

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

#### สรุปผลการศึกษา

การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อข้าวอินทรีย์ของโรงพยาบาลในจังหวัด เชียงราย ใช้วิธีการสอบถามกรรมการจัดซื้อหรือผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจจัดซื้อข้าวของ โรงพยาบาล จำนวน 20 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ สามารถสรุปได้ดังนี้

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับข้าวอินทรีย์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดเป็นเพศหญิง ร้อยละ 80 มีอายุ ระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 40 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 65 โดยส่วนใหญ่ทำงานอยู่ใน ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ฝ่ายโภชนาการ ร้อยละ 60 และมีระยะเวลาปฏิบัติงานในด้านการจัดซื้อของ โรงพยาบาล 6 ปีขึ้นไป ร้อยละ 45 ดังแสดงในตารางที่ 42

#### ตารางที่ 42 สรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	ร้อยละ
เพศหญิง	80
อายุระหว่าง 41-50 ปี	40
การศึกษาระดับปริญญาตรี	65
ทำงานอยู่ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ฝ่ายโภชนาการ	60
ระยะเวลาปฏิบัติงานในด้านการจัดซื้อของโรงพยาบาล 6 ปีขึ้นไป	45

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับข้าวอินทรีย์ ร้อยละ 70 ของผู้ตอบแบบสอบถามรู้จักข้าวอินทรีย์ สำหรับการซื้อข้าวอินทรีย์ ร้อยละ 90 ของผู้ตอบแบบสอบถามยังไม่เคยซื้อข้าวอินทรีย์ และร้อยละ 85 ไม่เคยบริโภคข้าวอินทรีย์ อย่างไรก็ตามผู้ตอบแบบสอบถามมีความสนใจซื้อข้าวอินทรีย์ ถึงร้อยละ 90 ดังแสดงในตารางที่ 43

ตารางที่ 43 สรุปข้อมูลความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับข้าวอินทรีย์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับข้าวอินทรีย์	ร้อยละ
รู้จักข้าวอินทรีย์	70
ยังไม่เคยซื้อข้าวอินทรีย์	90
ไม่เคยบริโภคข้าวอินทรีย์	85
มีความสนใจซื้อข้าวอินทรีย์	90

**ส่วนที่ 2** ข้อมูลพื้นฐานของโรงพยาบาลและพฤติกรรมการซื้อข้าวในปัจจุบันและการซื้อข้าวอินทรีย์ในอนาคตของโรงพยาบาล

ผลการศึกษาข้อมูลพื้นฐานของโรงพยาบาลพบว่า โรงพยาบาลของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็น โรงพยาบาลประเภทโรงพยาบาลชุมชน ร้อยละ 80 มีเตียงรองรับผู้ป่วยทั้งหมดจำนวน 30-60 เตียง ร้อยละ 65 โรงพยาบาลที่ตั้งอยู่ในต่างอำเภอ ร้อยละ 80 เป็น โรงพยาบาลของรัฐ ประเภทโรงพยาบาลชุมชน มีจำนวนเตียงรองรับผู้ป่วยจำนวน 30-60 เตียง ร้อยละ 80 มีบุคลากรของโรงพยาบาลรับประทานอาหารในโรงครัวของโรงพยาบาลจำนวนต่ำกว่า 50 คน ร้อยละ 50 และมีผู้ป่วยที่รับประทานอาหารในโรงครัวของโรงพยาบาลจำนวนต่ำกว่า 50 คน ร้อยละ 55 ในด้านงบประมาณต่อปีในการจัดซื้ออาหารประเภทข้าวสาร จำนวนมากที่สุดจำนวนไม่เกิน 200,000 บาท ร้อยละ 85 ส่วนการซื้อข้าวอินทรีย์ของโรงพยาบาล พบว่าโรงพยาบาลไม่เคยจัดซื้อข้าวอินทรีย์ ร้อยละ 90 อย่างไรก็ตามโรงพยาบาลมีสนใจอย่างมากในการซื้อข้าวอินทรีย์ ร้อยละ 60 ดังแสดงในตารางที่ 44

ตารางที่ 44 สรุปข้อมูลพื้นฐานของโรงพยาบาลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลพื้นฐานของโรงพยาบาล	ร้อยละ
ประเภทโรงพยาบาลชุมชน	80
เตียงรองรับผู้ป่วยทั้งหมดจำนวน 30-60 เตียง	65
โรงพยาบาลตั้งอยู่ในต่างอำเภอ	80
เป็นโรงพยาบาลของรัฐ ประเภทโรงพยาบาลชุมชน มีจำนวนเตียงรองรับผู้ป่วยจำนวน 30-60 เตียง	80
บุคลากรของโรงพยาบาลรับประทานอาหารใน โรงครัวของโรงพยาบาล จำนวนต่ำกว่า 50 คน	50
ผู้ป่วยที่รับประทานอาหารใน โรงครัวของโรงพยาบาลจำนวนต่ำกว่า 50 คน	55
งบประมาณต่อปีในการจัดซื้ออาหารประเภทข้าวสาร จำนวนไม่เกิน 200,000 บาท	85
โรงพยาบาลไม่เคยจัดซื้อข้าวอินทรีย์	90
โรงพยาบาลมีสนใจอย่างมากในการซื้อข้าวอินทรีย์	60

ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการซื้อข้าวในปัจจุบันและการซื้อข้าวอินทรีย์ในอนาคตของโรงพยาบาลพบว่า โรงพยาบาลมีกระบวนการการตัดสินใจซื้อข้าว สรุปผลการศึกษา ได้ดังนี้

กระบวนการที่ 1 : ผู้ซื้อสินค้าธุรกิจมีการตัดสินใจอะไรบ้าง

โรงพยาบาลส่วนใหญ่ในจังหวัดเชียงรายในการตัดสินใจซื้อข้าวอะไรขึ้นอยู่กับรูปแบบการจัดซื้อข้าว ซึ่งเป็นแบบการซื้อข้าวแบบปรับปรุง โดยค้นหาคุณสมบัติใหม่ ราคา เงื่อนไขหรือผู้ขายรายใหม่ที่ดีกว่าเดิม ร้อยละ 50

พันธุ์ข้าวที่โรงพยาบาลต้องการซื้อคือ ข้าวพันธุ์หอมมะลิ 105 ร้อยละ 85.71 โดยการซื้อข้าวทั่วไปในปัจจุบันส่วนใหญ่ร้อยละ 50 เป็นประเภทข้าวขาว ชนิดข้าวเจ้า ซื้อในปริมาณ 1,000-5,000 กิโลกรัมต่อปี ราคาข้าวที่ซื้อร้อยละ 40 ซื้อในราคา 18-20 บาทต่อกิโลกรัม สำหรับความต้องการซื้อข้าวอินทรีย์ในอนาคตโรงพยาบาลส่วนใหญ่ร้อยละ 50 ต้องการซื้อข้าวประเภทข้าวขาว ชนิดข้าวเจ้า ซื้อในปริมาณ 1,000-5,000 กิโลกรัมต่อปี ราคาข้าวที่ซื้อร้อยละ 40 ซื้อในราคา 18-20 บาทต่อกิโลกรัม ปริมาณข้าวทั่วไปทั้งหมดที่ซื้อในปัจจุบันของโรงพยาบาลที่ตั้งอยู่ในอำเภอเมืองซื้อข้าวใน

ปริมาณ 77,102 กิโลกรัมต่อปี ร้อยละ 55.93 และจะซื้อข้าวอินทรีย์ทั้งหมดในอนาคตร้อยละ 39,351.5 กิโลกรัมต่อปี ร้อยละ 39.51 โรงพยาบาลที่ตั้งอยู่ต่างอำเภอซื้อข้าวทั่วไปทั้งหมดในปริมาณ 60752.5 กิโลกรัมต่อปี ร้อยละ 44.07 และจะซื้อข้าวอินทรีย์ทั้งหมดในอนาคตร้อยละ 60,253 กิโลกรัมต่อปี ร้อยละ 60.49

#### กระบวนการที่ 2 : ทำไมจึงซื้อ

ในการจัดซื้อข้าวอินทรีย์ ปัจจัยที่โรงพยาบาลส่วนใหญ่ในจังหวัดเชียงรายคำนึงถึงมากที่สุดคือ มาตรฐานของข้าวตรงกับความต้องการ (ปราศจากสารเคมีทุกขั้นตอนการผลิต) ร้อยละ 48.33

#### กระบวนการที่ 3 : ผู้ซื้อสินค้าธุรกิจซื้อเมื่อไร

โรงพยาบาลส่วนใหญ่ในจังหวัดเชียงรายจะกำหนดช่วงเวลาในการจัดซื้อข้าว โดยมีความถี่การจัดซื้อข้าว 2 ครั้ง ต่อเดือน ร้อยละ 40

#### กระบวนการที่ 4 : ใครมีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อของธุรกิจ

บุคคลผู้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อข้าวของโรงพยาบาลส่วนใหญ่คือ เจ้าหน้าที่ฝ่ายโภชนาการ ร้อยละ 30

#### กระบวนการที่ 5 : ปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าธุรกิจ

ปัจจัยสำคัญในการเลือกผู้จำหน่ายข้าวให้แก่โรงพยาบาล ได้แก่ ผู้จำหน่ายมีข้าวคุณภาพได้มาตรฐานตรงตามความต้องการ ร้อยละ 50 บริการที่ต้องการจากผู้ขาย คือ ความสามารถในการบริการจัดส่งที่รวดเร็วและตรงต่อเวลา ร้อยละ 39.17 และให้บริการรับประกันคุณภาพสินค้า ร้อยละ 36.67 ปัจจัยภายในองค์กรที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อข้าวอินทรีย์ของโรงพยาบาลจำนวนมากที่สุดคือ นโยบายของโรงพยาบาล ร้อยละ 43.75 ผลจากการมีโครงการอาหารปลอดภัยในโรงพยาบาลพบว่า มีผลต่อการซื้อข้าวของโรงพยาบาลคือ โรงพยาบาลจะปรับเปลี่ยนนโยบายโดยให้มีการจัดซื้อข้าวในระดับปลอดภัย ร้อยละ 45

#### กระบวนการที่ 6 : ผู้ซื้อสินค้าธุรกิจซื้ออย่างไร

วิธีการซื้อข้าวของโรงพยาบาลเป็นแบบวิธิตกลงราคากับผู้ขาย ร้อยละ 65 แหล่งจำหน่ายข้าวอินทรีย์ที่โรงพยาบาลต้องการซื้อจำนวนมากที่สุด ได้แก่ แหล่งไหนก็ได้ที่ผลิตข้าวปลอดภัยจากสารพิษ ร้อยละ 24.39

ตารางที่ 45 สรุปกระบวนการการตัดสินใจซื้อที่มีต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อข้าวในปัจจุบันและการซื้อข้าวอินทรีย์ในขนาดของโรงพยาบาลในจังหวัดเชียงราย

กระบวนการการตัดสินใจซื้อ	พฤติกรรมการตัดสินใจซื้อข้าวของโรงพยาบาล	ร้อยละ
ผู้ซื้อสินค้าธุรกิจมีการตัดสินใจอะไรบ้าง	<ul style="list-style-type: none"> <li>- รูปแบบการซื้อข้าวแบบการซื้อซ้ำแบบปรับปรุง โดยค้นหาคุณสมบัติใหม่ ราคา เงื่อนไขหรือผู้ขายรายใหม่ที่ดีกว่าเดิม</li> <li>- ข้าวพันธุ์หอมมะลิ 105</li> <li>- ข้าวทั่วไปเป็นประเภทข้าวขาว ชนิดข้าวเจ้า ซื้อในปริมาณ 1,000-5,000 กิโลกรัมต่อปี</li> <li>- ราคาข้าวทั่วไปที่ซื้อ ราคา 18-20 บาทต่อกิโลกรัม</li> <li>- การซื้อข้าวอินทรีย์ในขนาดโรงพยาบาลส่วนใหญ่ต้องการซื้อข้าวประเภทข้าวขาว ชนิดข้าวเจ้า ในปริมาณ 1,000-5,000 กิโลกรัมต่อปี</li> <li>- ราคาข้าวอินทรีย์ที่ซื้อ ราคา 18-20 บาทต่อกิโลกรัม</li> <li>- ปริมาณข้าวทั่วไปทั้งหมดที่ซื้อในปัจจุบันของโรงพยาบาลที่ตั้งอยู่ในอำเภอเมืองซื้อข้าวในปริมาณ 77,102 กิโลกรัมต่อปี</li> <li>- ปริมาณข้าวอินทรีย์ทั้งหมดที่โรงพยาบาลที่ตั้งอยู่ในต่างอำเภอจะซื้อในขนาด มีปริมาณการซื้อ 60,253 กิโลกรัมต่อปี</li> </ul>	<p>50</p> <p>85.71</p> <p>50</p> <p>40</p> <p>50</p> <p>40</p> <p>55.93</p> <p>60.49</p>
ทำไมจึงซื้อ	มาตรฐานของข้าวตรงกับความต้องการ (ปราศจากจากสารเคมีทุกขั้นตอนการผลิต)	48.33
ผู้ซื้อสินค้าธุรกิจซื้อเมื่อไร	ความถี่การจัดซื้อข้าว 2 ครั้ง ต่อ เดือน	40
ใครมีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อของธุรกิจ	เจ้าหน้าที่ฝ่ายโภชนาการ	30
ปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าธุรกิจ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้จำหน่ายมีข้าวคุณภาพได้มาตรฐานตรงกับความต้องการ</li> <li>- ความสามารถในการบริการจัดส่งที่รวดเร็วและ ตรงต่อเวลา</li> <li>- นโยบายของโรงพยาบาล</li> <li>- ผลจากการมีโครงการอาหารปลอดภัยในโรงพยาบาลมีผลให้โรงพยาบาลจะ ปรับเปลี่ยนนโยบายโดยให้มีการจัดซื้อข้าวในระดับ ปลอดภัย</li> </ul>	<p>50</p> <p>39.17</p> <p>43.75</p> <p>45</p>
ผู้ซื้อสินค้าธุรกิจซื้ออย่างไร	<ul style="list-style-type: none"> <li>- วิชิตกลางราคากับผู้ขาย</li> <li>- ซื้อจากแหล่งไหนก็ได้ที่ผลิตข้าวปลอดภัยจากสารพิษ</li> </ul>	<p>65</p> <p>24.39</p>

### **ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อข้าวอินทรีย์ของโรงพยาบาล**

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อของตลาดองค์กร ได้แก่ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ปัจจัยด้านการจัดองค์การ ปัจจัยด้านปฏิสัมพันธ์ และปัจจัยส่วนบุคคล สรุปผลการศึกษา ได้ดังนี้

#### **ปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาด**

##### **1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product)**

โรงพยาบาล ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านสินค้าและบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อข้าวอินทรีย์ของ โรงพยาบาลในระดับสำคัญ มากที่สุด ได้แก่ เรื่องการมีใบรับรองมาตรฐานความปลอดภัยจากสารเคมีจากหน่วยงานราชการหรือหน่วยงานที่เชื่อถือได้ รองลงมา ได้แก่ เรื่องมีบริการรับประกันคุณภาพสินค้าและรับคืนสินค้าเมื่อเกิดความเสียหาย ส่วนปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์เรื่องอื่นๆ ให้ความสำคัญระดับ มาก

##### **2. ปัจจัยด้านราคา (Price)**

โรงพยาบาล ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคาในระดับสำคัญ มาก เรียงตามลำดับ ดังนี้ เรื่องราคาข้าวอินทรีย์สามารถต่อรองได้ รองลงมา คือ เรื่องระดับราคาของข้าวอินทรีย์เหมาะสมกับงบประมาณในการจัดซื้อข้าว และการให้เครดิตหรือให้ส่วนลดพิเศษจากผู้ขาย

##### **3. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)**

โรงพยาบาล ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในระดับสำคัญมากที่สุด ได้แก่ เรื่องระบบการจัดส่งข้าวอินทรีย์ของผู้ขายมีคุณภาพ รวดเร็ว และถูกต้อง และเรื่องผู้ขายมีระบบการเก็บรักษาข้าวอินทรีย์ที่มีประสิทธิภาพ รองลงมา ได้แก่ เรื่องสามารถติดต่อตัวแทนขายได้สะดวก รวดเร็ว และเรื่องแหล่งขายข้าวอินทรีย์ตั้งอยู่ใกล้โรงพยาบาลให้ความสำคัญระดับ มาก

##### **4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)**

โรงพยาบาล ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับสำคัญมาก เรียงตามลำดับ ดังนี้ เรื่องผู้ผลิตเปิด โอกาสให้เยี่ยมชมระบบการผลิตข้าวอินทรีย์ตั้งแต่การปลูก ไปจนถึงขั้นตอนการแปรรูปเป็นผลิตภัณฑ์ รองลงมา คือ เรื่องแหล่งขายมีความน่าเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับของลูกค้า และเรื่องมีพนักงานขายมาติดต่อและนำเสนอขายข้าวอินทรีย์ที่โรงพยาบาล ให้ความสำคัญระดับ มาก

ตารางที่ 46 ปัจจัยย่อยของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญจำนวนมากที่สุด

ปัจจัย 4 Ps	ปัจจัยย่อยเรื่อง	ระดับความสำคัญ
ผลิตภัณฑ์(Product)	ใบรับรองมาตรฐานความปลอดภัยจากสารเคมีจากหน่วยงานราชการหรือหน่วยงานที่เชื่อถือได้	มากที่สุด
ราคา (Price)	ราคาข้าวอินทรีย์สามารถต่อรองได้	มาก
ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)	ระบบการจัดส่งข้าวอินทรีย์ของผู้ขายมีคุณภาพ รวดเร็ว และถูกต้อง	มากที่สุด
การส่งเสริมการตลาด (Promotion)	ผู้ผลิตเปิดโอกาสให้เยี่ยมชมระบบการผลิตข้าวอินทรีย์ตั้งแต่การปลูกไปจนถึงขั้นตอนการแปรรูปเป็นผลิตภัณฑ์	มาก

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อข้าวของโรงพยาบาล ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ระดับ มากที่สุด ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และช่องทางการจัดจำหน่าย ส่วนปัจจัยด้านราคาและการส่งเสริมการตลาดให้ความสำคัญ ระดับ มาก

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อของตลาดองค์กร

#### 1. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม (Environmental factors)

โรงพยาบาล ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านสภาพแวดล้อมในระดับสำคัญมาก ได้แก่ เรื่องนโยบายอาหารปลอดภัยในโรงพยาบาลของกระทรวงสาธารณสุข มีผลให้โรงพยาบาลปรับนโยบายการจัดซื้อข้าวทั่วไปเป็นการจัดซื้อข้าวอินทรีย์ รองลงมา ได้แก่ เรื่องข้อกำหนดการควบคุมความสะอาดปลอดภัยในกระบวนการผลิตอาหารของ โรงครัว โรงพยาบาลตามระบบมาตรฐาน เช่น GMP, HACCP เป็นต้น และเรื่องการแข่งขันในการให้บริการแก่ผู้ป่วยในสถานพยาบาลต่างๆ ในความพยายามสร้างภาพลักษณ์ในการบริการที่ดีแก่องค์กร ส่วนปัจจัยย่อยเรื่องอื่นๆ ให้ความสำคัญ ระดับ มาก

#### 2. ปัจจัยด้านการจัดองค์กร (Organizational factors)

โรงพยาบาล ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดองค์กรในระดับสำคัญมาก ได้แก่ เรื่องเป็นสินค้าที่ผ่านเกณฑ์ที่ใช้พิจารณาในการประเมินการสั่งซื้อข้าวอินทรีย์ของโรงพยาบาลแล้ว เช่น

การทดสอบการการหุงขึ้นหม้อ มีใบรับรองปลอดสารเคมี รองลงมา ได้แก่ เรื่องโรงพยาบาลมี วัตถุประสงค์เพื่อจัดหาข้าวที่ปลอดภัยตอบสนองความต้องการแก่ผู้บริโภค ให้ความสำคัญระดับ มาก ส่วนปัจจัยย่อยเรื่องอื่นๆ ให้ความสำคัญระดับมากและน้อย

### 3. ปัจจัยด้านปฏิสัมพันธ์ (Interpersonal factors)

โรงพยาบาล ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านปฏิสัมพันธ์ในระดับสำคัญมาก ได้แก่ เรื่อง ระดับความขัดแย้งทางความคิดเห็นระหว่างสมาชิกที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจจัดซื้อข้าว อินทรีย์ รองลงมา ได้แก่ เรื่องผู้มีตำแหน่งสูงสุดในส่วนงานการจัดซื้อข้าวมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ จัดซื้อข้าวอินทรีย์ ให้ความสำคัญระดับน้อย ส่วนปัจจัยย่อยเรื่องอื่นๆ ให้ความสำคัญระดับน้อย

### 4. ปัจจัยส่วนบุคคล (Individual factors)

โรงพยาบาล ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านปัจจัยส่วนบุคคลในระดับสำคัญมาก ได้แก่ เรื่องรูปแบบการตัดสินใจซื้อที่แตกต่างกัน รองลงมา คือ การให้ข้อมูลทางเทคนิคต่างๆจากผู้ขาย

ตารางที่ 47 ปัจจัยย่อยของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อของตลาดองค์กรที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญจำนวนมากที่สุด

ปัจจัยด้าน	ปัจจัยย่อยเรื่อง	ระดับความสำคัญ
สภาพแวดล้อม	นโยบายอาหารปลอดภัยในโรงพยาบาลของกระทรวง สาธารณสุข มีผลให้โรงพยาบาลปรับนโยบายการจัดซื้อ ข้าวทั่วไปเป็นการจัดซื้อข้าวอินทรีย์	มาก
การจัดองค์การ	เป็นสินค้าที่ผ่านเกณฑ์ที่ใช้พิจารณาในการประเมินการ สั่งซื้อข้าวอินทรีย์ของโรงพยาบาลแล้ว	มาก
ปฏิสัมพันธ์	ระดับความขัดแย้งทางความคิดเห็นระหว่างสมาชิกที่มี ส่วนเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจจัดซื้อข้าวอินทรีย์	มาก
ส่วนบุคคล	รูปแบบการตัดสินใจซื้อที่แตกต่างกัน	มาก

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อของตลาดองค์กรที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อข้าวของ โรงพยาบาล ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ระดับ มาก ต่อปัจจัยทุกด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้าน สภาพแวดล้อม ปัจจัยด้านการจัดองค์การ ปัจจัยด้านปฏิสัมพันธ์ และปัจจัยส่วนบุคคล



## อภิปรายผล

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อข้าวอินทรีย์ของโรงพยาบาลในจังหวัดเชียงรายในครั้งนี้ได้ศึกษาตามแนวคิดปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อของตลาดองค์กร แนวคิดส่วนประสมทางการตลาด และแนวคิดพฤติกรรมการณ์ซื้อของตลาดองค์กร/โรงพยาบาล โดยสามารถเปรียบเทียบกับผลการศึกษาที่ได้ ดังนี้

### แนวคิดปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อของตลาดองค์กร/โรงพยาบาล

พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อข้าวอินทรีย์ของโรงพยาบาลในจังหวัดเชียงราย เมื่อเปรียบเทียบกับแนวคิดปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อของตลาดองค์กร ได้แก่

1. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม พบว่าโรงพยาบาลส่วนใหญ่ในจังหวัดเชียงรายมีความต้องการและตัดสินใจซื้อข้าวอินทรีย์ เป็นผลอันเนื่องมาจากนโยบายอาหารปลอดภัยในโรงพยาบาลของกระทรวงสาธารณสุข ทำให้โรงพยาบาลปรับนโยบายการจัดซื้อข้าวทั่วไปเป็นการจัดซื้อข้าวอินทรีย์ หรือปรับเปลี่ยนนโยบายการจัดซื้อข้าวของโรงพยาบาลให้มีการจัดซื้อข้าวในระดับข้าวปลอดสารพิษ ซึ่งไม่สอดคล้องกับรายงานการศึกษา โดย ชินวัจน์ ศุภวงศ์วรรณะ (2536) ที่ว่าการตัดสินใจซื้อเมล็ดพืชใช้ครั้งเดียวทิ้งและกระบอกเมล็ดพืชใช้ครั้งเดียวทิ้งของโรงพยาบาลรัฐ และโรงพยาบาลเอกชนนั้น จะตัดสินใจซื้อได้เอง โดยไม่มีอิทธิพลจากโรงพยาบาลข้างเคียงหรือสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด

2. ปัจจัยด้านการจัดองค์กร พบว่า โรงพยาบาลส่วนใหญ่ในจังหวัดเชียงรายตัดสินใจซื้อข้าวอินทรีย์ ตามนโยบายของโรงพยาบาล โดยการตัดสินใจซื้อข้าวอินทรีย์จะให้ความสำคัญ ว่าเป็นสินค้าที่ผ่านเกณฑ์ที่ใช้พิจารณาในการประเมินการสั่งซื้อข้าวอินทรีย์ของโรงพยาบาลแล้ว ซึ่งสอดคล้องกับรายงานการศึกษา โดย วิโรจน์ ตั้งเจริญเสถียร และคณะ (2541) ที่ว่าปัจจัยในการตัดสินใจซื้อของโรงพยาบาลทั้งประเภท โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลชุมชน และโรงพยาบาลทั่วไป ปัจจัยสำคัญหนึ่งใน 3 ปัจจัยแรก คือ ระเบียบพัสดุ

3. ปัจจัยด้านปฏิสัมพันธ์ พบว่า โรงพยาบาลส่วนใหญ่ในจังหวัดเชียงราย จะตัดสินใจซื้อข้าวอินทรีย์หรือไม่ซื้อ มีปัจจัยสำคัญคือ ระดับความขัดแย้งทางความคิดเห็นระหว่างสมาชิกที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจซื้อข้าวอินทรีย์ ซึ่งสอดคล้องกับที่ Philip Kotler (2003) ได้กล่าวไว้ว่า ศูนย์กลางการจัดซื้อปกติจะมีผู้เกี่ยวข้องจำนวนมาก ซึ่งบุคคลเหล่านี้มักมีอิทธิพลต่อกันและกัน

4. ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า โรงพยาบาลส่วนใหญ่ในจังหวัดเชียงราย ผู้เกี่ยวข้องในกระบวนการตัดสินใจซื้อแต่ละราย มีรูปแบบการตัดสินใจซื้อที่แตกต่างกัน เช่น วิเคราะห์ด้านคุณภาพก่อนราคาหรือต่อรองราคาก่อนจนกว่าจะได้ข้อเสนอที่ดีที่สุดจึงพิจารณาด้านคุณภาพ ซึ่ง

สอดคล้องกับที่ Philip Kotler (2003) ได้กล่าวไว้ว่า ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการตัดสินใจซื้อแต่ละรายมักมีแรงจูงใจ การรับรู้และความชอบส่วนตัวเข้ามาร่วมตัดสินใจด้วย

#### แนวคิดส่วนประสมทางการตลาด

พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อข้าวอินทรีย์ของโรงพยาบาล ในจังหวัดเชียงราย เมื่อเปรียบเทียบกับแนวคิดส่วนประสมทางการตลาด ที่มีผลต่อพฤติกรรมตัดสินใจซื้อของตลาดองค์กร ดังนี้

1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ในการตัดสินใจซื้อข้าวอินทรีย์ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่โรงพยาบาลส่วนใหญ่ในจังหวัดเชียงรายคำนึงถึงมากที่สุด คือ มาตรฐานของข้าวตรงกับความต้องการ (ปราศจากสารเคมีทุกขั้นตอนการผลิต) จึงให้ความสำคัญเรื่องการมีใบรับรองมาตรฐานความปลอดภัยจากสารเคมีจากหน่วยงานราชการหรือหน่วยงานที่เชื่อถือได้ ซึ่งสอดคล้องกับรายงานการศึกษาโดย วิโรจน์ ตั้งเจริญเสถียร และคณะ (2541) ที่ว่าปัจจัยในการตัดสินใจซื้อของโรงพยาบาลทั้งประเภทโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลชุมชน และโรงพยาบาลทั่วไป ปัจจัยสำคัญหนึ่งใน 3 ปัจจัยแรก คือ คุณภาพสินค้า (ยา)

2. ปัจจัยด้านราคา พบว่า ในการตัดสินใจซื้อข้าวอินทรีย์ ปัจจัยด้านราคาที่โรงพยาบาลส่วนใหญ่ในจังหวัดเชียงรายให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ราคาข้าวอินทรีย์สามารถต่อรองได้ ซึ่งสอดคล้องกับรายงานการศึกษาโดย วิโรจน์ ตั้งเจริญเสถียร และคณะ (2541) ที่ว่าปัจจัยในการตัดสินใจซื้อของโรงพยาบาลทั้งประเภทโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลชุมชน และโรงพยาบาลทั่วไป ปัจจัยสำคัญหนึ่งใน 3 ปัจจัยแรก คือ ราคา และสอดคล้องกับที่ Philip Kotler (2003) กล่าวว่า ตลาดโรงพยาบาลมีขนาดใหญ่ มีความต้องการผลิตภัณฑ์เป็นจำนวนมาก การตัดสินใจซื้อจึงมีความละเอียดและความซับซ้อน มีการซื้อขายบ่อยครั้ง เป็นการซื้อที่ไม่ได้คำนึงถึงผลกำไรงบประมาณค่อนข้างจำกัดจึงมักจะพิจารณาจากผู้ที่ไม่เสนอราคาต่ำก่อน แต่ต้องตรงตามมาตรฐานที่กำหนด

3. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่าในการตัดสินใจซื้อข้าวอินทรีย์ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่โรงพยาบาลส่วนใหญ่ในจังหวัดเชียงรายให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ระบบการจัดส่งข้าวอินทรีย์ของผู้ขายมีคุณภาพ รวดเร็ว และถูกต้อง และผู้ขายมีระบบการเก็บรักษาข้าวอินทรีย์ที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับรายงานการศึกษา โดย ชินวัจน์ สุภวงส์วรรณะ (2536) ที่ว่าการซื้อของโรงพยาบาลส่วนใหญ่ต้องการบริการจากผู้ขายคือ ต้องการความรวดเร็วในการบริการจัดส่งของ เนื่องจากการซื้อมีจำนวนมาก หากสินค้าขาดสต็อกทำให้โรงพยาบาลไม่มีของใช้หรือบริการการจัดส่งของผู้ขายล่าช้า อาจทำให้การบริการรักษาผู้ป่วยบกพร่อง โรงพยาบาลจึง

ต้องการบริการการจัดส่งที่รวดเร็วทันต่อเวลา ซึ่งตรงกับที่ Philip Kotler (2003) ได้กล่าวไว้ว่า การตัดสินใจซื้อของรัฐบาลนั้น อยู่บนพื้นฐานของความต้องการสินค้าและบริการ

4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าในการตัดสินใจซื้อข้าวอินทรีย์ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่โรงพยาบาลส่วนใหญ่ในจังหวัดเชียงรายให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ผู้ผลิตเปิดโอกาสให้เยี่ยมชมระบบการผลิตข้าวอินทรีย์ตั้งแต่การปลูกไปจนถึงขั้นตอนการแปรรูปเป็นผลิตภัณฑ์

#### แนวคิดพฤติกรรมการซื้อของตลาดองค์กร/โรงพยาบาล

1. ผู้ซื้อสินค้าธุรกิจมีการตัดสินใจอะไรบ้าง พบว่า โรงพยาบาลส่วนใหญ่ในจังหวัดเชียงรายมีรูปแบบการซื้อข้าวเป็นแบบการซื้อข้าวแบบปรับปรุง โดยค้นหาคุณสมบัติใหม่ ราคาเงื่อนไขหรือผู้ขายรายใหม่ที่ดีกว่าเดิม สอดคล้องกับที่ Philip Kotler (2003) กล่าวว่า การซื้อของตลาดองค์กร เป็นกระบวนการที่ตัดสินใจ โดยรูปแบบที่องค์กรนั้นกำหนดความต้องการขึ้น โดยเฉพาะมีความต้องการสินค้าเป็นจำนวนมาก มีเอกสารที่ต้องใช้และกฎระเบียบต่างๆ จึงมีพฤติกรรมการซื้อที่เป็นรูปแบบของตนเอง ซึ่งจะแตกต่างจากพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภคโดยทั่วไป

