

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้รับบริการในการเลือกใช้บริการสุขภาพ แผนกผู้ป่วยนอก

โรงพยาบาลศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ

The Influence of Marketing Mix Factor on Clients' Decision Making of Out Patient Department's Service at Sisaket Hospital, Sisaket Province

นางสาวปิยมาศ จำรัสธนสาร * อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ (1) รองศาสตราจารย์ ดร.พณีย์ สิดะกลิ่น **

(2) รองศาสตราจารย์ สุรเดช ประดิษฐ์บาททุกา ***

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคล (2) ระดับความคิดเห็นตามแนวคิดส่วนประสมการตลาดบริการ (3) ระดับความสำคัญของการตัดสินใจเลือกใช้บริการสุขภาพ ของผู้รับบริการผู้ป่วยนอก (4) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการตัดสินใจ และ (5) ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ประชากรที่ศึกษาผู้รับบริการผู้ป่วยนอก แยกอายุ รกรกรรม ศักยภาพ สุขภาพและภูมิคุ้มกันที่จัดบริการทุกวัน ในวันและเวลาราชการ ตั้งแต่เดือน มกราคม – กุมภาพันธ์ 2554 เก็บข้อมูลโดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่มไม่เป็นสัดส่วนกับขนาดของกลุ่มจำนวนผู้รับบริการผู้ป่วยนอก จำนวน 390 ราย เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม มีความเที่ยงที่ 0.96 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและหาความสัมพันธ์โดยการทดสอบไครอสแควร์, สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สเปียร์แมนแรงค์ และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันและการถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า (1) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุเฉลี่ย 38.4 ปี มีอาชีพเกษตรกร รายได้น้อยกว่า 5,000 บาทต่อเดือน จบต่ำกว่าชั้นมัธยมศึกษา อาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมือง มารับบริการในแผนกอายุรกรรม และเคยมารับบริการมากกว่า 1 ครั้ง ใช้สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า (2) ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการตามปัจจัยส่วนประสมการตลาด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับปานกลาง (3) ระดับความสำคัญของการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านเวลาในการรับบริการ (4) ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ รายได้ การศึกษา และ ภูมิลำเนา มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจ และ (5) ปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านความเชื่อถือและคุณภาพบริการ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ด้านสถานที่และด้านกระบวนการ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสุขภาพ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ($R^2 = 0.684, p = 0.01$).

Abstract

The objectives of this study were to (1) study the personal characters of clients (2) study the level of clients' opinion regarding Marketing Mix Factor concept; (3) explore priority level of the Clients' Decision Making on selecting Out Patient Department's Service (4) explain a relationship of personal factors and Clients' Decision Making; and (5) identify Marketing Mix Factors that influence the Clients' Decision Making. 390 samples by stratified sampling and disproportionate from the clients who visited the Medical, Surgical, Obstetric, and Pediatric Department of the Out Patients Division were collected. Self-administered questionnaire was the instrument to collect the data. Mean, Percentage, Standard Deviation, Chi-Square, and Pearson product moment correlation coefficient, and Multiple Regression were used to analyze data.

The study results are as follows. (1) Most clients were female, age average 38.46 years, farmers, income less than 5,000 bath /month, lived in Mueang Sisaket district; revisited the Out Patient Department's Service, used in Medical Department and were eligible for the universal health care scheme. (2) The level of clients' opinion overall of Marketing Mix Factor was high except the promotion factor was at the medium (3) Overall of the Clients' Decision Making for using Out Patient Department's Services was at a high level but the timing of service area was medium (4) The personal factors as follows: age, monthly income, education, and hometown were related to the Clients' Decision Making (5) The Marketing Factors of People, Productivity and Quality, Physical Evidence, Place and Service Process were significantly influenced the Clients' Decision Making of selecting Health Care Service ($R^2 = 0.684, p = 0.01$).

Keywords : Marketing Mix Factors, Decision Making, Out Patient Department

* นักศึกษาลัทธิสุทธธรรมศาสนาสอนมหาบัณฑิต แผนกวิชาศาสนาสอนศาสตร สาขาวชิราวุธศาสนาสอนสุขภาพ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช e-mail address piyamas.jam@gmail.com

** รองศาสตราจารย์ ประจำสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช e-mail address panee_ps33@yahoo.com

*** รองศาสตราจารย์ ประจำสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช