวล กระตือรือร้นให้เกียรติ แนะนำขั้นตอนต่างๆในการรับบริการ และเต็มใจรับฟังผู้มาใช้บริการ

4) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ เป็นปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอันดับ 4 ควรจัดกระบวนการให้บริการที่มีมาตรฐานหรือข้อกำหนดชัดเจน เพื่อให้กระบวนการในการบริการมีประสิทธิภาพสูงสุด มีขั้นตอนและกระบวนการที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการมากที่สุด รวดเร็ว ไม่ช้าช้อน เป็นไปตามความจำเป็นในการตรวจรักษา จนเกิดเป็นระบบในการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการได้อย่างครบถ้วนตามที่คาดหวังไว้

5) ปัจจัยด้านราคา เป็นปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอันดับ 5 ปัจจัยด้านราคาจะไม่ค่อยมีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลมากนัก อาจเนื่องจากผู้ประกันตนไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใดๆเมื่อมาใช้บริการที่สถานพยาบาลหลัก ยกเว้นการรักษาที่เป็นกรณีพิเศษที่ผู้ประกันตนต้องการเพิ่มเติมจากมาตรฐานทั่วไป อย่างไรก็ตามสถานพยาบาลก็ต้องมีการกำหนดราคาเป็นมาตรฐานไม่ว่าจะเป็นค่าบริการในการตรวจรักษา ค่าห้องพัก ค่าอาหารผู้ป่วย และเนื่องจากในภาวะเศรษฐกิจตกต่ำในปัจจุบันประชาชนทั่วไปมีกำลังซื้อไม่มากและมีการใช้จ่ายอย่างประหยัดมากขึ้น ในการกำหนดราคาทางสถานพยาบาลจึงควรกำหนดราคาให้เหมาะสมกับภาวะเศรษฐกิจด้วย

6) ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย เป็นปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอันดับ 6 ควรเลือกทำเลที่ตั้งที่สะดวกต่อการเดินทาง มีสถานที่นั่งพักและนั่งรอตรวจอย่างเพียงพอ มีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอ มีแผนผังและสัญลักษณ์แสดงการเดินและสถานที่ต่างๆที่ชัดเจนเข้าใจง่าย และมีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น ร้านขายของ ร้านอาหาร โทรศัพท์ สาธารณะ เป็นต้น

7) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด เป็นปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เนื่องจากสถานพยาบาลมีข้อจำกัดทางด้านงบประมาณ จึงควรให้ความสำคัญกับการบริการที่ดีมีคุณภาพ เพื่อให้ผู้มาใช้บริการประทับใจและบอกกล่าวปากต่อปากไปสู่คนอื่นมากขึ้น และให้ความสัมพันธ์กับการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มาใช้บริการมากขึ้น เช่นมีระบบการติดตามผลการรักษาที่ดี เป็นต้น เพื่อเป็นการรักษาลูกค้าเดิมไว้และเป็นการสร้างลูกค้าใหม่ด้วย

3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการเก็บตัวอย่างผู้ประกันตนในจังหวัดนนทบุรีเพียงจังหวัดเดียว ข้อมูลที่ได้จึงอาจไม่ครอบคลุมผู้ประกันตนในโครงการประกันสังคมทั้งหมดใน

ประเทศได้ ผลการศึกษาในครั้งนี้จึงเป็นเพียงข้อมูลเบื้องต้นที่จะนำไปใช้เป็นประโยชน์ในการวางแผนทางการศึกษาให้ครอบคลุมต่อไปในอนาคต

3.2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นผู้ประกันตนที่ขึ้นทะเบียนตามมาตรา 33 เท่านั้น การวิจัยครั้งต่อไปควรนำผู้ประกันตนที่ขึ้นทะเบียนตามมาตรา 39 และ มาตรา 40 มารวมด้วย

3.2.3 ในการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรทำเปรียบเทียบระหว่างสถานพยาบาลภาครัฐและภาคเอกชน ในส่วนของปัจจัยด้านต่างๆ ให้ชัดเจนมากกว่าการวิจัยในครั้งนี้

3.2.4 ในการศึกษาเรื่องพฤติกรรม ควรมีแบบสอบถามในลักษณะของการสัมภาษณ์ร่วมด้วย เพื่อจะได้ข้อมูลที่ละเอียดและข้อมูลในเชิงลึก