พันธุ์ข้าวที่โรงพยาบาลต้องการซื้อคือ ข้าวพันธุ์หอมมะลิ 105 ร้อยละ 85.71 โดยการซื้อข้าวทั่วไปในปัจจุบันส่วนใหญ่ร้อยละ 50 เป็นประเภทข้าวขาว ชนิดข้าวเจ้า ซื้อในปริมาณ 1,000-5,000 กิโลกรัมต่อปี ซื้อในราคา 18-20 บาทต่อกิโลกรัม ปริมาณข้าวที่ซื้อทั้งหมดในปัจจุบันรวมทั้งสิ้น 137,854.5 กิโลกรัมต่อปี สำหรับความต้องการซื้อข้าวอินทรีย์ในอนาคตรองพยาบาลส่วนใหญ่มีความต้องการซื้อข้าวประเภทข้าวขาว ชนิดข้าวเจ้า ซื้อในปริมาณ 1,000-5,000 กิโลกรัมต่อปี ร้อยละ 50 ซื้อในราคา 18-20 บาทต่อกิโลกรัม ปริมาณข้าวอินทรีย์ที่ซื้อทั้งหมดในอนาคตรวมทั้งสิ้น 99,604.5 กิโลกรัมต่อปี ปริมาณข้าวทั่วไปทั้งหมดที่ซื้อในปัจจุบันของโรงพยาบาลที่ตั้งอยู่ในอำเภอเมืองซื้อข้าวในปริมาณข้าวทั่วไปทั้งหมดที่ซื้อในปัจจุบันของโรงพยาบาลที่ตั้งอยู่ในอำเภอเมืองซื้อข้าวในปริมาณ 77,102 กิโลกรัมต่อปี ร้อยละ 55.93 และโรงพยาบาลที่ตั้งอยู่ต่างอำเภอจะซื้อข้าวอินทรีย์ทั้งหมดในอนาคตปริมาณ 60,253 กิโลกรัมต่อปี ร้อยละ 60.49

2. ทำไมจึงซื้อ พบว่า โรงพยาบาลส่วนใหญ่ในจังหวัดเชียงราย ตัดสินใจซื้อข้าวอินทรีย์ เพราะคำนึงถึงมาตรฐานของข้าวตรงกับความต้องการ (ปราศจากจากสารเคมีทุกขั้นตอนการผลิต)

3. ผู้ซื้อสินค้าธุรกิจซื้อเมื่อไร พบว่า โรงพยาบาลส่วนใหญ่ในจังหวัดเชียงราย ตัดสินใจซื้อข้าวอินทรีย์โดยกำหนดช่วงเวลาในการจัดซื้อข้าว โดยมีความถี่การจัดซื้อข้าว 2 ครั้ง ต่อ เดือน

สอดคล้องกับที่ Philip Kotler (2003) กล่าวว่า นโยบายสินค้าคงคลังของผู้ซื้อจะมีอิทธิพลต่อความบ่อยครั้งในการซื้อ ถ้าปริมาณสินค้าคงคลังมากจะกระทบต่อต้นทุนในการเก็บรักษาสินค้าคงคลัง

4. **ใครมีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อของธุรกิจ** พบว่า โรงพยาบาลส่วนใหญ่ในจังหวัดเชียงราย ผู้ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อข้าวของโรงพยาบาล คือ เจ้าหน้าที่ฝ่ายโภชนาการ รองลงมาคือ ผู้อำนวยการ โรงพยาบาล ซึ่งไม่สอดคล้องกับรายงานการศึกษา โดย ชินวัจน์ ศุภวงส์วรรณะ (2536) ที่ว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเข็มฉีดยาชนิดใช้ครั้งเดียวทิ้งและกระบอกฉีดยาชนิดใช้ครั้งเดียวทิ้งของโรงพยาบาล พบว่าผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องคือ แพทย์ พยาบาล ซึ่งเป็นผู้ใช้

5. **ปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าธุรกิจ** พบว่า โรงพยาบาลส่วนใหญ่ในจังหวัดเชียงราย ให้ความสำคัญต่อปัจจัยในการเลือกผู้จำหน่ายข้าวให้แก่โรงพยาบาล ได้แก่ ผู้จำหน่ายมีข้าวคุณภาพได้มาตรฐานตรงกับความต้องการ บริการที่ต้องการจากผู้ขาย คือ ความสามารถในการบริการจัดส่งที่รวดเร็วและตรงต่อเวลา ปัจจัยภายในองค์กรที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อข้าวอินทรีย์ของโรงพยาบาลจำนวนมากที่สุด คือ นโยบายของโรงพยาบาล ผลจากการมีโครงการอาหารปลอดภัยในโรงพยาบาลพบว่ามีผลต่อการซื้อข้าวของโรงพยาบาลคือ โรงพยาบาลจะปรับเปลี่ยนนโยบายโดยให้มีการจัดซื้อข้าวในระดับปลอดภัย

6. **ผู้ซื้อสินค้าธุรกิจซื้ออย่างไร** พบว่า โรงพยาบาลส่วนใหญ่ในจังหวัดเชียงราย มีวิธีการซื้อข้าวของโรงพยาบาลเป็นแบบวิธีตกลงราคากับผู้ขาย ซึ่งสอดคล้องกับรายงานการศึกษา โดย ชินวัจน์ ศุภวงส์วรรณะ (2536) ที่ว่า การซื้อซื้อเข็มฉีดยาชนิดใช้ครั้งเดียวทิ้งและกระบอกฉีดยาชนิดใช้ครั้งเดียวทิ้งของโรงพยาบาลเนื่องจากการซื้อจำนวนมาก จึงนิยมใช้วิธีการจัดซื้อโดยวิธีตกลงราคากับผู้ขาย โดยสอบถามเรื่องคุณภาพการใช้งานของตรายี่ห้อต่างๆ จากผู้ใช้ แล้วผู้มีอำนาจจัดซื้อก็จะต่อรองราคากับผู้จัดจำหน่าย โดยมีเป้าหมายหลักคือ ได้ของใช้ที่มีคุณภาพตามต้องการในระดับราคาที่เหมาะสม ส่วนแหล่งจำหน่ายข้าวอินทรีย์ที่โรงพยาบาลต้องการซื้อ คือ แหล่งไหนก็ได้ที่ผลิตข้าวปลอดภัยจากสารพิษ

#### แนวคิดเกี่ยวกับโมเดล AIDA (AIDA Model)

ผู้ตอบแบบสอบถามรู้จัก สนใจ ต้องการ และเคยซื้อข้าวอินทรีย์ ดังนี้

- A : Attention พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความตั้งใจรับข่าวสารเกี่ยวกับข้าวอินทรีย์ จึงรับรู้ว่ามีข้าวอินทรีย์ และรู้จักข้าวอินทรีย์ ร้อยละ 70
- I : Interest พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความสนใจซื้อข้าวอินทรีย์ ร้อยละ 90
- D : Desire พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความปรารถนาซื้อข้าวอินทรีย์ ร้อยละ 40
- A : Action พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม เคยจัดซื้อข้าวอินทรีย์เพียง ร้อยละ 10

ปัจจุบันพบว่าโรงพยาบาลทั้งหมดในจังหวัดเชียงรายมีเพียงร้อยละ 10 เท่านั้นที่เคยจัดซื้อข้าวอินทรีย์ แม้จะมีความสนใจซื้อถึงร้อยละ 90 เนื่องจากในกระบวนการขั้น ความปรารถนา (Desire) ยังเกิดขึ้นเพียง ร้อยละ 40 จึงไม่มากพอที่จะส่งผลให้โรงพยาบาลซื้อข้าวอินทรีย์ เพราะผู้ขายยังไม่สามารถกระตุ้นความปรารถนาที่จะซื้อของลูกค้าได้มากพอที่จะทำให้เกิดกระบวนการกระทำ (Action) คือ โรงพยาบาลตัดสินใจจัดซื้อข้าวอินทรีย์

โรงพยาบาล ร้อยละ 10 ที่เคยซื้อข้าวอินทรีย์มาก่อน พบว่าเป็นโรงพยาบาลของรัฐทั้งระดับโรงพยาบาลศูนย์และระดับโรงพยาบาลชุมชนที่มีจำนวนเตียงรองรับผู้ป่วย 90 เตียงขึ้นไป ขณะที่โรงพยาบาลส่วนใหญ่ ร้อยละ 90 ที่ไม่จัดซื้อข้าวอินทรีย์เป็นโรงพยาบาลชุมชนขนาดเล็กมีจำนวนเตียงน้อยกว่า 90 เตียง นอกจากนี้ยังมีโรงพยาบาลทหารและโรงพยาบาลเอกชนด้วย

เหตุผลของโรงพยาบาลที่มีระดับความสนใจจัดซื้อข้าวอินทรีย์ที่ความแตกต่างกันมีดังนี้

โรงพยาบาลที่ให้ ความสนใจอย่างมากต่อการซื้อข้าวอินทรีย์ คิดเป็นร้อยละ 90 ของโรงพยาบาลทั้งหมดในจังหวัดเชียงราย มีความเห็นว่าข้าวอินทรีย์เป็นข้าวที่ปลอดภัยจากสารเคมีที่เป็นพิษ จึงปลอดภัยสำหรับผู้บริโภค โรงพยาบาลบางแห่งมีนโยบายจะดำเนินโครงการอาหารปลอดภัยในโรงพยาบาล และโรงพยาบาลบางแห่งต้องการเพราะกำลังจัดทำโครงการทัวร์เพื่อสุขภาพสำหรับผู้ป่วยเรื้อรังหรือข้าราชการบำนาญ

โรงพยาบาลที่มีความสนใจบ้างในการซื้อข้าวอินทรีย์ เพราะมีความเห็นว่าข้าวอินทรีย์เป็นข้าวที่ปลอดภัยจากสารเคมีที่เป็นพิษจึงน่าจะเป็นประโยชน์ต่อทุกคนในอนาคต แต่ทั้งนี้ยังไม่ได้ศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับข้าวอินทรีย์ ยังไม่ทราบแหล่งจำหน่ายข้าวอินทรีย์ ไม่แน่ใจว่าราคาจะแพงกว่าข้าวทั่วไปหรือไม่ ไม่มั่นใจในกระบวนการผลิตข้าวว่าเป็นข้าวอินทรีย์ที่ปลอดภัยจากสารเคมีจริงหรือไม่ และปริมาณผลผลิตข้าวอินทรีย์จะมีเพียงพอต่อการจัดส่งได้อย่างต่อเนื่องหรือไม่

ในส่วนของโรงพยาบาลที่ไม่สนใจในการซื้อข้าวอินทรีย์ เพราะ ยังไม่มีนโยบายจากโรงพยาบาล และเห็นว่าข้าวที่ใช้อยู่ปัจจุบันก็มีความเหมาะสมแล้ว

กล่าวโดยสรุปคือ โรงพยาบาลที่ให้ ความสนใจต่อการจัดซื้อข้าวอินทรีย์ เพราะเห็นความปลอดภัยจากสารเคมีของข้าวอินทรีย์ สำหรับโรงพยาบาลที่ไม่มีความสนใจซื้อข้าวอินทรีย์ สาเหตุมาจากการขาดข้อมูลเกี่ยวกับข้าวอินทรีย์ เช่น ประโยชน์ที่แตกต่างจากข้าวทั่วไป ราคา สถานที่จำหน่าย เป็นต้น นอกจากนี้โรงพยาบาลยังไม่มั่นใจในความปลอดภัยจากสารเคมีของข้าว ความสม่ำเสมอในปริมาณ และความต่อเนื่องในการจัดส่งข้าว แม้ว่าโรงพยาบาลมีความสนใจที่จะจัดซื้อข้าวอินทรีย์อย่างมาก แต่ในขณะเดียวกันกระบวนการสร้างหรือกระตุ้นความต้องการ (Desire) ใน

การจัดซื้อข้าวอินทรีย์ยังไม่มากเพียงพอ ก็จะทำให้โรงพยาบาลจัดซื้อข้าวอินทรีย์ (Action) จึงส่งผลให้ในปัจจุบันมีโรงพยาบาลที่เคยจัดซื้อข้าวอินทรีย์เพียงร้อยละ 10 เท่านั้น

### ข้อค้นพบ

จากการศึกษาได้ค้นพบว่า ผู้ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อข้าวโดยทั่วไปของโรงพยาบาล มักจะเป็นผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องทั้งในระดับนโยบายหรือระดับปฏิบัติการ คือ เจ้าหน้าที่ฝ่ายโภชนาการ ในกระบวนการตัดสินใจจัดซื้อข้าวอินทรีย์ของโรงพยาบาล เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการตัดสินใจซื้อข้าวของโรงพยาบาลที่มีความสนใจจะจัดซื้อข้าวอินทรีย์ พบว่าเป็นผู้ที่มีพื้นฐานความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับข้าวอินทรีย์มาก่อน ซึ่งมีทั้งผู้มีประสบการณ์เคยซื้อหรือไม่เคยซื้อและเคยบริโภคหรือไม่เคยบริโภคข้าวอินทรีย์มาก่อน ทั้งนี้ในการตัดสินใจจัดซื้อข้าวอินทรีย์ขึ้นกับนโยบายของโรงพยาบาลเป็นสำคัญ

เมื่อวิเคราะห์จากข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการพันธุ์ข้าว ประเภท ชนิด ราคา และปริมาณข้าวทั่วไปในปัจจุบันกับข้าวอินทรีย์ในอนาคต พบว่า โรงพยาบาลส่วนใหญ่เป็นโรงพยาบาลชุมชน มีขนาดเตียงรองรับผู้ป่วยน้อยกว่า 60 เตียง และบุคลากรของโรงพยาบาลที่รับประทานอาหารจากโรงครัวของโรงพยาบาลมีจำนวนต่ำกว่า 50 คน ด้วยเหตุนี้ความต้องการข้าวที่ใช้ในโรงครัวของโรงพยาบาลจึงมีปริมาณไม่มาก โรงพยาบาลส่วนใหญ่มีความถี่ในการจัดซื้อข้าว 1-2 ครั้งต่อเดือนสำหรับพันธุ์ข้าว ประเภท ชนิด ราคาข้าว โรงพยาบาลส่วนใหญ่ต้องการในลักษณะเดียวกัน ทั้งการซื้อข้าวในปัจจุบันและข้าวอินทรีย์ในอนาคต แต่มีความต้องการปริมาณข้าวที่แตกต่างกันในโรงพยาบาลแต่ละแห่ง โรงพยาบาลที่ตั้งอยู่ในอำเภอเมือง 4 แห่งจัดซื้อข้าวทั่วไปทั้งหมดในปัจจุบัน ปริมาณมากกว่าโรงพยาบาลในต่างอำเภอ 16 แห่ง ขณะเดียวกันโรงพยาบาลในต่างอำเภอต้องการจะจัดซื้อข้าวอินทรีย์ทั้งหมดในอนาคตปริมาณมากกว่าโรงพยาบาลในอำเภอเมือง

ปัญหาในการตัดสินใจซื้อข้าวอินทรีย์คือ ผู้บริโภคส่วนใหญ่ยังไม่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับข้าวอินทรีย์ เช่น ลักษณะของข้าวอินทรีย์ แหล่งผลิตและจำหน่ายข้าวอินทรีย์ ความนิยมข้าวอินทรีย์ของตลาด ราคาของข้าวอินทรีย์มีราคาแพงกว่าข้าวทั่วไปหรือไม่ เป็นต้น ทั้งนี้เพราะการโฆษณาประชาสัมพันธ์เรื่องข้าวอินทรีย์ยังไม่เป็นที่รับรู้ของคนทั่วไป ปัญหาสำคัญที่พบในการตัดสินใจซื้อข้าวอินทรีย์ คือ โรงพยาบาลขาดความมั่นใจในเรื่องความปลอดภัยจากสารเคมีของข้าว การขนส่งในโรงพยาบาลที่อยู่พื้นที่ห่างไกล ปริมาณและความต่อเนื่องของข้าวอินทรีย์ที่ผู้ขายจะสามารถจัดส่งให้ได้ เนื่องจากการผลิตข้าวอินทรีย์ยังไม่แพร่หลาย แหล่งผลิตจึงมีอย่างจำกัด นอกจากนี้โรงพยาบาลบางแห่งยังมีปัญหาเรื่องความติดขัดของระบบการจัดซื้อข้าวด้วยวิธีแบบสอบราคา

## ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาวิจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อข้าวอินทรีย์ของโรงพยาบาลในจังหวัด เชียงราย ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายนับตั้งแต่ เจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตร ผู้จำหน่ายปุ๋ยอินทรีย์ ผู้ผลิต หน่วยงานรับรองมาตรฐานข้าวอินทรีย์ ผู้ประกอบการ โรงสีข้าว ผู้จำหน่ายข้าวสาร โรงพยาบาล ผู้ซื้อหรือผู้บริโภคข้าวอินทรีย์ทั่วไป และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องอื่นๆ ควรนำข้อมูลมา พิจารณาปรับปรุงในด้านต่างๆ ดังนี้

### 1. เจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตร

(1.1) ด้านการผลิต เจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตรควรส่งเสริมให้ความรู้และการฝึกอบรม เรื่องการปลูกข้าวอินทรีย์แก่เกษตรกรในชุมชนต่างๆ โดยสนับสนุนให้เกิดการรวมกลุ่มกันมากขึ้น เพื่อปลูกข้าวอินทรีย์ให้มีปริมาณเพียงพอ มีความต่อเนื่อง และตรงตามความต้องการของผู้บริโภค นอกจากนี้ยังทำให้ข้าวอินทรีย์ราคาถูกลงกว่าเดิมด้วย

(1.2) ควรกระตุ้นให้เกษตรกรที่รวมกลุ่มปลูกข้าวอินทรีย์แล้ว จัดตั้งกลุ่มเพื่อแปรรูป ข้าวอินทรีย์ เพื่อจำหน่ายในรูปแบบสหกรณ์หรือกลุ่มชุมชน ผู้ซื้อจะได้หาซื้อข้าวอินทรีย์ได้สะดวก สามารถหาซื้อได้ทั่วไป

(1.3) สนับสนุนให้มีหน่วยงานตรวจสอบคุณภาพดินเพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของ ดินที่จะปลูกข้าวอินทรีย์แล้วให้แนะนำที่ถูกต้อง และให้การสนับสนุนด้านเมล็ดพันธุ์ข้าวที่ได้ มาตรฐานหรือวิธีการคัดเลือกพันธุ์ข้าวที่ถูกต้องแก่เกษตรกร

(1.4) ขอความร่วมมือกับสถาบันการศึกษาในท้องถิ่นจัดการอบรมให้ความรู้เรื่องการ จัดการด้านการตลาด การเงิน การลงทุน ที่เกี่ยวข้องกับข้าวอินทรีย์เช่น ความต้องการข้าวอินทรีย์ ของตลาด การลดต้นทุนการปลูกข้าวด้วยระบบเกษตรอินทรีย์ เป็นต้น เพื่อชักจูงใจให้เกษตรกรหัน มาปลูกข้าวระบบเกษตรอินทรีย์เพิ่มขึ้น

### 2. ผู้จำหน่ายปุ๋ยอินทรีย์

(2.1) ควรส่งเสริมสนับสนุนเกษตรกรผู้ซื้อปุ๋ยเคมี ให้หันมาใช้ปุ๋ยอินทรีย์หรือปุ๋ย ชีวภาพทดแทนปุ๋ยเคมี โดยการบอกถึงข้อดีของปุ๋ยอินทรีย์หรือปุ๋ยชีวภาพ พร้อมทั้งให้คำแนะนำ วิธีการใช้ปุ๋ยดังกล่าวด้วย

(2.2) ควรมีการส่งเสริมการขายโดยการจัดแปลงสาธิตปลูกพืชที่ใช้ปุ๋ยอินทรีย์หรือปุ๋ย ชีวภาพให้เกษตรกรเห็นถึงข้อดี โดยในระยะแรกควรมีการแจกปุ๋ยดังกล่าวแก่เกษตรกรเพื่อกระตุ้น ให้เกิดการทดลองใช้

### 3. เกษตรกรผู้ผลิตข้าวอินทรีย์

- (3.1) ควรร่วมมือกับผู้ขายในการวางแผนการผลิตข้าวอินทรีย์ เพื่อให้การปลูกข้าวอินทรีย์ตรงกับประเภท ชนิด สายพันธุ์ข้าว ที่ตลาดต้องการ
- (3.2) ควรให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตร ในการเข้าร่วมเป็นสมาชิกกลุ่มเพื่อปลูกข้าวอินทรีย์
- (3.3) ควรมีความซื่อสัตย์ในการปลูกข้าวแบบเกษตรอินทรีย์อย่างแท้จริง โดยการไม่ใช้สารเคมีเข้ามาเกี่ยวข้องในกระบวนการผลิตข้าวอินทรีย์
- (3.4) เกษตรกรควรหาความรู้ เทคนิควิธีการต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต โดยเป็นวิธีที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
- (3.5) ควรยื่นขอใบรับรองมาตรฐานกระบวนการผลิตเกษตรอินทรีย์รวมทั้งใบรับรองมาตรฐานผลผลิตเกษตรอินทรีย์ จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างความมั่นใจแก่ผู้ซื้อ
- (3.6) การส่งเสริมการตลาดที่โรงพยาบาลต้องการคือ การที่ผู้ผลิตเปิดโอกาสให้เยี่ยมชมระบบการผลิตข้าวอินทรีย์ตั้งแต่การปลูก ไปจนถึงขั้นตอนการแปรรูปเป็นผลิตภัณฑ์ ดังนั้นทั้งผู้ผลิตควรร่วมมือกับผู้ขายในการจัดทำระบบธุรกิจ เช่น การเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายโภชนาการของโรงพยาบาลที่อยู่บริเวณใกล้เคียงได้ศึกษาดูงานเกี่ยวกับกระบวนการตั้งแต่ปลูกข้าว ไปจนถึงการแปรรูปเป็นข้าวอินทรีย์ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ซื้อ

### 4. หน่วยงานรับรองมาตรฐานเกษตรอินทรีย์ของภาครัฐ

- (4.1) สำนักงานมาตรฐานเกษตรอินทรีย์ (มกท.) ควรจัดให้มีหน่วยงานให้การรับรองมาตรฐานสินค้าเกษตรอินทรีย์ที่ทั่วถึง เพื่อให้เกษตรกรสามารถติดต่อได้อย่างสะดวก
- (4.2) องค์กรที่ให้การรับรองมาตรฐานเกษตรอินทรีย์ของรัฐ ควรพัฒนาให้มีระบบการตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพมีมาตรฐานเทียบเท่ากับองค์กรตรวจสอบรับรองมาตรฐานสากลจากศูนย์รับรองระบบประกันคุณภาพมาตรฐานเกษตรอินทรีย์ (International Organic Accreditation Service - IOAS) ของ IFOAM ซึ่งเป็นที่ยอมรับจากนานาชาติ
- (4.3) กรมวิชาการเกษตรควรให้ข้อมูลความรู้ต่างๆ แก่เกษตรกรผู้ที่มีความต้องการการรับรองมาตรฐานข้าวอินทรีย์ เช่น ขั้นตอน หรือการเตรียมความพร้อมในการติดต่อขอรับใบรับรองมาตรฐานผลผลิตเกษตรอินทรีย์

### 5. ผู้ประกอบการโรงสีข้าว

- (5.1) ผู้ประกอบการควรจัดทำระบบการจัดเก็บข้าวอินทรีย์ที่มีคุณภาพ โดยจัดแยกข้าวอินทรีย์ออกจากข้าวทั่วไปให้ชัดเจน



(5.2) หากจำเป็นต้องใช้โรงสีแปรสภาพข้าวอินทรีย์ร่วมกับข้าวธรรมดา ควรทำความสะอาดอาคารเครื่องสี หรือแปรสภาพข้าวอินทรีย์ก่อนข้าวทั่วไป เพื่อป้องกันการปะปนกันระหว่างข้าวอินทรีย์กับข้าวทั่วไป

(5.3) กระสอบที่ใช้ในการบรรจุข้าวสารควรใช้เฉพาะกระสอบที่สะอาด ไม่เคยบรรจุสารเคมีที่เป็นอันตรายมาก่อน หรือผ่านการซบสารเคมีก่อนนำมาใช้งาน

(5.4) ไม่ใช้สารเคมีในการรักษาสภาพข้าว เพื่อให้มีอายุการเก็บรักษาที่นานขึ้น แต่ควรใช้วิธีการลดความชื้นให้ต่ำกว่าร้อยละ 14 และสีเป็นข้าวสารเป็นระยะๆ เพื่อป้องกันปัญหาเรื่องมอดและปัญหาการเก็บรักษาอื่นๆ

## 6. ผู้จำหน่ายข้าวสาร

(6.1) ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ผู้ขายควรมีใบรับรองมาตรฐานความปลอดภัยจากสารเคมีของข้าวอินทรีย์ เพื่อยืนยันแก่ผู้ซื้อ นอกจากนี้ผู้ขายต้องมีการจัดเก็บสินค้าที่มีคุณภาพ และสามารถบริการจัดส่งสินค้าได้รวดเร็ว ทันต่อเวลา ตรงตามความต้องการของผู้ซื้อ

(6.2) ด้านราคา (Price) ผู้ขายควรให้ข้อมูลแก่ผู้ซื้อถึงความแตกต่าง และข้อดีข้อเสียระหว่างข้าวอินทรีย์กับข้าวทั่วไป เพื่อให้ผู้ซื้อเห็นคุณค่าของสินค้าและยินยอมที่จะจ่ายในราคาที่เพิ่มขึ้น

(6.3) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) โรงพยาบาลส่วนใหญ่ในจังหวัดเชียงราย เป็นโรงพยาบาลชุมชน อยู่ในเขตอำเภอรอบนอก บางแห่งอยู่ห่างไกลมักมีปัญหาการขนส่ง ดังนั้นผู้ที่รับผิดชอบในการจัดซื้อข้าวจึงให้ความสำคัญเรื่องการให้บริการขนส่งที่รวดเร็วของผู้ขาย ดังนั้นนักการตลาดจึงควรเพิ่มประสิทธิภาพในการขนส่งที่รวดเร็วกว่าคู่แข่ง โอกาสในการขายก็จะยิ่งมากขึ้น นอกจากนี้นักการตลาดควรรหาโอกาสทางการตลาดจำหน่ายข้าวอินทรีย์แก่โรงพยาบาล โดยระยะเริ่มแรกของการทำธุรกิจอาจเริ่มต้นจาก โรงพยาบาลในเขตอำเภอเมืองก่อน เพราะต้องการข้าวอินทรีย์ในปริมาณมาก ร้อยละ 39.51 ของข้าวอินทรีย์ทั้งหมดที่โรงพยาบาลต้องการ อีกทั้งมีการคมนาคมขนส่งสะดวก

(6.4) ด้านส่งเสริมการตลาด (Promotion) ผู้ขายควรจัดให้มีการอบรมพนักงานขายให้มีความรู้เกี่ยวกับข้าวอินทรีย์ให้ละเอียด และมีการเข้าเยี่ยมเยียนโรงพยาบาลของตัวแทนผู้เสนอขายอย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงความต้องการ ในการจัดซื้อของ โรงพยาบาลได้ทันเวลา

(6.5) จากโมเดล AIDA เพื่อกระตุ้นให้ลูกค้ากลุ่มโรงพยาบาลมีความต้องการหรือความปรารถนา (Desire) ที่จะซื้อข้าวอินทรีย์ ผู้ขายควรนำเสนอประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับ โดยเฉพาะเรื่อง ต่อไปนี้คือ

- ให้ข้อมูลเกี่ยวกับอันตรายของสารเคมีตกค้างในข้าว บอกถึงข้อดีหรือประโยชน์ของข้าวอินทรีย์ที่มีต่อสุขภาพของผู้บริโภค

- นำเสนอบริการจัดเก็บสินค้าโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย และบริการจัดส่งข้าวอินทรีย์ที่รวดเร็วเหนือกว่าคู่แข่ง ตรงต่อเวลาและตรงตามที่นัดหมาย เพื่ออำนวยความสะดวก ให้ลูกค้าเกิดความพอใจสูงสุด

- นำเสนอส่วนลดราคาขายข้าวอินทรีย์ต่ำกว่าราคาปกติ เมื่อโรงพยาบาลตกลงทำสัญญาซื้อขายระยะยาว

## 7. โรงพยาบาล

(7.1) ควรให้ข้อมูลแก่ผู้บริหารระดับสูงของโรงพยาบาล ให้ตระหนักถึงความสำคัญของการดำเนินโครงการอาหารปลอดภัยในโรงพยาบาล จึงจะทำให้การซื้อข้าวอินทรีย์มีความเป็นไปได้ โดยไม่มีความขัดข้อง

(7.2) ควรจัดการสัมมนาให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง เรื่องข้าวอินทรีย์ ประโยชน์ที่จะได้รับจากข้าวอินทรีย์ และให้ข้อมูลอื่นๆ เพื่อกระตุ้นให้ตระหนักถึงความสำคัญของข้าวอินทรีย์

(7.3) ควรจัดให้มีการนำไปศึกษาดูงานแหล่งผลิตข้าวอินทรีย์ ในพื้นที่ใกล้เคียงที่โรงพยาบาลตั้งอยู่

(7.4) ควรมีการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตร เพื่อขอให้ส่งเสริมเกษตรกรในท้องถิ่นใกล้เคียงกับโรงพยาบาลในการปลูกข้าวอินทรีย์ แล้วโรงพยาบาลรับซื้อในราคาที่ตกลงกับเกษตรกร เพื่อโรงพยาบาลจะได้ข้าวอินทรีย์ที่ปลอดภัยจากสารเคมีอย่างแท้จริง เพราะสามารถตรวจสอบขั้นตอนการผลิตในสถานที่จริงได้ นอกจากนี้ยังเป็นการกระตุ้นให้เกิดการปลูกข้าวอินทรีย์เพิ่มขึ้นและเป็นการสนับสนุนรายได้แก่คนในท้องถิ่นด้วย

(7.5) โรงพยาบาลที่ต้องการปรับเปลี่ยนการซื้อข้าวทั่วไปมาเป็นข้าวอินทรีย์ หากระยะเริ่มต้นยังไม่มีข้าวอินทรีย์เพียงพอต่อความต้องการ ควรค่อยๆ ปรับเปลี่ยนการจัดซื้อข้าว จากข้าวทั่วไปเป็นข้าวปลอดภัยจากสารพิษ และข้าวอินทรีย์ในที่สุด ทั้งนี้จะเป็นการสร้างลักษณะที่ดีในการให้บริการขององค์การ

(7.6) เมื่อโรงพยาบาลใช้ข้าวอินทรีย์ในโรงครัวของโรงพยาบาลแล้วสามารถนำมาเป็นจุดแข็งในการแข่งขันด้านการบริการกับโรงพยาบาลอื่นๆ ในเรื่องอาหารปลอดภัยในโรงพยาบาล ส่งผลดีต่อการเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการจากโรงพยาบาลมากยิ่งขึ้น

(7.7) จัดโครงการอาหารเพื่อสุขภาพใน โรงพยาบาล แก่ผู้ใช้บริการกลุ่มนักท่องเที่ยวที่ต้องการพักรักษาตัวในโรงพยาบาล หรือผู้ที่มีความสนใจอื่นๆ

## 8. ผู้ซื้อหรือผู้บริโภควินทรีย์ทั่วไป

(8.1) ควรศึกษาหาข้อมูลความรู้เกี่ยวกับข้าวอินทรีย์ เช่น ความแตกต่างระหว่างข้าวอินทรีย์กับข้าวทั่วไป ประโยชน์ของข้าวอินทรีย์ต่อสุขภาพ เป็นต้น

(8.2) ควรศึกษาวิธีการเลือกซื้อข้าวอินทรีย์อย่างถูกต้อง เช่น การรู้ตราสัญลักษณ์ที่รับรองมาตรฐานข้าวอินทรีย์ มีแหล่งจำหน่ายข้าวอินทรีย์ที่น่าเชื่อถือจากแหล่งใดบ้าง เป็นต้น

## 9. ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องอื่นๆ เช่น หน่วยงานของภาครัฐที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมการตลาดข้าวอินทรีย์

(9.1) ควรจัดทำข้อมูลแหล่งจำหน่ายข้าวอินทรีย์ภายในประเทศไทย แจกจ่ายแก่ผู้บริโภคอย่างทั่วถึง

(9.2) ควรประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงประโยชน์และคุณค่าของข้าวอินทรีย์ ให้เป็นที่รู้จักแก่ผู้บริโภคอย่างทั่วถึง ตามสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ เป็นต้น

(9.3) นอกจากการสร้างตราสัญลักษณ์การผลิตพืชอินทรีย์แก่ผู้ผลิตแล้ว ควรสร้างตราสัญลักษณ์สำหรับติดบนบรรจุภัณฑ์ของข้าวอินทรีย์ที่จำหน่ายตามตลาดทั่วไป เพื่อให้ผู้ซื้อเห็นอย่างชัดเจน สามารถแยกความแตกต่างระหว่างข้าวอินทรีย์กับข้าวทั่วไปได้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved