

การรับรู้และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก
ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร

สารนิพนธ์
ของ
ชนิดา แก้วทรัพย์ศักดิ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มกราคม 2552

การรับรู้และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก
ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร

สารนิพนธ์
ของ
ชนิดา แก้วทรัพย์ศักดิ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มกราคม 2552
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

การรับรู้และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก
ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร

บทคัดย่อ
ของ
ชนิดา แก้วทรัพย์ศักดิ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มกราคม 2552

ชนิดา แก้วทรัพย์ศักดิ์. (2552). การรับรู้และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกศูนย์
การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ).
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: รศ.สุพาดา สิริกุดตา

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาการรับรู้ในคุณค่า การรับรู้ในคุณภาพ และการรับรู้
ในความเป็นธรรม ตลอดจนพยากรณ์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์
การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ
ผู้ให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ที่มีอายุมากกว่าหรือเท่ากับ 18 ปี
จำนวน 400 ตัวอย่าง และใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น โดยวิธีแบบโควตา
และวิธีความสะดวก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน
มาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค ค่าทางสถิติแบบที่ ค่าความแปรปรวนทางเดียว และ
การถดถอยเชิงซ้อน

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ที่มีอายุระหว่าง 28-37 ปี มี
ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีสถานภาพสมรสโสด มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 45,001 บาท
ขึ้นไป และมีอาชีพเป็นพนักงานเอกชน
2. ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ในคุณค่าโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยผู้ให้บริการมี
การรับรู้ในคุณค่าในระดับมาก ในข้อความคล่องตัวของโรงพยาบาลเพียงพอที่จะตอบสนองความ
ต้องการของผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใจเงื่อนไขรายละเอียดและขั้นตอนการรักษาทาง
การแพทย์ที่ทางโรงพยาบาลมอบให้ ผู้ใช้บริการได้พิจารณาแล้วว่าโรงพยาบาลแห่งนี้เหมาะสมที่จะ
เข้ารับรักษา และประโยชน์และบริการที่ผู้ให้บริการได้รับทำให้ผู้ให้บริการรู้สึกคุ้มค่ากับเงินที่ต้องชำระ
ผู้ให้บริการมีการรับรู้ในคุณค่าในระดับปานกลาง ในข้อหากโรงพยาบาลแห่งนี้เพิ่ม
ค่าใช้จ่ายในการรักษาผู้บริการจะยังคงกลับมาใช้บริการที่โรงพยาบาลอีก และค่าใช้จ่ายในการ
รักษาพยาบาลถูกเมื่อเปรียบเทียบกับโรงพยาบาลเอกชนอื่น
3. ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ในคุณภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยผู้ให้บริการมีการรับรู้
ในคุณภาพของแพทย์โดยรวมในระดับมาก มีการรับรู้ในคุณภาพของพนักงานโดยรวมในระดับมาก
และมีการรับรู้ในลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก
4. ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ในความเป็นธรรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก และมีความพึง
พอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก
5. ผู้ใช้บริการที่มีเพศ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้
ข้อมูลและคำปรึกษาของเจ้าหน้าที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. ผู้ใช้บริการที่มีเพศ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ให้บริการ และความดูแลเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.05

7. ผู้ใช้บริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารจากทางโรงพยาบาลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.05

8. ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.05

9. ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.05

10. ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร มีการรับรู้ในคุณค่า การรับรู้ในคุณภาพ การรับรู้ในคุณภาพของแพทย์ และการรับรู้ในความเป็นธรรมชาติที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจได้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจที่สามารถอธิบายความพึงพอใจผู้ให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานครร้อยละ 58.4

**USERS' PERCEPTION AND SATISFACTION ON OUTPATIENT
DEPARTMENT OF BANGKOK HOSPITAL MEDICAL CENTER
IN BANGKOK METROPOLITAN AREA**

**AN ABSTRACT
BY
CHANIDA KAEWSAPSAK**

**Presented in partial fulfillment of the requirements for the
Master of Business Administration in Management
at Srinakharinwirot University**

January 2009

Chanida Kaewsapsak. (2552). *Users' Perception and Satisfaction on Outpatient Department of Bangkok Hospital Medical Center in Bangkok Metropolitan Area*. Master Project, M.B.A. (Management). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Adviser: Assoc. Prof. Supada Sirikudta

The purpose of this research is to study perceived value, perceived quality and perceived equity to forecast satisfaction on outpatient department of Bangkok Hospital Medical Center in Bangkok metropolitan area. The sample of research were 400 users on outpatient department of Bangkok Hospital Medical Center from age over or equal 18 years old. Using Non-probability sampling, Quota sampling and Convenience sampling. The statistics method using Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation, Cronbach's Alpha, t-test, One way analysis of variance were statistical methods of analyzing data and Multiple regression.

The research revealed that

1. Most of the users who completed the questionnaires were female, aged between 28-37 years old, holding a bachelor degree, single status, having average income per month more than 45,001 bath and working with private companies.

2. Users had overall perceived value at a rather high level. Users had perceived value at a high level in terms of flexible of the hospital enough to response users' require, users can understand detail and step of medical treatment which the hospital have provide, user have consider in this hospital which suitable for medical treatment and benefit and services which the users is received are make worthwhile when compare with medical fee and expenses, respectively.

Users had perceived value at the moderate level in terms of if the hospital is add fee and expense of medical treatment, the user will revisit at this hospital. And expense is inexpensive when compare with another private hospital.

3. Users had overall perceived quality at a high level. Users had overall perceived doctor quality at a high level. Users had overall perceived employee quality at a high level. Users had overall perceived physical quality at a high level.

4. Users had overall perceived equity at a high level and had overall satisfaction at a high level.

5. Users with different gender and education level had satisfaction on information and consult of authority, at statistical significant difference levels of 0.05.

6. Users with different gender and average income per month had satisfaction on human relations and attention of authority who is services, at statistical significant difference levels of 0.05.

7. Users with different gender, education level and average income per month had satisfaction on information services from the hospital, at statistical significant difference levels of 0.05.

8. Users with different education level had satisfaction on sufficient of authority who is services, at statistical significant difference levels of 0.05.

9. Users with different education level and average income per month had satisfaction on suitable expense for medical treatment, at statistical significant difference levels of 0.05.

10. Users on outpatient department of Bangkok Hospital Medical Center in Bangkok metropolitan area have perceived value, perceived quality, perceived doctor quality and perceived equity can forecast satisfaction. And coefficient of decision can explain satisfaction for users of outpatient department of Bangkok Hospital Medical Center in Bangkok metropolitan area 58.4 percents

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ
ได้พิจารณาสารนิพนธ์เรื่อง การรับรู้และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การ
แพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร ของชนิดา แก้วทรัพย์ศักดิ์ ฉบับนี้แล้ว
เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชา
การจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน
(รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิษฐ์)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กิตติมา สังข์เกษม)
วันที่ ____ เดือน มกราคม พ.ศ. 2552

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี โดยได้รับความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก อาจารย์ที่ปรึกษา รศ.สุพาดา สิริกุตตา ที่ให้คำแนะนำช่วยเหลือ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งแก่ผู้วิจัย ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ขอขอบพระคุณ รศ.ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ ผศ.ดร.ณัฏฐ์ กุลิสร ที่ให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือของแบบสอบถามและคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ และให้ข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง อันเป็นประโยชน์ต่อการทำงานวิจัยชิ้นนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทุกท่าน ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้ความช่วยเหลือ ตลอดจนประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้วิจัย อีกทั้งให้ความเมตตาด้วยดีเสมอมา

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ และบัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน ตลอดจนผู้มีส่วนสำเร็จต่องานวิจัยชิ้นนี้

ขอขอบคุณนายแพทย์สมอาจ วงษ์ชมทอง ประธานคณะกรรมการพิจารณาการวิจัยและจริยธรรม ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ และเจ้าหน้าที่ทุกท่าน ที่ได้อนุเคราะห์และให้ความร่วมมือในการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณผู้ให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ที่ให้ความร่วมมือและสละเวลาตอบแบบสอบถามให้เสร็จตามกำหนดเวลา เพื่อการวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ที่ได้เลี้ยงดูและอบรมสั่งสอนผู้วิจัยให้เป็นคนดี ขยันอดทน ซื่อสัตย์ มีคุณธรรม และมอบโอกาสการศึกษาเป็นวิชาความรู้ติดตัว เพื่อทดแทนคุณต่อสังคมและประเทศชาติ

สุดท้ายนี้ คุณประโยชน์และความดีอันพึงจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดามารดา ญาติและบูรพคณาจารย์ทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอน ชี้แนะแนวทางที่ดีและมีคุณค่าตลอดมาจนสำเร็จการศึกษา

ชนิดา แก้วทรัพย์ศักดิ์

สารบัญ

บทที่

หน้า

1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
กรอบความคิดในการวิจัย.....	5
สมมติฐานการวิจัย.....	7
 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้.....	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	12
พฤติกรรมภายหลังการซื้อ.....	16
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพบริการ.....	17
ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ.....	19
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	21
 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	25
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	25
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	27
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	34
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	34
 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	82
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการวิจัย.....	82
วิธีดำเนินการวิจัย.....	83
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	85
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	86
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	86
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	88
การอภิปรายผล.....	97
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาค้นคว้า.....	103
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป.....	104
 บรรณานุกรม.....	 107
 ภาคผนวก.....	 112
ภาคผนวก ก. แบบสอบถาม	
ภาคผนวก ข. รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพของเครื่องมือ	
ภาคผนวก ค. รายชื่อสถานที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	
 ประวัติย่อผู้วิจัย.....	 124

บัญชีตาราง

ตาราง

หน้า

1 ศูนย์การรักษาโรคเฉพาะทาง ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ.....	26
2 ข้อมูลคุณลักษณะของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ.....	41
3 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้ในคุณค่า.....	44
4 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้ในคุณภาพ.....	45
5 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้ในความเป็นธรรม.....	46
6 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ.....	47
7 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก (Customer Satisfaction) ต่อศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ จำแนกตามเพศ.....	49
8 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก (Customer Satisfaction) ต่อศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ จำแนกตามอายุ.....	53
9 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารจากทางโรงพยาบาลเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD โดยจำแนกตามอายุ.....	55
10 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก (Customer Satisfaction) ต่อศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	56
11 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อความพึงพอใจ ของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD โดยจำแนกตามระดับการศึกษา.....	58
12 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้ข้อมูล และคำปรึกษาของเจ้าหน้าที่เป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD โดยจำแนกตามระดับการศึกษา.....	59
13 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารจากทางโรงพยาบาลเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD โดยจำแนกตามระดับการศึกษา.....	60

ตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

14 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อความเหมาะสม ของค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD โดยจำแนกตามระดับการศึกษา.....	60
15 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก (Customer Satisfaction) ต่อศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	62
16 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก (Customer Satisfaction) ต่อศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	66
17 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้ บริการข้อมูลข่าวสารจากทางโรงพยาบาลเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	68
18 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อ ความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการ LSD โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	69
19 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก (Customer Satisfaction) ต่อศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe.....	70
20 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อ มนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ ทดสอบ Dunnett's T3 โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	72
21 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อ ความดูแลเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ ทดสอบ Dunnett's T3 โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	73
22 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก (Customer Satisfaction) ต่อศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ จำแนกตามอาชีพ.....	75

ตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

23 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก (Customer Satisfaction) ต่อศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ จำแนกตามอาชีพ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe.....	77
24 การทดสอบการรับรู้ในคุณค่า การรับรู้ในคุณภาพ การรับรู้ในคุณภาพของแพทย์ การรับรู้ในคุณภาพของพนักงาน การรับรู้ในคุณภาพของลักษณะทางกายภาพ และการรับรู้ในความเป็นธรรม กับความสามารถทำนายความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร.....	79
25 การวิเคราะห์ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการทำนายความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพในเขต กรุงเทพมหานคร โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงซ้อน (Multiple Regression Analysis) วิธี Stepwise.....	80

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1	คุณค่าผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบแก่ลูกค้า (Customer delivered value).....	10
2	โมเดลความพึงพอใจของลูกค้า.....	14
3	โมเดลความไม่พึงพอใจของลูกค้า.....	15

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในปัจจุบัน ซึ่งเป็นยุคแห่งข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยีต่างๆ ผู้คนได้หันมาให้ความสำคัญกับเรื่องความเอาใจใส่ และดูแลสุขภาพกันมากขึ้น แต่เนื่องด้วยสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป การดำรงชีวิตที่รีบเร่ง มลภาวะที่เพิ่มขึ้น เชื้อโรค ไวรัสต่างๆ ที่มีผลต่อสุขภาพร่างกายมนุษย์ ส่งผลให้ธุรกิจบริการทางการแพทย์และการรักษาพยาบาล และโรงพยาบาลมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ซึ่งทำให้ธุรกิจบริการทางด้านนี้ต้องทำการแข่งขันทางการให้บริการ เพื่อให้ธุรกิจของตนสามารถดำรงอยู่ได้ภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ทั้งนี้การแข่งขันไม่เพียงแต่เฉพาะการแข่งขันกันเองในหมู่ผู้ประกอบการภายในประเทศเท่านั้น แต่เนื่องจากกระแสโลกาภิวัตน์ที่เปลี่ยนแปลงไป ความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม มีการลงทุนข้ามชาติ และการเปิดเสรีทางการเงิน ส่งผลให้ธุรกิจบริการต้องทำการแข่งขันจากผู้ประกอบการจากต่างชาติเพิ่มขึ้นด้วย

การที่ธุรกิจบริการทางการแพทย์และการรักษาพยาบาล และโรงพยาบาลจะสามารถดำเนินอยู่ได้ภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว รวมทั้งยังมีการเผชิญกับการแข่งขันที่รุนแรงเพิ่มมากขึ้นนั้น ธุรกิจบริการทางการแพทย์และการรักษาพยาบาล และโรงพยาบาล ควรที่จะมุ่งเน้นการต่อยอดสร้างคุณค่าเพิ่ม ด้วยการสร้างความสัมพันธ์หรือสร้างความรู้จักคุ้นเคยเหมือนเป็นญาติกับลูกค้า ทำให้ลูกค้าประทับใจ และภักดีกับธุรกิจ (ชูศักดิ์ เดชเกรียงไกรกุล. 2546: 3) ซึ่งไม่ว่าเศรษฐกิจจะเป็นเช่นไร ลูกค้าที่ภักดีต่อตราสินค้า ภักดีต่อบริษัท ล้วนเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อบริษัททั้งหลาย แม้แต่องค์กรที่ไม่มุ่งหวังกำไร ก็ยังต้องการที่จะรักษาผู้มีจิตศรัทธาให้อยู่ทำนุบำรุงองค์กรตลอดไปเช่นกัน (อนุวัฒน์ ทรัพย์พีชผล. 2542: 5)

เป็นที่ทราบกันดีว่าการหาลูกค้าใหม่หนึ่งรายต้องลงทุนมากกว่าการรักษาลูกค้าเก่าหนึ่งรายเอาไว้ ลูกค้าจึงเข้ามามีบทบาทต่อการตัดสินใจทางการตลาดมากขึ้นทุกขณะ นักการตลาดรุ่นใหม่จะต้องสร้างความสัมพันธ์อันดีและมีคุณค่ากับลูกค้า (อนุวัฒน์ ทรัพย์พีชผล. 2542: 70) เพราะลูกค้าหากเกิดความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการแล้ว ก็ย่อมที่จะเป็นลูกค้าที่ภักดีไม่เปลี่ยนไปซื้อกับที่อื่นโดยง่าย เพราะไม่ต้องการที่จะรับความเสี่ยง จึงทำให้เกิดการขายซ้ำ (สมิต สัชฌกุล. 2543: 108) ดังนั้นในทุกธุรกิจจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าให้ได้มากที่สุด พร้อมทั้งจะต้องลดจำนวนลูกค้าที่ไม่พึงพอใจลงให้ได้มากที่สุดเช่นกัน (ปฏิพล ตั้งจักรวรานนท์. 2547: 22)

ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ เป็นโรงพยาบาลแห่งแรกที่ได้รับรางวัลผู้ประกอบการดีเด่นประเภทธุรกิจบริการ (สาขาโรงพยาบาล) Prime Minister's Export Award 2001 จากกรมส่งเสริมการส่งออกกระทรวงพาณิชย์ ในฐานะที่สามารถให้บริการที่ดีเลิศต่อผู้ให้บริการชาว

ต่างประเทศ จนสามารถนำเงินตราจากต่างประเทศเข้ามาสู่ประเทศไทยจำนวนมาก และเพิ่มมากขึ้นตามลำดับ ซึ่งศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ได้มุ่งสู่การเป็นศูนย์กลางทางการแพทย์ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ด้วยการพัฒนาสู่ความเป็นผู้เชี่ยวชาญศูนย์เฉพาะระบบอย่างครบวงจร โดยผู้ให้บริการมั่นใจได้กับคุณภาพการบริการเหนือระดับโดยแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ ที่พร้อมให้การดูแลและสุขภาพอย่างเท่าเทียมแก่ผู้ให้บริการทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ โดยมีมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 และ Hospital Accreditation (HA) รับรอง และประกันคุณภาพตลอดจนได้รับการรับรองมาตรฐานโรงพยาบาล ฉบับปีกัญจนภิเชก HA เป็นครั้งที่ 2 จากสถาบันพัฒนารับรองคุณภาพโรงพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการที่จะพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ให้บริการ และคงไว้ซึ่งมาตรฐานจริยธรรมแห่งวิชาชีพอย่างต่อเนื่องตลอดมา แต่เนื่องจากสภาพแข่งขันของธุรกิจโรงพยาบาล ที่มีการแข่งขันกันค่อนข้างรุนแรงดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้นนั้น ส่งผลให้โรงพยาบาลต่างๆ พัฒนาเทคนิคการรักษาเครื่องมือในการรักษา รวมทั้งเทคโนโลยีใหม่ๆ ในการรักษาจนมีความใกล้เคียงกันมาก จากพันธกิจของศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ที่จะเป็นผู้ดำเนินการให้บริการทางการแพทย์ตามมาตรฐานสากลนั้น จึงจำเป็นอย่างยิ่งในการที่ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพจะต้องทราบถึงการรับรู้และความพึงพอใจของผู้ให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก เนื่องจากผู้ให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกมีเป็นจำนวนมาก และมีการรับรู้ต่อการให้บริการเพียงในระยะเวลาอันสั้น หากผู้ให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกมีการรับรู้ในคุณค่า การรับรู้ในคุณภาพ และการรับรู้ในความเป็นธรรมของศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพในทางที่ดีแล้ว ก็ย่อมที่จะนำมาซึ่งความพึงพอใจ และนำมาสู่พฤติกรรมการใช้บริการซ้ำ และบอกต่อเกี่ยวกับโรงพยาบาลในทางที่ดีให้กับบุคคลอื่นทราบต่อไป ในทางตรงกันข้าม หากผู้ให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกมีการรับรู้ในทางที่ไม่ดีแล้ว ก็ย่อมที่จะเกิดความไม่พึงพอใจและบอกต่อในทางที่ไม่ดีเกี่ยวกับโรงพยาบาลได้อย่างรวดเร็วเช่นเดียวกัน อีกทั้งผู้ให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกยังมีความสะดวกต่อการเก็บแบบสอบถามของผู้วิจัย

จากเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการวิจัยเรื่องการรับรู้และความพึงพอใจของผู้ให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ให้สามารถจัดบริการได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการได้ดียิ่งขึ้น อันจะนำมาสู่การบรรลุพันธกิจของศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพตามที่ตั้งไว้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อศึกษาการรับรู้ในคุณค่า การรับรู้ในคุณภาพ และการรับรู้ในความเป็นธรรม ในการพยากรณ์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของการวิจัย

1. ใช้เป็นข้อมูลให้กับผู้บริหารศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ รับทราบถึงการรับรู้ที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก

2. ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ให้สามารถจัดบริการได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการได้ดียิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง การรับรู้และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตในการศึกษาไว้ดังนี้

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมี 25 ศูนย์การรักษาโรคเฉพาะทาง (ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ. 2551: ออนไลน์) ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ที่มีอายุมากกว่าหรือเท่ากับ 18 ปี ซึ่งผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากร ผู้วิจัยใช้วิธีคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบขนาดของประชากร ได้ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 385 ตัวอย่าง และสำรองจำนวนตัวอย่าง 15 ตัวอย่าง โดยนับรวมเป็นกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-probability sampling) แบบโควตา (Quota sampling) ตามศูนย์การรักษาโรคเฉพาะทางซึ่งมี 25 ศูนย์ ได้ศูนย์ละ 16 ตัวอย่าง และใช้การสุ่มตัวอย่างโดยอาศัยความสะดวก (Convenience sampling)

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent variables) แบ่งเป็นดังนี้

1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ

1.1.1 เพศ

1.1.1.1 เพศชาย

1.1.1.2 เพศหญิง

1.1.2 อายุ

1.1.2.1 18 – 27 ปี

1.1.2.2 28 – 37 ปี

1.1.2.3 38 – 47 ปี

1.1.2.4 48 ปีขึ้นไป

1.1.3 ระดับการศึกษา

1.1.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.1.3.2 ปริญญาตรี

1.1.3.3 สูงกว่าปริญญาตรี

1.1.4 สถานภาพสมรส

1.1.4.1 โสด

1.1.4.2 สมรส / อยู่ด้วยกัน

1.1.4.3 หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

1.1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.1.5.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท

1.1.5.2 15,001 – 25,000 บาท

1.1.5.3 25,001 – 35,000 บาท

1.1.5.4 35,001 – 45,000 บาท

1.1.5.5 45,001 บาทขึ้นไป

1.1.6 อาชีพ

1.1.6.1 นักเรียน / นักศึกษา

1.1.6.2 รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ

1.1.6.3 พนักงานบริษัทเอกชน

1.1.6.4 ธุรกิจส่วนตัว / อาชีพอิสระ

1.1.6.5 อื่นๆ โปรดระบุ _____

1.2 การรับรู้ในคุณค่าของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์
โรงพยาบาลกรุงเทพ

1.3 การรับรู้ในคุณภาพของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์
โรงพยาบาลกรุงเทพ

1.4 การรับรู้ในความเป็นธรรมของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์
โรงพยาบาลกรุงเทพ

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ผู้ใช้บริการ หมายถึง บุคคล หรือ ประชากรทั่วไป ที่ทำการติดต่อ สอบถาม และรับการรักษาพยาบาลจากแผนกผู้ป่วยนอกศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. แผนกผู้ป่วยนอก หมายถึง แผนกที่ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพจัดขึ้น เพื่อให้บริการตรวจรักษาโรคทั่วไปกับผู้ใช้บริการที่ไม่ได้พักรักษาพยาบาลค้างคืนที่ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ
3. ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ หมายถึง โรงพยาบาลกรุงเทพ ที่ตั้งอยู่บนพื้นที่ประมาณ 9 ไร่เศษ ซอยศูนย์วิจัย 7 ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ ห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร
4. การรับรู้ในคุณค่า หมายถึง การที่ผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ใช้บริการจากแผนกผู้ป่วยนอกศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ และรับทราบถึงคุณค่าการบริการของศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพว่าสูงกว่าค่ารักษาพยาบาลที่ต้องเสียไป
5. การรับรู้ในคุณภาพ หมายถึง การที่ผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ใช้บริการจากแผนกผู้ป่วยนอกศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ และรับทราบถึงการให้บริการจากศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพทั้งในด้านคุณภาพการให้บริการของแพทย์ , คุณภาพการให้บริการของพนักงาน และคุณภาพจากอุปกรณ์ทางการแพทย์และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ทั้งจากการเห็น การได้ยิน และการสัมผัส
6. การรับรู้ในความเป็นธรรม หมายถึง การที่ผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ใช้บริการจากแผนกผู้ป่วยนอกศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ และได้รับการบริการตามที่ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพสัญญาไว้ หรือได้รับการปฏิบัติเท่ากับโรงพยาบาลอื่น
7. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความชอบใจ ความรู้สึกในทางบวก ความประทับใจโดยรวมของผู้ใช้บริการจากศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร

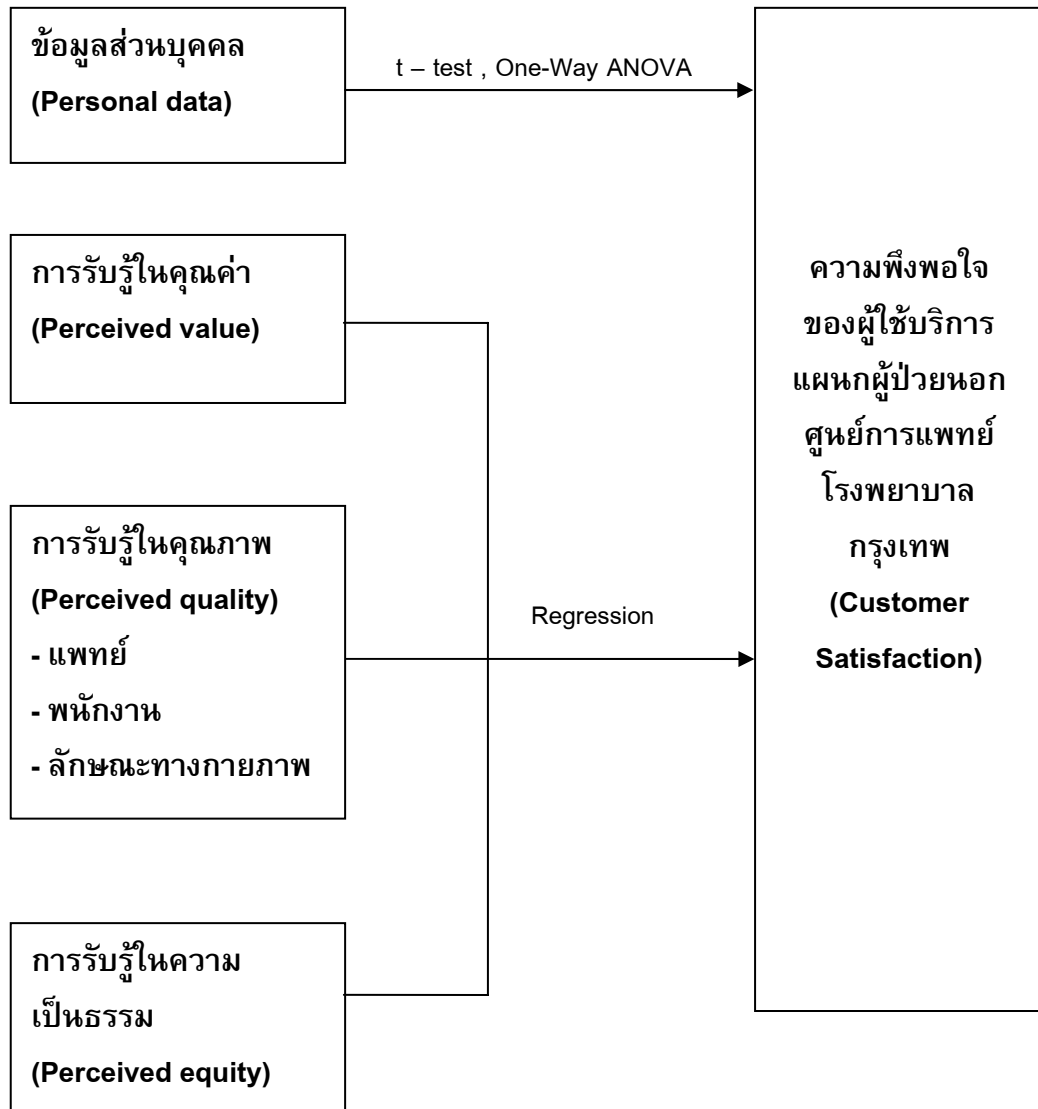
กรอบความคิดในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงการรับรู้และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยกรอบความคิดดังนี้

การรับรู้และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์
โรงพยาบาลกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ที่มา: Phillip K. Hellier; et al. (2003). *Customer Repurchase Intention a General Structural Equation Model*. p. 1762.

สมมติฐานการวิจัย

การศึกษาถึงการรับรู้และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร มีการตั้งสมมติฐานของการวิจัยดังนี้

1. ผู้ใช้บริการที่มีข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

2. การรับรู้ในคุณค่า การรับรู้ในคุณภาพ และการรับรู้ในความเป็นธรรม สามารถทำนายความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. พฤติกรรมภายหลังการซื้อ
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพบริการ
5. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้

ความหมายของการรับรู้

ชิฟแมน และ คานุก (Schiffman; & Kanuk. 2000: 146) การรับรู้ คือ กระบวนการที่บุคคลแต่ละคนมีการเลือก การประมวลผลและการตีความเกี่ยวกับตัวกระตุ้นออกมา ให้ความหมาย และได้ภาพของโลกที่มีเนื้อหา

บรยงค์ โตจินดา (2543: 287) ให้ความหมายการรับรู้ว่า หมายถึง การที่บุคคลได้รับตีความและตอบสนองต่อสิ่งที่เกิดขึ้น การรับรู้แบ่งได้เป็น 2 กิจกรรม คือ การรับข้อมูลและการแปลข้อมูลให้เป็นข้อความตามความเข้าใจ การรับรู้จะต้องคำนึงถึงความรู้ความเข้าใจในข้อมูลข่าวสาร ความสนใจและประสบการณ์จึงสามารถทำให้แปลความถูกต้อง

กระบวนการรับรู้

จำเนียร ช่วงโชติ (2515: 83) ได้กล่าวถึงกระบวนการรับรู้ว่า การรับรู้จะเกิดขึ้นต้องประกอบไปด้วย

1. การสัมผัส หรืออาการสัมผัส คนเรารับรู้สิ่งเร้าโดยทาง หู ตา จมูก ลิ้น และผิวหนัง อวัยวะเหล่านี้เป็นเครื่องมือหรืออุปกรณ์สำคัญในการรับสัมผัสแล้วส่งต่อไปเป็นประสบการณ์ทางสมอง เพื่อให้เกิดการรับรู้ต่อไป

2. ชนิดและธรรมชาติของสิ่งเร้าและการรับรู้ ตามปกติบุคคลมักเกิดการรับรู้ได้โดยไม่ต้องสัมผัสสิ่งเร้าทั้งหมด ทั้งนี้เนื่องมาจากประสบการณ์ที่บุคคลได้รับจากการรับรู้และเรียนรู้จากสิ่งแวดล้อมสะสมกันเรื่อยมา จนเกิดเป็นความรู้ความเข้าใจได้ทันที แม้ว่าจะสัมผัสสิ่งเร้าเพียงบางส่วนหรือส่วนใดส่วนหนึ่งเท่านั้น นอกจากนี้การจัดระเบียบของสิ่งเร้า ทำให้มองเห็นภาพส่วนรวมได้ชัดเจน

3. การแปลความหมายของการสัมผัสกับการรับรู้มักดำเนินไปคู่กับการรับสัมผัสเสมอ ถ้าเราถูกเร้าด้วยสิ่งที่ไม่เคยพบเห็นมาก่อน เรามักแปลความหมายโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่เคยพบเห็นมาแล้ว

4. ประสบการณ์เดิมกับการรับรู้ ในการแปลความหมายหรือตีความหมายของความรู้สึกรู้สึกจากการสัมผัส เพื่อให้เป็นการรับรู้ในสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้น บุคคลจำเป็นต้องใช้ประสบการณ์เดิม หรือความรู้เดิมหรือความชัดเจนที่เคยมีมาแต่หนหลัง

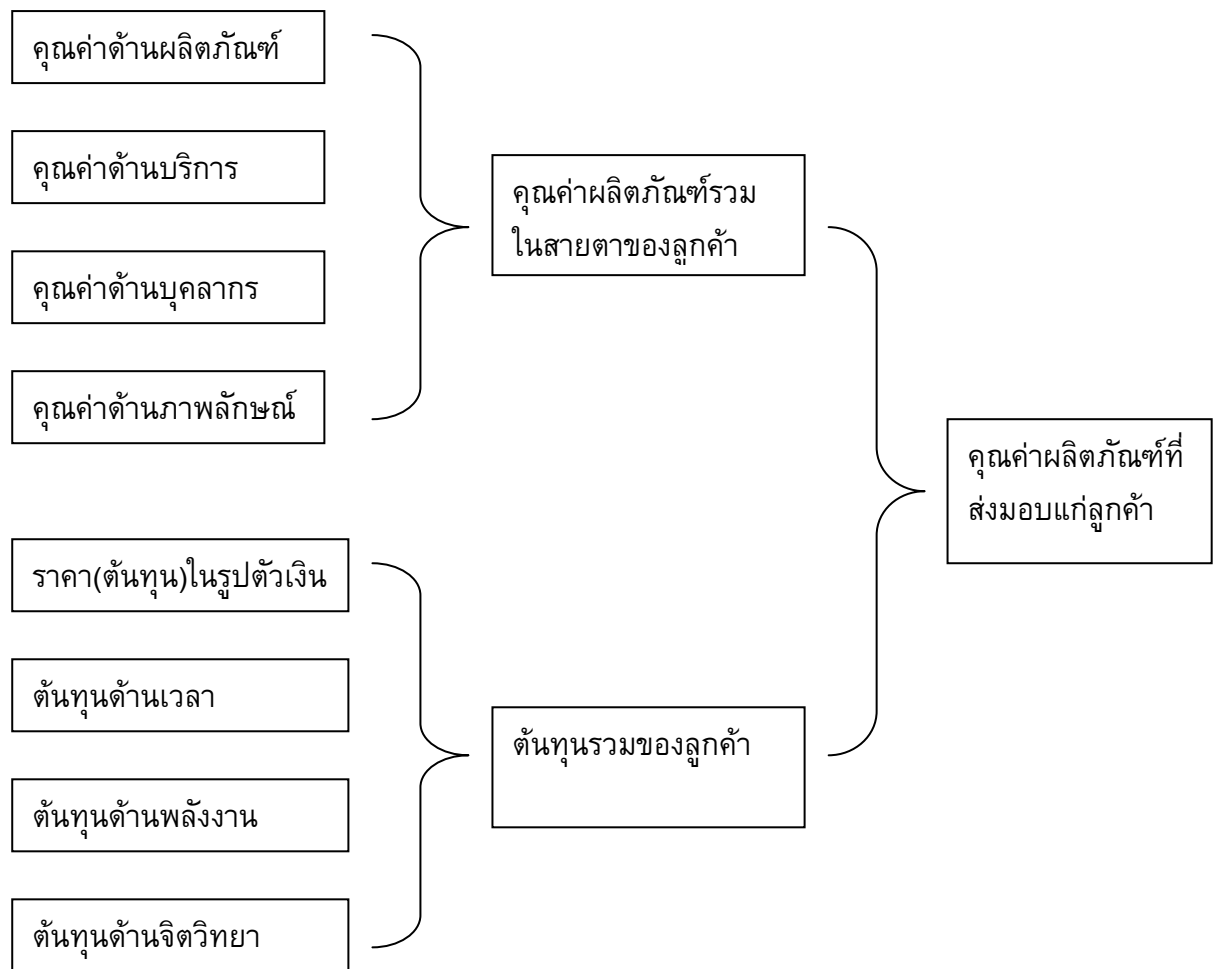
การรับรู้ในคุณค่า (Perceived value)

การรับรู้ในคุณค่า (Perceived value) โดยถือเกณฑ์คุณค่าสำหรับลูกค้า (Customer value) หมายถึง ความแตกต่างระหว่างคุณค่าที่ลูกค้าได้รับจากการเป็นเจ้าของและการใช้ผลิตภัณฑ์ เมื่อเปรียบเทียบกับต้นทุนที่เกี่ยวข้องทั้งหมดในการได้เป็นเจ้าของผลิตภัณฑ์ (Kotler and Armstrong. 2004: 9) โดยพิจารณาจากคุณค่าของผลิตภัณฑ์และเงินที่ต้องจ่ายเพื่อซื้อสินค้านั้น เมื่อใดที่ลูกค้ารู้สึกว่าคุณค่าผลิตภัณฑ์สูงกว่าต้นทุนหรือเงินที่ต้องจ่ายไปเพื่อซื้อสินค้า ลูกค้าก็จะรู้สึกว่าได้รับประโยชน์หรือกำไรจากการซื้อสินค้านั้น ดังนั้นผลิตภัณฑ์ที่เสนอให้กับลูกค้าจะต้องมีคุณค่าในสายตาของลูกค้าและเหนือกว่าคู่แข่ง

คุณค่าผลิตภัณฑ์รวมในสายตาของลูกค้า (Total customer value) เป็นการรับรู้ในรูปของตัวเงินทางด้านเศรษฐกิจ หน้าที่ และผลประโยชน์ทางด้านจิตวิทยาที่ลูกค้าคาดหวังที่จะได้รับจากตลาด (Kotler. 2003: 60) หรือเป็นผลรวมของผลประโยชน์หรืออรรถประโยชน์ (Utility) จากผลิตภัณฑ์หรือบริการใดบริการหนึ่ง คุณค่าผลิตภัณฑ์พิจารณาจากความแตกต่างทางการแข่งขันของผลิตภัณฑ์ซึ่งประกอบไปด้วย ความแตกต่างด้านผลิตภัณฑ์ ความแตกต่างด้านบริการ ความแตกต่างด้านบุคลากร และความแตกต่างด้านภาพลักษณ์ ความแตกต่างทั้ง 4 ด้านนี้ก่อให้เกิดคุณค่าผลิตภัณฑ์ 4 ด้าน เช่นกัน คือ คุณค่าด้านผลิตภัณฑ์ (Product value) คุณค่าด้านบริการ (Service value) คุณค่าด้านบุคลากร (Personal value) และคุณค่าด้านภาพลักษณ์ (Image value) คุณค่าทั้ง 4 ประการรวมเรียกว่า คุณค่าผลิตภัณฑ์รวมในสายตาของลูกค้า (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2546: 91)

ต้นทุนรวมของลูกค้า (Total customer value) เป็นต้นทุนทั้งหมดของลูกค้าซึ่งเกิดจากการประเมิน การได้มา การใช้ และการจัดการกับผลิตภัณฑ์ที่ตลาดเสนอให้ (Kotler. 2003: 60) หรือเป็นต้นทุนของลูกค้าที่เกิดขึ้นจากการตัดสินใจซื้อสินค้าชนิดใดชนิดหนึ่ง ประกอบด้วย ราคา (ต้นทุน) ในรูปตัวเงิน (Monetary price (cost) ต้นทุนด้านเวลา (Time cost) ต้นทุนด้านพลังงาน (Energy cost) ต้นทุนด้านจิตวิทยา (Psychic cost)

คุณค่าผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบให้กับลูกค้า (Customer delivered value) จะต้องคำนึงถึงคุณค่าที่เกิดจากการรับรู้ของลูกค้า (Customer Perceived Value (CPV)) ซึ่งเป็นความแตกต่างระหว่างคุณค่าผลิตภัณฑ์รวมในสายตาของลูกค้า (Total customer value) และต้นทุนรวมของลูกค้า (Total customer value) ดังสรุปได้ตามภาพประกอบ



ภาพประกอบ 1 คุณค่าผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบแก่ลูกค้า (Customer delivered value)

ที่มา: Kotler, Philip and Gary Armstrong. (2003). *Principle of Marketing*. p. 60.

การรับรู้ในคุณภาพ (Perceived quality)

การรับรู้ในคุณภาพ (Perceived quality) หมายถึง ความรู้สึกของผู้บริโภคที่รับรู้ถึงคุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือคุณภาพตราสินค้าที่เหนือกว่าตราสินค้าอื่น เช่น ความเชื่อถือได้ ความมั่นใจ เป็นต้น (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2550: 163)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550: 131-135) ผู้บริโภคพิจารณาคุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือบริการโดยถือเกณฑ์ความหลากหลายของสัญญาณของข้อมูล (Information cues) ที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และบริการ สัญญาณเหล่านี้อาจมีความสำคัญอย่างแท้จริงสำหรับผลิตภัณฑ์ และ(หรือ) อาจไม่เป็นปัจจัยที่สำคัญ เช่น ราคา ภาพลักษณ์ของร้าน สิ่งแวดล้อม ภาพลักษณ์ตราสินค้า ข่าวสารการส่งเสริมการตลาด สัญญาณเหล่านี้เป็นเกณฑ์ในการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ

1. การรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Perceived quality of products)

สัญญาณซึ่งเกี่ยวข้องกับลักษณะทางกายภาพ เช่น ขนาด สี ในบางกรณีผู้บริโภคใช้ลักษณะทางกายภาพเพื่อพิจารณาคุณภาพผลิตภัณฑ์ ผู้บริโภคเชื่อถือในการประเมินคุณภาพของผลิตภัณฑ์จากสัญญาณที่สำคัญ ซึ่งมีผลกระทบต่อผลิตภัณฑ์ทั้งพอใจและไม่พอใจ โดยถือเกณฑ์การเลือกซื้อด้านเหตุผลและอารมณ์

การขาดประสบการณ์ที่แท้จริงกับผลิตภัณฑ์ ผู้บริโภคจะประเมินคุณภาพโดยถือเกณฑ์จากสัญญาณภายนอก เช่น ราคา ภาพลักษณ์ของร้านค้า หรือภาพลักษณ์ของผู้ผลิต หรือประเทศที่ผลิตสินค้านั้น

2. การรับรู้คุณภาพของบริการ (perceived quality of services)

การประเมินคุณภาพของบริการมีความลำบากกว่าคุณภาพของผลิตภัณฑ์ เพราะบริการมีลักษณะ คือ ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่แน่นอนหรือเปลี่ยนแปลงได้ ไม่สามารถเก็บไว้ได้ ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการได้ กล่าวคือ ต้องผลิตและบริโภคในขณะเดียวกัน การวัดความคาดหวังของลูกค้าและการรับรู้ในคุณภาพของการบริการ ประกอบด้วยทศนะ 5 ประการ คือ

2.1 ลักษณะที่สัมผัสได้ (ลักษณะทางกายภาพ) (Tangibles) คือ ลักษณะความสะอาดสบายทางกายภาพ อุปกรณ์ บุคคล และวัสดุอุปกรณ์ในการติดต่อสื่อสาร

2.2 ความเชื่อถือได้ (Reliability) คือ ความสามารถที่จะให้บริการตามที่สัญญาไว้และความถูกต้อง

2.3 ความสามารถตอบสนอง (Responsiveness) คือ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการอย่างรวดเร็ว

2.4 ความมั่นใจ (Assurance) คือ การให้ความรู้และความมีอริยาไยของบุคลากรและความสามารถที่จะสร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า

2.5 ความเข้าถึงจิตใจลูกค้า (Empathy) คือ การดูแลและให้ความสนใจแก่ลูกค้าในแต่ละราย

3. ความสัมพันธ์ระหว่างราคาและคุณภาพ (price/quality relationship)

การวิจัยจำนวนหนึ่งสนับสนุนทศนะที่ว่า ผู้บริโภคเชื่อว่าราคาเป็นตัวชี้วัดคุณภาพผลิตภัณฑ์ ผู้บริโภคกำหนดคุณสมบัติในคุณภาพที่แตกต่างกันสำหรับผลิตภัณฑ์ที่คล้ายคลึงกันซึ่งมีราคาที่แตกต่างกัน เนื่องจากราคาเป็นตัวชี้คุณภาพ ผลิตภัณฑ์บางอย่างจึงใช้ราคาสูงเพื่อกำหนดระดับคุณภาพสูงด้วย ธุรกิจหลายแห่งมักจะใช้ความสัมพันธ์ระหว่างราคาและคุณภาพในการกำหนดตำแหน่งผลิตภัณฑ์

การรับรู้ในความเป็นธรรม (Perceived equity)

พิชัย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต (2537: 152) ได้กล่าวว่า ความคุ้มค่ายุติธรรมในราคาของระบบบริการที่ให้ หมายถึง ความรู้สึกเหมาะสมหรือไม่กับจำนวนค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ เช่น ค่าห้องของโรงพยาบาล ค่าถ่ายภาพรังสี เป็นต้น

การรับรู้ในความเป็นธรรมของผู้ใช้บริการต่อการบริการนั้น จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อมี
หลักการบริการที่ดีดังนี้ (กุลธน ธนาพงศธร: 2528)

1. หลักการสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์
และบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ทั้งหมด มิใช่
เป็นการจัดให้แก่บุคคลใดบุคคลหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและ
สม่ำเสมอ มิใช่ทำๆหยุดๆตามความพอใจของผู้ให้บริการ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดขึ้นนั้น จะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่าง
เสมอหน้าเท่าเทียมกัน

4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่
จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้จะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย
สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการมาก
จนเกินไป

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2525: 5477) ได้ให้ความหมายของคำว่า
“พอใจ” หมายถึง สนใจ ชอบ เหมาะ

วูลแมน (Wolman. 1973: 384) อธิบายไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกมี
ความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายความต้องการหรือแรงจูงใจ

เชอร์รี่ และคณะ (Shelly; et al. 1964: 232) ได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึง
พอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและ
ความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข
ความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบ
ย้อนกลับหรือความรู้สึกทางบวกที่เพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่
สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความสุขทางบวกอื่นๆ

दनัย เทียนพุ่ม (2543: 23) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer
satisfaction) เป็นการทำให้ลูกค้ามีประสบการณ์ที่พอใจ ตื่นเต้น ในคุณภาพและบริการแล้วกลับมา
ซื้อซ้ำอีก

ความพึงพอใจของลูกค้า คอตเลอร์ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ. 2546: 90);
(Kotler. 2003: 61) ให้ความหมายว่า เป็นความรู้สึกของลูกค้าว่าพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ซึ่งเป็น
ผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ในการทำงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวังของลูกค้า

ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้าก็จะไม่พอใจ ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์ เท่ากับความคาดหวังลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจและถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์สูงกว่าความคาดหวังมาก ลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจอย่างมาก

ความสำคัญของความพึงพอใจ

दन्य तेनपुष्प (2543: 26) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจของลูกค้าจะช่วยส่งผลต่อการทำธุรกิจ ใน 4 หนทางด้วยกัน คือ

1. เพิ่มโอกาสในการซื้อซ้ำ
2. สร้างการส่งเสริมการขายเชิงบวกแบบปากต่อปาก
3. เพิ่มการจ่ายเพิ่มขึ้นในขณะที่ทำการซื้อของลูกค้า
4. มีผลต่อกระแสเงินสดหมุนเวียน

จากที่กล่าวมาผู้ศึกษาสามารถสรุปความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้คือ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกยินดี พอใจ ชอบใจ ของบุคคลหนึ่งที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อบุคคลเหล่านั้นได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ตนเองต้องการ หรือเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้วางแผนไว้ ซึ่งระดับความพึงพอใจจะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ หรือองค์ประกอบที่แตกต่างกัน

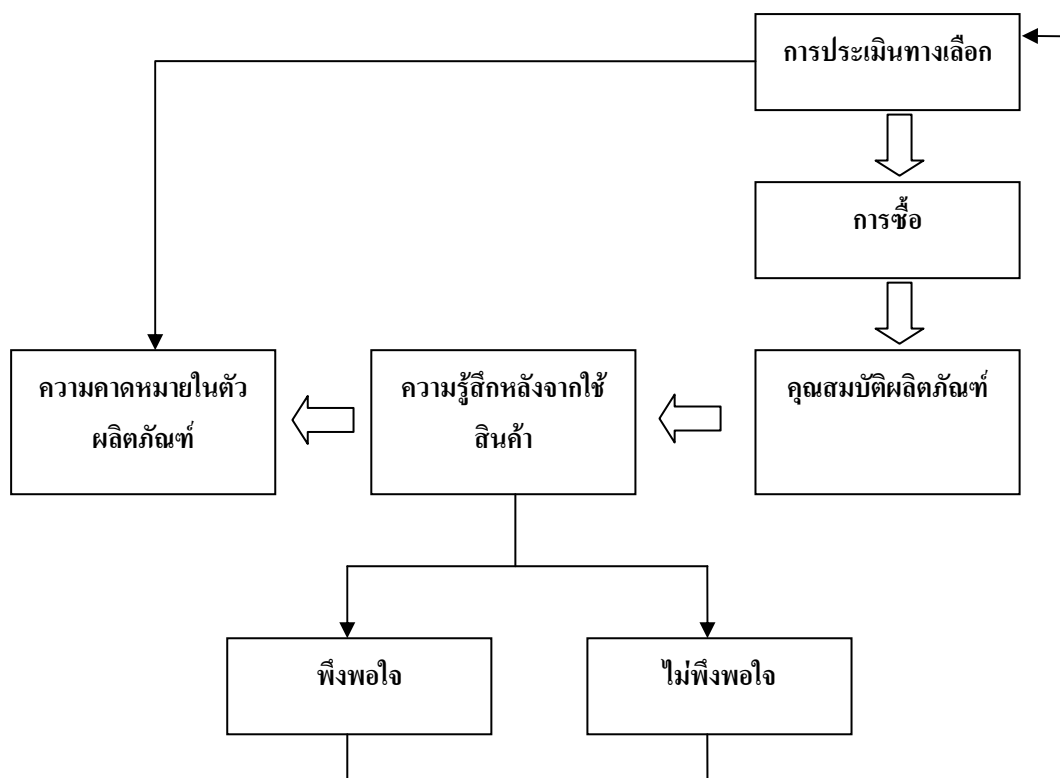
สถาบันการวิจัยของประเทศสหรัฐอเมริการะบุว่า สำนักงานคุ้มครองผู้บริโภคในทำเนียบรัฐบาลได้เปิดเผยข้อมูลเหล่านี้จากการศึกษาในปี 1985

- 96 % ของลูกค้าที่ไม่ได้รับความพึงพอใจ จะไม่บ่นอะไรเกี่ยวกับการบริการเลย
- ลูกค้าที่ไม่พึงพอใจในการบริการอย่างน้อย 90% จะไม่ซื้อสินค้าหรือไม่กลับมาอีกเลย

- ลูกค้าที่ไม่พอใจจะเล่าเรื่องที่เกิดขึ้นให้ผู้อื่นฟังอย่างน้อย 9 ราย
- 13 % ของลูกค้าที่ไม่พอใจ เล่าเรื่องที่เกิดขึ้นให้ผู้อื่นฟังถึง 20 ราย

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า

เลาดอน และเดลต้า (Loudon; & Della. 1976: 579-581) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นส่วนหนึ่งที่อยู่ในกระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค กล่าวคืออยู่ในขั้นสุดท้าย คือ ขั้นตอนการประเมินผลหลังการซื้อ (Evaluation Stage) ความพึงพอใจจะเกี่ยวข้องกับการที่ผู้ขายสามารถให้ในสิ่งที่ลูกค้าต้องการอย่างพอเพียง ความพอเพียง (Adequacy) ของความพึงพอใจเป็นผลมาจากการที่ผู้บริโภคได้ทำการซื้อสินค้านั้นๆ แล้วเปรียบเทียบกับประสบการณ์ในการบริโภคสินค้านั้นๆ เพื่อตอบสนองแรงจูงใจของผู้บริโภค ดังจะเห็นได้จากภาพประกอบ

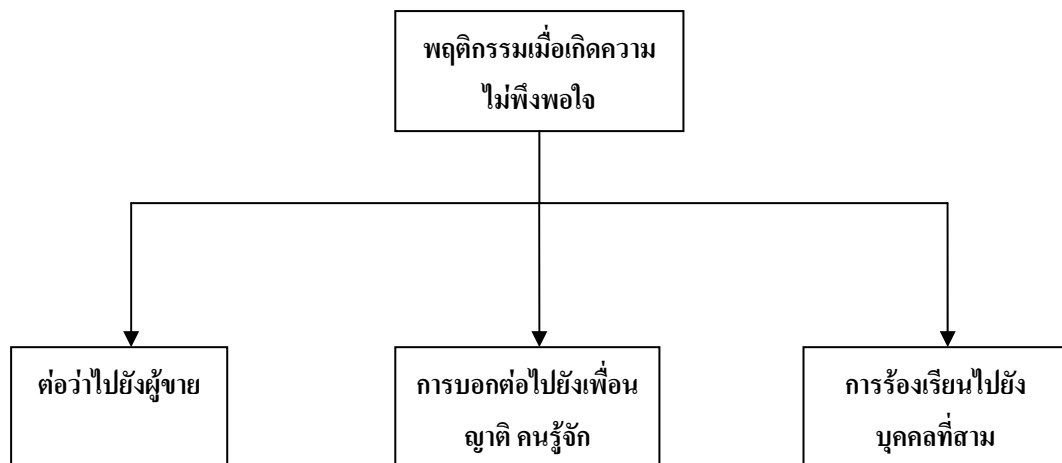


ภาพประกอบ 2 โมเดลความพึงพอใจของลูกค้า

ที่มา: Loudon, David L; & Della Bitta, Albert J. (1976). *Consumer Behavior (Concepts and Applications)*.

จากรูปสามารถอธิบายได้ว่า ผู้บริโภคจะมีความคาดหวังในสินค้าหรือบริการก่อนการซื้อ โดยความคาดหวังเหล่านี้อาจมาจากคำโฆษณาของผู้ผลิต คุณสมบัติหรือประโยชน์ใช้สอยของสินค้าหรือบริการนั้นๆ หลังจากที่ลูกค้าได้ทำการซื้อหรือบริโภคแล้ว ลูกค้าอาจเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจก็ได้ ทั้งนี้เป็นผลมาจากความคาดหวังในตอนแรกเปรียบเทียบกับหลังจากที่ได้บริโภคสินค้าหรือบริการนั้นๆ แล้ว

โดยผลของความพึงพอใจจะทำให้ผู้บริโภคเกิดทัศนคติไปในทางบวกต่อสินค้าหรือบริการ มีความตั้งใจที่จะซื้อสูงขึ้น มีความภักดีในตราสินค้ามากขึ้น และจะบริโภคสินค้าหรือบริการนั้นๆ อย่างต่อเนื่อง และหากผู้บริโภคเกิดความไม่พึงพอใจในสินค้าหรือบริการ ก็จะทำให้เกิดทัศนคติไปในทางลบต่อสินค้าหรือบริการ ไม่มีความต้องการที่จะซื้อสินค้าและเปลี่ยนไปใช้ยี่ห้ออื่นแทน เกิดพฤติกรรมการต่อว่า (Complaining Behavior) และบอกเล่าแต่สิ่งที่ไม่ดีของสินค้าหรือบริการนั้นๆ โมเดลของพฤติกรรมการต่อว่าของลูกค้า สามารถแสดงได้ดังภาพประกอบ



ภาพประกอบ 3 โมเดลความไม่พึงพอใจของลูกค้า

ที่มา: Loudon, David L; & Della Bitta, Albert J. (1976). *Consumer Behavior (Concepts and Applications)*.

จากภาพประกอบ สามารถอธิบายได้ดังนี้ เมื่อลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจต่อสินค้าหรือบริการใดๆ ลูกค้าจะมีพฤติกรรมการต่อว่าไปยัง 3 แห่ง ได้แก่

1. การต่อว่าไปยังผู้ผลิตหรือผู้ขายโดยตรงถึงความไม่พอใจที่ตนมี หรือไม่ทำอะไรเลยเมื่อลูกค้าคิดว่าการต่อว่าของพวกเขาจะไม่ได้รับความสนใจจากผู้ผลิตหรือผู้ขาย
2. การบอกต่อไปยังเพื่อน ญาติ หรือ คนรู้จักเกี่ยวกับประสบการณ์อันเลวร้ายจากการบริโภคสินค้าหรือบริการเหล่านั้น และทำให้บุคคลเหล่านั้นเปลี่ยนไปใช้ยี่ห้ออื่นแทน โดยส่วนนี้ถือว่าเป็นสิ่งที่อันตรายมากที่สุด
3. การร้องเรียนไปยังบุคคลที่สาม เช่น องค์กรของรัฐที่เกี่ยวข้อง สื่อมวลชน หรือ กระบวนการทางกฎหมายในกรณีที่ได้รับ ความเสียหายจากสินค้าหรือบริการ เป็นต้น

ความสำคัญของความพึงพอใจ

อเดย์และแอนเดอร์เซน (Aday; & Andersen. 1971) กล่าวถึงพื้นฐาน 6 ประการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการกับการรักษาพยาบาลและความรู้สึกที่ผู้รับบริการได้รับจากการบริการ มีดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ซึ่งแยกออกเป็น การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ การได้รับการรักษาดูแลเมื่อมีความต้องการและความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ
2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ ซึ่งแยกออกเป็น ผู้ป่วยได้รับบริการทุกประเภทตามความต้องการของผู้ป่วย แพทย์ให้ความสนใจสุขภาพทั้งหมดของผู้ป่วยทั้งทางร่างกายและจิตใจ และแพทย์ได้มีการติดตามผลการรักษา

3. ความพึงพอใจต่ออรรถาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ ได้แก่ การแสดงอรรถาศัยท่าทางที่ดีเป็นกันเองของผู้ให้บริการและแสดงความสนใจห่วงใยต่อผู้ป่วย
4. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ
5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการบริการ ได้แก่ คุณภาพของการดูแลทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับในทัศนะของผู้ป่วยที่มีต่อการบริการของโรงพยาบาล
6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่างๆที่ผู้รับบริการจ่ายในการรักษาความเจ็บป่วย

พฤติกรรมภายหลังการซื้อ

พฤติกรรมภายหลังการซื้อ (Postpurchase behavior)

หลังจากการซื้อและทดลองใช้ผลิตภัณฑ์ไปแล้ว ผู้บริโภคจะมีประสบการณ์เกี่ยวกับความพอใจหรือไม่พอใจผลิตภัณฑ์ ซึ่งนักการตลาดจะต้องพยายามทราบถึงระดับความพอใจของผู้บริโภคภายหลังการซื้อ

การคาดคะเนของผู้บริโภคเกิดจากแหล่งข่าวสาร พนักงานขาย และแหล่งติดต่อสื่อสารอื่นๆ ถ้าบริษัทโฆษณาสินค้าเกินความเป็นจริง ผู้บริโภคจะตั้งความหวังไว้สูง และเมื่อไม่ได้เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ก็จะเกิดความไม่พอใจ ซึ่งจำนวนความไม่พอใจจะขึ้นอยู่กับขนาดของความแตกต่างระหว่างการคาดหวังและการปฏิบัติจริงของผลิตภัณฑ์

เราจะพบว่าประสบการณ์เกี่ยวกับตราสินค้ามีผลกระทบที่สำคัญต่อความชอบและความภักดีต่อตราสินค้า ถ้าตราสินค้าที่ซื้อสร้างความไม่พอใจให้แก่ผู้ซื้อ ผู้ซื้อจะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อตราสินค้า และอาจเลิกซื้อผลิตภัณฑ์ไปเลยในทางตรงกันข้าม ถ้าผู้ซื้อมีความพึงพอใจภายหลังการซื้อสินค้า จะทำให้เกิดการซื้อผลิตภัณฑ์ซ้ำอีก

พฤติกรรมภายหลังการซื้อ (Postpurchase behavior) ที่นักการตลาดจะต้องติดตามและให้ความสนใจมีดังนี้

1. ความพึงพอใจภายหลังการซื้อ (Postpurchase Satisfaction) เป็นระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคหลังจากที่ได้ซื้อสินค้าไปแล้ว ซึ่งอาจแบ่งได้เป็นหลายระดับ เช่น พึงพอใจอย่างมาก รู้สึกเฉยๆ หรือรู้สึกไม่พอใจ ความพึงพอใจของผู้บริโภคจะมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของผู้บริโภค และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์ที่รับรู้ กล่าวคือ ถ้าผลิตภัณฑ์มีประสิทธิภาพต่ำกว่าที่ผู้บริโภคคาดหวังไว้ ผู้บริโภคจะรู้สึกไม่พึงพอใจ (Dissatisfied) แต่ถ้าผลิตภัณฑ์มีประสิทธิภาพเท่ากับที่คาดหวังไว้ ผู้บริโภคจะรู้สึกพึงพอใจ (Satisfaction) แต่ถ้าผลิตภัณฑ์มีประสิทธิภาพสูงกว่าความคาดหวัง ผู้บริโภคจะรู้สึกประทับใจเป็นอย่างยิ่ง (Delighted) ซึ่งมีผลทำให้ผู้บริโภคกลับมาซื้อผลิตภัณฑ์นั้นอีกครั้ง หรือบอกต่อผู้อื่นเกี่ยวกับความพอใจและความไม่พอใจของตนที่มีต่อผลิตภัณฑ์นั้น

2. การกระทำภายหลังการซื้อ (Postpurchase actions) ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในผลิตภัณฑ์ จะมีผลต่อพฤติกรรมต่อเนื่องของผู้บริโภค ถ้าผู้บริโภครู้สึกไม่พึงพอใจ ผู้บริโภคอาจเลิกใช้หรือคืนผลิตภัณฑ์ อาจบอกต่อหรือมีการร้องเรียนผ่านทางสื่อมวลชน หรืออาจถึงขั้นฟ้องร้องเรียกค่าเสียหายจากบริษัทก็เป็นได้

3. พฤติกรรมการใช้และการกำจัดภายหลังการซื้อ (Postpurchase use and disposal) เป็นหน้าที่ของนักการตลาดที่จะต้องคอยติดตามว่าผู้บริโภคใช้และกำจัดสินค้านั้นอย่างไร ถ้าผู้บริโภคเก็บผลิตภัณฑ์ไว้โดยไม่ใช้ ก็อาจเป็นไปได้ว่าผลิตภัณฑ์ระหว่างนั้น จะมีผลทำให้ยอดขายผลิตภัณฑ์ใหม่ลดลง และถ้าผู้บริโภคทิ้งผลิตภัณฑ์ นักการตลาดจำเป็นต้องรู้ว่า ผู้บริโภคทำลายผลิตภัณฑ์นั้นอย่างไร เนื่องจากผลิตภัณฑ์บางชนิดอาจเป็นอันตรายต่อสภาพแวดล้อม (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ. 2546: 225-226)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541: 334) ได้กล่าวว่า การบริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า

กุลธน ธนาพงศธร (2530: 303) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการที่ดี ต้องสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ มิได้เป็นการจัดขึ้นเพื่อบุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มีการให้บริการที่ดำเนินไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ โดยใช้หลักความเสมอภาคแก่ผู้มารับบริการและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่กลุ่มบุคคลกลุ่มใดแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นอย่างเห็นได้ชัด และค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ ยึดหลักความสะดวกในการปฏิบัติ ง่ายต่อการเข้ารับบริการ ทั้งไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้บริการหรือผู้รับบริการมากจนเกินไป

คอตเลอร์ (Kotler. 2000: 428) ได้ให้คำจำกัดความของการบริการ คือ กิจกรรมหรือประโยชน์เชิงนามธรรม ซึ่งฝ่ายหนึ่งได้เสนอเพื่อขายให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยผู้รับบริการไม่ได้ครอบครองการบริการนั้นอย่างเป็นรูปธรรม กระบวนการให้บริการอาจจะให้ควบคู่ไปกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์หรือไม่ก็ได้

กรอนรูส (Gronroos. 1990: 27) ได้ให้คำจำกัดความของการบริการ คือ กิจกรรมหรือชุดของกิจกรรม ซึ่งอาจอยู่ในสภาพที่จับต้องได้หรือไม่ก็ตาม เกิดขึ้นเมื่อมีการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างลูกค้ากับผู้ให้บริการหรือระบบของการบริการ ซึ่งจัดเตรียมไว้เพื่อแก้ปัญหาของลูกค้า

แม็ก เวบเบอร์ (Weber. 1966: 340) กล่าวว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุดคือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล เป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ความชอบพอ สนใจเป็นพิเศษ ทุกคนต้องได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกันตามเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

ความสำคัญของการบริการ

มิลเลท (สัทธนา ไบเจริญ. 1954: 397-400); (Millet. n.d.) ซึ่งชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการบริการ คือการสร้าง ความพึงพอใจในงานบริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) คือ การบริการที่มีความยุติธรรม ความเสมอภาค และความเสมอหน้าไม่ว่าจะเป็นใคร
2. การให้บริการอย่างทันต่อเวลา (Timely Service) คือการให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) การให้บริการนั้นๆต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ครบวงจรของการบริการ จนกว่าจะบรรลุผล
5. การให้บริการอย่างความก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนางานบริการด้านปริมาณคุณภาพ ให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

ลักษณะของผู้นำด้านการบริการ

พาราซูราแมน. ซีทฮอล์ม และแบรี่ (Parasuraman; Zethamal; & Berry. 1990: 41-50) กล่าวว่า ผู้นำด้านการบริการควรมีลักษณะดังนี้คือ

1. มีวิสัยทัศน์เกี่ยวกับการบริการ (Service Vision) คือ การมองเห็นถึงคุณภาพของการบริการว่าเป็นกลยุทธ์ที่จะทำให้แต่ละองค์กรประสบความสำเร็จในธุรกิจนั้นๆ โดยมองว่าการให้บริการที่มีคุณภาพอยู่ตลอดเวลา จะเป็นกุญแจสำคัญที่จะสร้างกำไรให้แก่องค์กรได้ และผู้นำจะต้องไม่หยุดยั้งในการพัฒนาคุณภาพในการบริการของตนต่อไป
2. มีมาตรฐานสูง (High Standard) คือ การสร้างความแตกต่างในการบริการซึ่งไม่ใช่เพียงแค่การมีบริการที่ดีเท่านั้น โดยมองเห็นว่าบางครั้งเพียงจุดเล็กๆ ที่ให้ความสนใจก็จะสามารถสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าได้ และมีความกระตือรือร้นที่จะสร้างการบริการที่ประทับใจให้แก่ลูกค้าในครั้งแรกที่ใช้บริการ มีการพัฒนาความน่าเชื่อถือในการบริการให้เกิดแก่ธุรกิจบริการของตนเอง
3. มีแบบอย่างผู้นำสนาม (In-the field leadership style) การเป็นผู้นำในการบริการจำเป็นต้องลงไปสัมผัสกับการบริการจริงๆ ไม่ใช่เพียงแค่การวางแผนสั่งการเท่านั้น ซึ่งหมายถึงการใกล้ชิดกับพนักงานผู้ให้บริการ การให้คำแนะนำ การยกย่อง การแก้ไขปัญหา การสอบถาม และการรับฟัง เพื่อให้ได้ข้อมูลต่างๆ ในงานบริการที่เกิดขึ้น โดยจะต้องมีการสร้างและบริหารทีมงานบริการที่ดีด้วย
4. มีความซื่อสัตย์ (Integrity) ลักษณะที่สำคัญอย่างหนึ่งของการเป็นผู้นำในการบริการ คือ ความซื่อสัตย์ โดยจะต้องทำในสิ่งที่ถูกต้อง แม้ว่าสิ่งนั้นจะทำให้ต้นทุนเพิ่มขึ้น

นักวิชาการกลุ่มนี้ยังได้กำหนดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ ว่าจะต้องมีลักษณะ 10 ประการคือ

1. ลักษณะทางกายภาพหรือสิ่งที่สามารถจับต้องได้ (Tangibility) หมายถึง การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ สถานที่ ที่ใช้ในการบริการ เพื่อให้เกิดความสะดวกแก่ผู้รับบริการ
2. ความเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง ความสม่ำเสมอของมาตรฐานในการบริการ และความเชื่อถือได้ นั้นหมายถึง การที่บริษัทได้ส่งมอบการบริการให้แก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้องในครั้งแรกที่ได้รับบริการ
3. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อม และความเต็มใจในการให้บริการแก่ลูกค้า และยังรวมถึงการให้บริการภายในเวลาที่เหมาะสม
4. ความสุภาพ (Courtesy) หมายถึง ผู้ให้บริการที่มีความสุภาพอ่อนโยนต่อการให้บริการ ให้การเคารพต่อลูกค้า ให้ความสนใจและเป็นมิตร และมีการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย
5. ความสามารถ (Competence) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความรู้และมีทักษะที่ดีในการให้บริการ
6. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือที่ลูกค้าจะได้รับและความซื่อสัตย์ที่ผู้ให้บริการจะมีต่อลูกค้า
7. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) หมายถึง บริการที่ได้รับจะต้องปราศจากความเสี่ยงสิ่งที่เป็นอันตรายหรือปัญหาต่างๆต้องให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจในชีวิตทรัพย์สิน และชื่อเสียง
8. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง ผู้เข้ารับบริการต้องได้รับความสะดวก ไม่มีขั้นตอนที่ซับซ้อนเกินไป ใช้เวลาในการรอคอยน้อย และผู้ให้บริการอยู่ในสถานที่ที่ติดต่อได้สะดวก เวลาเปิดและปิดให้บริการมีความเหมาะสม
9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการสามารถอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจถึงการบริการได้เป็นอย่างดี และมีความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า และแจ้งรายละเอียดของค่าบริการให้ลูกค้าได้รับทราบ
10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding the customer) หมายถึง ผู้ให้บริการต้องเข้าใจในความต้องการของลูกค้าและสนใจที่จะตอบสนองต่อความต้องการนั้นๆ

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ

ประวัติโรงพยาบาลกรุงเทพ

เมื่อปี พ.ศ. 2515 ณ ซอยศูนย์วิจัยอาคารแห่งแรกของโรงพยาบาลกรุงเทพ ได้ถูกก่อสร้างขึ้น ด้วยความตั้งใจของกลุ่มคณะแพทย์และเภสัชกร ที่มีอุดมการณ์และความปรารถนาที่จะบรรเทาความทุกข์ของผู้ป่วยที่มีอยู่มากมายในสมัยนั้น ซึ่งโรงพยาบาลของรัฐไม่สามารถที่จะรองรับได้หมด โรงพยาบาลกรุงเทพจึงได้เกิดขึ้นด้วยอุดมการณ์ที่ว่า จะให้เป็นสถานที่ซึ่งเป็นที่บรรจบกัน

ระหว่างเทคโนโลยีทางการแพทย์และความเมตตาปราณี และเปิดให้บริการแก่คนทั่วไปเมื่อวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2515 บนพื้นที่กว่า 5 ไร่

ในยุคเริ่มแรก อาคารของโรงพยาบาลเป็นตึก 4 ชั้น รับผู้ป่วยได้ 100 เตียง มีทีมแพทย์ที่เชี่ยวชาญที่สุดในยุคนั้นเพียง 5-6 คน มีพยาบาลประจำประมาณ 30 คน รักษาโรคทั่วไป ในขณะที่มีห้องผ่าตัดที่ทันสมัยเป็นที่พึงของผู้ที่เจ็บป่วย จึงได้รับความไว้วางใจจากประชาชนอย่างมาก นอกจากนี้ โรงพยาบาลกรุงเทพยังเป็นผู้บุกเบิกในการนำเครื่องคอมพิวเตอร์ เข้ามาบริหาร โรงพยาบาลเป็นแห่งแรก 2 ปีต่อมา อาคารได้ทำการขยายจาก 4 ชั้นเป็น 6 ชั้น เพื่อรองรับผู้ป่วยให้มากขึ้น ซึ่งในปีเดียวกันนี้ โรงพยาบาลยังได้รับการส่งเสริมการลงทุน จากคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (BOI) เป็นแห่งแรกในบรรดาสถานพยาบาล และยังได้เข้าเป็นบริษัทมหาชนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย นับเป็นความภาคภูมิใจของเราอย่างยิ่ง และตั้งแต่นั้นมาโรงพยาบาลได้ขยายตัวอย่างต่อเนื่อง และได้รับชื่อเสียงทางด้วยความทันสมัยของเครื่องมือแพทย์และแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ มีผู้ป่วยเข้ามารักษาเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ จนในที่สุดอาคารแห่งที่ 2 ก็ได้ถูกสร้างขึ้นในปี 2519 เป็นอาคาร 6 ชั้น และเป็น 7 ชั้นในเวลาต่อมา

ปัจจุบันโรงพยาบาลกรุงเทพ ตั้งอยู่บนพื้นที่ประมาณ 9 ไร่เศษ ซอยศูนย์วิจัย 7 ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ ห้วยขวาง กรุงเทพฯ มีเตียงรับผู้ป่วยใน 550 เตียง ห้องตรวจโรค 80 ห้อง สามารถให้บริการคนไข้นอกได้วันละ 2,500 คน มีศูนย์รักษาโรคเฉพาะทางถึง 11 ศูนย์ ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง แบบครบวงจร และบนดาดฟ้าของอาคารมีลานจอดเฮลิคอปเตอร์สำหรับรับ-ส่งผู้ป่วย นอกจากนี้ยังขยายเครือข่ายการแลกเปลี่ยนเทคโนโลยีกับสถาบันการแพทย์อีกหลายประเทศ นับเป็นโรงพยาบาลเอกชนที่มีเทคโนโลยีก้าวล้ำหน้า และมีบุคลากรทางการแพทย์ที่เชี่ยวชาญทุกสาขา

ในด้านการบริการ ซึ่งโรงพยาบาลกรุงเทพให้ความสำคัญอย่างยิ่งและได้ปรับระบบการบริหารงานให้กระชับ คล่องตัว เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้บริการ และสร้างความเป็นผู้นำในธุรกิจจนในที่สุดโรงพยาบาลกรุงเทพ ก็เป็นโรงพยาบาลเอกชนแห่งแรกที่ได้รับใบรับรองมาตรฐานการบริการด้วยระบบคุณภาพ มอก./ISO 9002 จากสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) ซึ่งเทียบเท่ามาตรฐานโลกเป็นระยะเวลากว่า 27 ปี ที่โรงพยาบาลได้ถือก่อตั้งขึ้น และก้าวต่อไปอย่างต่อเนื่อง จนปัจจุบัน อาคารที่เคยมีเพียง 6-7 ชั้น กลายเป็น อาคาร 16 ชั้น กลายเป็นสถานพยาบาลที่เป็นที่พึ่งของผู้ป่วยทุกชาติทุกภาษา สิ่งที่เรายังคงภาคภูมิใจและยึดถือเสมอมาคือ คำขวัญที่กล่าวว่า ณ สถานที่แห่งนี้คือสถานที่ซึ่งเทคโนโลยีทางการแพทย์และความเมตตาปราณีมาบรรจบกัน โรงพยาบาลกรุงเทพ มุ่งมั่นในการปรับปรุงคุณภาพงานบริการ และการรักษาพยาบาลอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้อยู่ในระดับมาตรฐานสากล รวมทั้งได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002 รวมทั้งได้พัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องให้สอดคล้องกับข้อกำหนดใหม่ของ ISO จนได้ผ่านการรับรองมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 ในปี 2544 และในปีเดียวกันนั้นได้รับรองมาตรฐานโรงพยาบาล (HA : Hospital Accreditation) จากสถาบันพัฒนา และรับรองมาตรฐานโรงพยาบาล

(พรพ.) ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งยืนยันถึงความมุ่งมั่นในอันที่จะรักษาเกียรติคุณที่ได้รับ และพัฒนาให้เจริญขึ้นไปสู่ระดับที่สูงขึ้นต่อไป

ในปี พ.ศ. 2544 โรงพยาบาลกรุงเทพเป็นโรงพยาบาลแห่งแรกที่ได้รับรางวัลผู้ประกอบการดีเด่นประเภทธุรกิจบริการ (สาขาโรงพยาบาล) Prime Minister's Export Award 2001 จากกรมส่งเสริมการส่งออกกระทรวงพาณิชย์ ในฐานะที่สามารถให้บริการที่ดีเลิศต่อผู้ป่วยชาวต่างประเทศ จนสามารถนำเงินตราจากต่างประเทศเข้ามาสู่ประเทศไทยจำนวนมาก และเพิ่มมากขึ้นตามลำดับ

ในการรองรับผู้ป่วยชาวต่างชาติ โรงพยาบาลกรุงเทพได้เปิดศูนย์บริการผู้ป่วยต่างประเทศ ในระบบ One Stop Service พร้อมล่าม 26 ภาษา และหน่วยบริการฉุกเฉินทั้งทางบกและทางอากาศ ด้วยบุคลากรที่มีประสบการณ์สูง ที่พร้อมช่วยเหลือผู้ป่วยให้ได้รับความปลอดภัยสูงสุด

โรงพยาบาลกรุงเทพ มุ่งสู่การเป็นศูนย์กลางทางการแพทย์ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ด้วยการพัฒนาสู่ความเป็นผู้เชี่ยวชาญศูนย์เฉพาะระบบอย่างครบวงจร ผู้ใช้บริการมั่นใจได้กับคุณภาพการบริการเหนือระดับโดยแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ ที่พร้อมให้การดูแลและสุขภาพอย่างเท่าเทียมแก่ผู้ป่วยทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ โดยมีมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 และ Hospital Accreditation (HA) รับรอง และประกันคุณภาพตลอดจนได้รับการรับรองมาตรฐานโรงพยาบาลฉบับปีกัญจนภิเศก HA เป็นครั้งที่ 2 จากสถาบันพัฒนารับรองคุณภาพโรงพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการที่จะพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และคงไว้ซึ่งมาตรฐาน จริยธรรมแห่งวิชาชีพอย่างต่อเนื่องตลอดมา

นอกจากนี้ โรงพยาบาลยังได้คำนึงถึงผลกระทบที่เกิดจากกระบวนการรักษาพยาบาลต่อสิ่งแวดล้อม รวมถึงความปลอดภัยต่อผู้ใช้บริการ และสุขภาพอนามัยของบุคลากรทุกระดับซึ่งเป็นผู้ให้บริการโดยตรงต่อผู้ป่วย จึงได้นำเอามาตรฐาน ISO 14001 ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม และมาตรฐาน มอก. 18001/OHSAS18001 ระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย มาปรับใช้ภายในองค์กร และผ่านการรับรองระบบการจัดการทั้งสองจากสถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ (สรอ.) เมื่อเดือนมีนาคม 2546

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Phillip K; Hellier และคณะ (2003: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการซ้ำ (Customer repurchase intention A general structural equation model) โดยรูปแบบได้ทำการประยุกต์ให้ครอบคลุมเนื้อหาของบริษัทประกันภัยรถยนต์ และการบริการหลังการเกษียณ ซึ่ง พบว่าการรับรู้ในคุณภาพไม่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า คุณค่าที่รับรู้ และการรับรู้ในคุณค่าของลูกค้า ความภักดีในการใช้บริการซ้ำของลูกค้าไม่ได้มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าหรือ

ความชอบในตราสินค้าของลูกค้า และความชอบในตราสินค้านั้น เป็นปัจจัยที่ส่งผลระหว่างความพึงพอใจและการใช้บริการซ้ำของลูกค้า ความชอบในตราสินค้าเป็นปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ในคุณค่า ความพึงพอใจของลูกค้า และมีอิทธิพลน้อยต่อต้นทุนที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงราคา

จิรวุฒิ ขนาน (2549) ศึกษาเรื่องการประเมินคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อการบริการด้านแรงงานมนุษย์สัมพันธ์ และด้านลักษณะทางจิตวิทยาในระดับมากที่สุด และผู้ให้บริการมีความคาดหวังต่อการบริการด้านรูปแบบการให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านเวลาขณะให้บริการในระดับมาก ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ต่อการบริการด้านเวลาขณะให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านรูปแบบการให้บริการ ด้านลักษณะทางจิตวิทยา และด้านแรงงานมนุษย์สัมพันธ์ในระดับมาก ผู้ใช้บริการที่ใช้บริการศูนย์รักษาโรคต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน ในด้านลักษณะทางจิตวิทยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ใช้บริการที่มีประสบการณ์การใช้บริการโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์แตกต่างกัน มีความคาดหวังและรับรู้ต่อคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน ในด้านเวลาขณะให้บริการ สถานที่ให้บริการ ด้านรูปแบบให้บริการ ด้านลักษณะทางจิตวิทยา และด้านแรงงานมนุษย์สัมพันธ์ ผู้ใช้บริการที่มีประสบการณ์การใช้บริการโรงพยาบาลอื่นครั้งล่าสุดแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน ในด้านเวลาขณะให้บริการ สถานที่ให้บริการ ด้านรูปแบบให้บริการ ด้านลักษณะทางจิตวิทยา ด้านแรงงานมนุษย์สัมพันธ์ และการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ ในด้านเวลาขณะให้บริการ สถานที่ให้บริการ ด้านแรงงานมนุษย์สัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ใช้บริการที่มีวิธีการชำระค่าบริการแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน ในด้านรูปแบบให้บริการ และการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ ในด้านเวลาขณะให้บริการ สถานที่ให้บริการ ด้านรูปแบบให้บริการ ด้านลักษณะทางจิตวิทยา ด้านแรงงานมนุษย์สัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วิลาวัลย์ จัตรพิริยกุล. (2548) ศึกษาเรื่องทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่มีต่อโรงพยาบาลบางโพ พบว่า การวิเคราะห์ทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อโรงพยาบาลบางโพ รวม 7 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการรักษาพยาบาลและค่าใช้จ่ายอื่นๆด้านแพทย์ ด้านพยาบาลและเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการรักษาและด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของโรงพยาบาล มีทัศนคติในระดับดี ด้านการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์ มีทัศนคติในระดับไม่แน่ใจ การวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการที่มีต่อโรงพยาบาลบางโพ อยู่ในระดับพอใจ การวิเคราะห์ความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการที่มีต่อโรงพยาบาลบางโพ ด้านเมื่อมีปัญหาด้านสุขภาพจะนึกถึงโรงพยาบาลบางโพเป็นลำดับแรก ด้านจะแนะนำบุคคลที่รู้จักมาใช้บริการ และด้านอนาคตจะกลับมาใช้บริการอีก อยู่ในระดับมีความจงรักภักดี ในด้านที่มีผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ๆ ผู้ใช้บริการมีความไม่แน่ใจที่จะทดลองใช้บริการ การวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่มีต่อโรงพยาบาลบางโพ ในการตัดสินใจมาใช้บริการ คือ ตัวของผู้ใช้บริการเองเป็นส่วนใหญ่ ช่วงเวลาที่เข้ามาใช้บริการ อยู่

ระหว่าง 10.01-14.00 น. มากที่สุด และส่วนใหญ่มาใช้บริการจำนวน 2 ครั้งต่อปี โดยใช้บริการสูงสุด 30 ครั้งต่อปี และต่ำสุด 1 ครั้งต่อปี หรือโดยประมาณ 6 ครั้งต่อปี

แววดาว นิลห้อย (2548) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเมืองเพชร-ธนบุรี จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเมืองเพชร-ธนบุรี จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ผู้รับบริการที่มีแหล่งรับผิดชอบจ่ายค่ารักษาพยาบาลต่างกันมีความพึงพอใจต่อแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเมืองเพชร-ธนบุรี จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ยกเว้นด้านการประชาสัมพันธ์ซึ่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งที่มารับบริการต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมและด้านการประชาสัมพันธ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01

ไพฑูรย์ ชำรงกิตติคุณ (2547) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจ และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ พบว่า ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากต่อโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ในด้านส่วนผสมการตลาดบริการ (7Ps) และยังพบว่าผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่าจะกลับมาใช้บริการซ้ำที่โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อย่างแน่นอน และมีความเป็นไปได้มากที่จะแนะนำบุคคลอื่นๆให้มาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ความพึงพอใจด้านส่วนผสมการตลาดบริการ(7Ps) โดยรวมและรายด้าน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์

มณฑริรัตน์ อมรวิริยสรวง (2546) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ที่ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลสมุทรสาคร พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอย่างมากในการใช้บริการโดยรวมของโรงพยาบาลสมุทรสาคร ผู้ใช้บริการมีความไม่พึงพอใจด้านเวลาในการรอเข้าพบแพทย์ ความสัมพันธ์ระหว่างด้านเวลาในการรอเข้าพบแพทย์ ด้านบุคลากรฝ่ายต้อนรับ ด้านการให้บริการของพยาบาล ด้านแพทย์ผู้รักษา ด้านการจ่ายยาและการจ่ายเงินของพนักงาน ด้านอุปกรณ์การแพทย์ ด้านสถานที่จอดรถ ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ มีความสัมพันธ์กัน

นพวรรณ อุณหไวยะ (2545) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ใน 5 ด้าน คือ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านเครื่องมืออุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการบริการ และด้านราคา พบว่า ผู้ใช้บริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ผู้ใช้บริการที่มีจำนวนครั้งที่รับบริการต่างกัน , มีเหตุผลที่มารับบริการต่างกัน , มีค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยในการรักษาพยาบาลบำบัดต่อครั้งต่างกัน และมีระยะเวลาในการรักษาพยาบาลบำบัดต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาในการรอรักษาต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะของโรคต่างกัน และมีผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษาต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากการศึกษาแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ สามารถสรุปได้ว่า การรับรู้ คือ กระบวนการที่บุคคลแต่ละคน ประมวล ตีความ และตอบสนองต่อสิ่งที่เกิดขึ้น การรับรู้จะแบ่งได้เป็น 2 กิจกรรม คือ การรับข้อมูลและการแปลข้อมูลให้เป็นข้อความตามความเข้าใจ ซึ่งกระบวนการรับรู้ จะประกอบไปด้วย การสัมผัส หรือ อาการสัมผัส ชนิดและธรรมชาติของสิ่งเร้า และการรับรู้ การแปล ความหมายของการสัมผัสกับการรับรู้ และประสบการณ์เดิมกับการรับรู้

การรับรู้ในคุณค่า (Perceived value) คือ ความแตกต่างระหว่างคุณค่าที่ลูกค้าได้รับ จากการเป็นเจ้าของและการใช้ผลิตภัณฑ์ เมื่อเปรียบเทียบกับต้นทุนที่เกี่ยวข้องทั้งหมดในการได้ เป็นเจ้าของผลิตภัณฑ์ (Kotler and Armstrong. 2004: 9) โดยพิจารณาจากคุณค่าของผลิตภัณฑ์ และเงินที่ต้องจ่ายเพื่อซื้อสินค้านั้น เมื่อใดที่ลูกค้ารู้สึกว่าคุณค่าผลิตภัณฑ์สูงกว่าต้นทุนหรือเงินที่ต้อง จ่ายไปเพื่อซื้อสินค้า ลูกค้าก็จะรู้สึกว่าได้ประโยชน์หรือกำไรจากการซื้อสินค้านั้น ดังนั้น ผลิตภัณฑ์ที่เสนอให้กับลูกค้าจะต้องมีคุณค่าในสายตาของลูกค้าและเหนือกว่าคู่แข่ง (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2546: 92)

การรับรู้ในคุณภาพ (Perceived quality) ของการบริการ คือ ลักษณะความ สะดวกสบายทางกายภาพ อุปกรณ์ บุคคล และวัสดุอุปกรณ์ในการติดต่อสื่อสาร , ความสามารถที่จะ ให้บริการตามที่สัญญาไว้และความถูกต้อง , ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการอย่างรวดเร็ว , การให้ความรู้และความมีอัธยาศัยของบุคลากรและความสามารถที่จะสร้างความไว้วางใจและความ เชื่อมั่นให้กับลูกค้า และการดูแลและให้ความสนใจแก่ลูกค้าในแต่ละราย (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2550: 131-135)

การรับรู้ในความเป็นธรรม (Perceived equity) คือ ความคุ้มค่ายุติธรรมในราคาของ ระบบบริการที่ให้ โดยจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ (พิชัย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต. 2537: 152) หรือหมายถึง ความรู้สึกเหมาะสมหรือไม่กับจำนวนค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ เช่น ค่าห้องของ โรงพยาบาล ค่าถ่ายภาพรังสี เป็นต้น ซึ่งต้องสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ รวมถึงการให้บริการนั้นๆต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ และบริการที่จัดขึ้นนั้น จะต้อง ให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าเท่าเทียมกัน (กุลธร ธนาพงศธร: 2528)

จากการศึกษาแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ (Satisfaction) สามารถ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คือ ความรู้สึกในทางบวกของผู้ใช้บริการ จะเกิดขึ้นเมื่อเข้า มารับบริการแล้วเป็นไปตามความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ (Loudon; & Della. 1976: 579-581) ซึ่งการให้บริการของโรงพยาบาล นอกจากจะเน้นคุณภาพงานแล้ว ความพึงพอใจ ของผู้ให้บริการก็เป็นสิ่งสำคัญที่ต้องคำนึงถึง

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมี 25 ศูนย์การรักษาโรคเฉพาะทาง (ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ. 2551: ออนไลน์)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ที่มีอายุมากกว่าหรือเท่ากับ 18 ปี ซึ่งผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากร ผู้วิจัยใช้วิธีคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบขนาดของประชากร ได้ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 385 ตัวอย่าง และสำรองจำนวนตัวอย่าง 15 ตัวอย่าง โดยรวมขนาดตัวอย่าง 400 ตัวอย่างนี้

$$n = \frac{Z_{1-\alpha/2}^2 pq}{E^2}$$

กำหนดให้ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 Z = ระดับความเชื่อมั่น
 E = ค่าความคลาดเคลื่อนสูงสุดที่ยอมรับได้
 p = ค่าเปอร์เซ็นต์ที่คาดหวัง
 q = $1 - p$

สำหรับกรณีไม่ทราบค่า p และ q มีค่าสูงสุดเมื่อ $p = 0.5$ และ $q = 0.5$

กำหนดให้ $\alpha = 0.05$ จะได้ $Z = 0.95$ มีค่าเท่ากับ 1.96

$$E = 0.05 \text{ หรือ } 5\%$$

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5)}{(0.05)^2}$$

$$= \frac{0.9604}{0.0025} = 385 \text{ ตัวอย่าง}$$

และได้เพิ่มจำนวนตัวอย่าง 15 ตัวอย่าง จึงทำให้รวมขนาดตัวอย่างได้ 400 ตัวอย่าง

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-probability sampling)

ดังนี้

1. สุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota sampling) ตามศูนย์การรักษาโรคเฉพาะทางซึ่งมี 25 ศูนย์ (ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ. 2551: ออนไลน์) ได้ศูนย์ละ 16 ตัวอย่าง ดังตาราง

ตาราง 1 ศูนย์การรักษาโรคเฉพาะทาง ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ

ศูนย์การรักษาโรคเฉพาะทาง	จำนวน (คน)
1. ศูนย์สมองกรุงเทพ	16
2. ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพกรุงเทพ	16
3. ศูนย์จักษุกรุงเทพ	16
4. ศูนย์เลสิกกรุงเทพ	16
5. ศูนย์หู คอ จมูกกรุงเทพ	16
6. ศูนย์โรคไตกรุงเทพ	16
7. ศูนย์เวชศาสตร์ฟื้นฟูกรุงเทพ	16
8. ศูนย์กุมารเวชกรุงเทพ	16
9. ศูนย์รับส่งต่อผู้ป่วยกรุงเทพ	16
10. ศูนย์ไตเทียมกรุงเทพ	16
11. ศูนย์สุขภาพนันทกอล์ฟกรุงเทพ	16
12. ศูนย์กระดูกและข้อกรุงเทพ	16
13. ศูนย์รักษาผู้มีบุตรยากกรุงเทพ	16
14. ศูนย์ทันตกรรม โรงพยาบาลกรุงเทพ	16

ตาราง 1 (ต่อ)

ศูนย์การรักษาโรคเฉพาะทาง	จำนวน (คน)
15. ศูนย์ศัลยกรรมแก้มมาสมองกรุงเทพ	16
16. ศูนย์โรคระบบทางเดินปัสสาวะกรุงเทพ	16
17. ศูนย์การได้ยิน การพูด การทรงตัว เสียงในหู กรุงเทพ	16
18. ศูนย์ปอดและระบบทางเดินหายใจกรุงเทพ	16
19. ศูนย์โรคภูมิแพ้และหอบหืดกรุงเทพ	16
20. ศูนย์โรคทางเดินอาหารและตับกรุงเทพ	16
21. ศูนย์บำบัดด้วยออกซิเจนความดันสูงกรุงเทพ	16
22. ศูนย์ส่องกล้องเพื่อการรักษาและวินิจฉัยโรค กรุงเทพ	16
23. ศูนย์เบาหวานและต่อมไทรอยด์กรุงเทพ	16
24. ศูนย์ผิวหนังและความงามกรุงเทพ	16
25. ศูนย์เวชศาสตร์ชะลอวัยกรุงเทพ	16
รวม	400

ที่มา: ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ. (2551). ศูนย์การรักษาโรคเฉพาะทาง.
(Online)

2. สุ่มตัวอย่างโดยอาศัยความสะดวก (Convenience sampling) ตามศูนย์การรักษาโรคเฉพาะทางซึ่งมี 25 ศูนย์ ศูนย์ละ 16 ตัวอย่าง เพื่อให้ได้จำนวนตัวอย่างครบ 400 ตัวอย่าง

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แหล่งที่มาของข้อมูลประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารอ้างอิงต่าง ๆ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อมาสร้างแบบสอบถาม
2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้บริการศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการแพทย์ แผนกผู้ป่วยนอก ที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย

1. ศึกษาข้อมูลจากตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวัง และการรับรู้การประเมินคุณภาพบริการ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. ปรับปรุงและดัดแปลงเป็นแบบสอบถามที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย
3. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา และเสนอแนะเพิ่มเติม ก่อนนำเสนอคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์
4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบไปทำการปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง จากนั้นนำเสนอต่อคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ เพื่อตรวจสอบและแก้ไขก่อนนำไปทดลองใช้
5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน เพื่อหาความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วาณิชยบัญชา. 2546: 49)

$$Cronbach's Alpha = \frac{\overline{kcovariance} / \overline{variance}}{1 + (k - 1)\overline{covariance} / \overline{variance}}$$

เมื่อ α = สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น

k = จำนวนข้อคำถาม

$\overline{covariance}$ = ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ

$\overline{variance}$ = ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

จากการทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ ทั้งในส่วนของการรับรู้ในคุณค่ารวม การรับรู้ในคุณภาพรวม การรับรู้ในคุณภาพของแพทย์ การรับรู้ในคุณภาพของพนักงาน การรับรู้ในคุณภาพของลักษณะทางกายภาพ การรับรู้ในความเป็นธรรมรวม และความพึงพอใจรวม มีค่าเท่ากับ 0.787 , 0.912 , 0.885 , 0.870 , 0.845 , 0.843 และ 0.899 ตามลำดับ

ค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงระดับของความคงที่ของแบบสอบถามโดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียง 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง (กัลยา วาณิชยบัญชา. 2546)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม(Questionnaire) เกี่ยวกับการรับรู้และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพ โดยคำถามจะเป็นลักษณะให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียวได้แก่

คำถามข้อที่ 1 เพศ ได้แก่ เพศชาย และเพศหญิง เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

คำถามข้อที่ 2 อายุ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) โดยมีเกณฑ์ในการกำหนดช่วงอายุดังนี้

อายุ (จิรวุฒิ ขนาน. 2549: 4)

1. 18 – 27 ปี
2. 28 – 37 ปี
3. 38 – 47 ปี
4. 48 ปีขึ้นไป

คำถามข้อที่ 3 ระดับการศึกษา เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

คำถามข้อที่ 4 สถานภาพสมรส ได้แก่ โสด , สมรส/อยู่ด้วยกัน และหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

คำถามข้อที่ 5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) โดยมีเกณฑ์ในการกำหนดช่วงรายได้ ดังนี้

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (จิรวุฒิ ขนาน. 2549: 4)

1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท
2. 15,001 – 25,000 บาท
3. 25,001 – 35,000 บาท
4. 35,001 – 45,000 บาท
5. มากกว่า 45,001 บาท

คำถามข้อที่ 6 อาชีพ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ โดยแบ่งเป็นคำถามเกี่ยวกับการรับรู้ในคุณค่า การรับรู้ในคุณภาพ และการรับรู้ในความเป็นธรรม จำนวน 20 ข้อ ประกอบด้วย

คำถามข้อ 1-6 คำถามเกี่ยวกับการรับรู้ในคุณค่าของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ (Perceived value) โดยมีลักษณะแบบสอบถามเป็นวิธีการให้คะแนนรวม (Rating scale method: Likert scale questions) ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน ประกอบด้วย

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เกณฑ์การให้คะแนน 7 คะแนน
เห็นด้วย	เกณฑ์การให้คะแนน 6 คะแนน
ค่อนข้างเห็นด้วย	เกณฑ์การให้คะแนน 5 คะแนน
ไม่แน่ใจ	เกณฑ์การให้คะแนน 4 คะแนน
ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	เกณฑ์การให้คะแนน 3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	เกณฑ์การให้คะแนน 2 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เกณฑ์การให้คะแนน 1 คะแนน

การกำหนดเกณฑ์เฉลี่ยของระดับความคิดเห็น โดยใช้เกณฑ์ประเมิน ดังต่อไปนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541: 25)

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น (Interval)} &= \frac{\text{พิสัย (Range)}}{\text{จำนวนชั้น (Class)}} \\ &= \frac{7 - 1}{7} = 0.85 \end{aligned}$$

ดังนั้นการอภิปรายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยการรับรู้ในคุณค่าของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ (Perceived value) ต่อศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ (Perceived value) ในการอภิปรายผลดังนี้

- คะแนนเฉลี่ย 6.15 – 7.00 หมายถึง มีการรับรู้ในคุณค่าในระดับมากที่สุด
- คะแนนเฉลี่ย 5.29 – 6.14 หมายถึง มีการรับรู้ในคุณค่าในระดับมาก
- คะแนนเฉลี่ย 4.43 – 5.28 หมายถึง มีการรับรู้ในคุณค่าในระดับค่อนข้างมาก
- คะแนนเฉลี่ย 3.57 – 4.42 หมายถึง มีการรับรู้ในคุณค่าในระดับปานกลาง
- คะแนนเฉลี่ย 2.72 – 3.56 หมายถึง มีการรับรู้ในคุณค่าในระดับค่อนข้างน้อย
- คะแนนเฉลี่ย 1.86 – 2.71 หมายถึง มีการรับรู้ในคุณค่าในระดับน้อย
- คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.85 หมายถึง มีการรับรู้ในคุณค่าในระดับน้อยที่สุด

คำถามข้อ 7-18 คำถามเกี่ยวกับการรับรู้ในคุณภาพของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ (Perceived quality) โดยมีลักษณะแบบสอบถามเป็นวิธีการให้คะแนนรวม (Rating scale method: Likert scale questions) ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน ประกอบด้วย

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เกณฑ์การให้คะแนน 7 คะแนน
เห็นด้วย	เกณฑ์การให้คะแนน 6 คะแนน
ค่อนข้างเห็นด้วย	เกณฑ์การให้คะแนน 5 คะแนน
ไม่แน่ใจ	เกณฑ์การให้คะแนน 4 คะแนน
ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	เกณฑ์การให้คะแนน 3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	เกณฑ์การให้คะแนน 2 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เกณฑ์การให้คะแนน 1 คะแนน

การกำหนดเกณฑ์เฉลี่ยของระดับความคิดเห็น โดยใช้เกณฑ์ประเมิน ดังต่อไปนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541:25)

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น (Interval)} &= \frac{\text{พิสัย (Range)}}{\text{จำนวนชั้น (Class)}} \\ &= \frac{7 - 1}{7} = 0.85 \end{aligned}$$

ดังนั้นการอภิปรายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยการรับรู้ในคุณภาพของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ (Perceived quality) ในการอภิปรายผลดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 6.15 – 7.00 หมายถึง มีการรับรู้ในคุณภาพในระดับมากที่สุด
 คะแนนเฉลี่ย 5.29 – 6.14 หมายถึง มีการรับรู้ในคุณภาพในระดับมาก
 คะแนนเฉลี่ย 4.43 – 5.28 หมายถึง มีการรับรู้ในคุณภาพในระดับค่อนข้างมาก
 คะแนนเฉลี่ย 3.57 – 4.42 หมายถึง มีการรับรู้ในคุณภาพในระดับปานกลาง
 คะแนนเฉลี่ย 2.72 – 3.56 หมายถึง มีการรับรู้ในคุณภาพในระดับค่อนข้างน้อย
 คะแนนเฉลี่ย 1.86 – 2.71 หมายถึง มีการรับรู้ในคุณภาพในระดับน้อย
 คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.85 หมายถึง มีการรับรู้ในคุณภาพในระดับน้อยที่สุด

คำถามข้อ 19-20 คำถามเกี่ยวกับการรับรู้ในความเป็นธรรมของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ (Perceived equity) โดยมีลักษณะแบบสอบถาม

เป็นวิธีการให้คะแนนรวม (Rating scale method: Likert scale questions) ใช้ระดับการวัดข้อมูล
ประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน ประกอบด้วย

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เกณฑ์การให้คะแนน 7 คะแนน
เห็นด้วย	เกณฑ์การให้คะแนน 6 คะแนน
ค่อนข้างเห็นด้วย	เกณฑ์การให้คะแนน 5 คะแนน
ไม่แน่ใจ	เกณฑ์การให้คะแนน 4 คะแนน
ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	เกณฑ์การให้คะแนน 3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	เกณฑ์การให้คะแนน 2 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เกณฑ์การให้คะแนน 1 คะแนน

การกำหนดเกณฑ์เฉลี่ยของระดับความคิดเห็น โดยใช้เกณฑ์ประเมิน ดังต่อไปนี้ (ชูศรี
วงศ์รัตน์. 2541:25)

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น (Interval)} &= \frac{\text{พิสัย (Range)}}{\text{จำนวนชั้น (Class)}} \\ &= \frac{7 - 1}{7} = 0.85 \end{aligned}$$

ดังนั้นการอภิปรายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูล
ประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยการรับรู้ในความเป็นธรรมของ
ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ (Perceived equity) ในการ
อภิปรายผลดังนี้

	คะแนนเฉลี่ย 6.15 – 7.00 หมายถึง มีการรับรู้ในความเป็นธรรมในระดับมากที่สุด
	คะแนนเฉลี่ย 5.29 – 6.14 หมายถึง มีการรับรู้ในความเป็นธรรมในระดับมาก
ค่อนข้างมาก	คะแนนเฉลี่ย 4.43 – 5.28 หมายถึง มีการรับรู้ในความเป็นธรรมในระดับ
กลาง	คะแนนเฉลี่ย 3.57 – 4.42 หมายถึง มีการรับรู้ในความเป็นธรรมในระดับปาน
น้อย	คะแนนเฉลี่ย 2.72 – 3.56 หมายถึง มีการรับรู้ในความเป็นธรรมในระดับค่อนข้าง
	คะแนนเฉลี่ย 1.86 – 2.71 หมายถึง มีการรับรู้ในความเป็นธรรมในระดับน้อย
	คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.85 หมายถึง มีการรับรู้ในความเป็นธรรมในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ โดยเป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำนวน 8 ข้อ ประกอบด้วย

คำถามข้อ 1-8 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ (Customer satisfaction) โดยมีลักษณะแบบสอบถามเป็นวิธีการให้คะแนนรวม (Rating scale method: Likert scale questions) ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน ประกอบด้วย

พึงพอใจมากที่สุด	เกณฑ์การให้คะแนน 7 คะแนน
พึงพอใจมาก	เกณฑ์การให้คะแนน 6 คะแนน
พึงพอใจค่อนข้างมาก	เกณฑ์การให้คะแนน 5 คะแนน
พึงพอใจปานกลาง	เกณฑ์การให้คะแนน 4 คะแนน
พึงพอใจค่อนข้างน้อย	เกณฑ์การให้คะแนน 3 คะแนน
พึงพอใจน้อย	เกณฑ์การให้คะแนน 2 คะแนน
พึงพอใจน้อยที่สุด	เกณฑ์การให้คะแนน 1 คะแนน

การกำหนดเกณฑ์เฉลี่ยของระดับความคิดเห็น โดยใช้เกณฑ์ประเมิน ดังต่อไปนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541:25)

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น (Interval)} &= \frac{\text{พิสัย (Range)}}{\text{จำนวนชั้น (Class)}} \\ &= \frac{7 - 1}{7} = 0.85 \end{aligned}$$

ดังนั้นการอธิบายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ (Customer satisfaction) ในการอธิบายผลดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 6.15 – 7.00	หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 5.29 – 6.14	หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย 4.43 – 5.28	หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างมาก
คะแนนเฉลี่ย 3.57 – 4.42	หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 2.72 – 3.56	หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.86 – 2.71	หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.85	หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ชุด ซึ่งจะเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลที่มีผู้รวบรวมเอาไว้ ทั้งหน่วยงานของรัฐ และเอกชน ดังนี้

2.1 หนังสือพิมพ์ วารสาร สิ่งพิมพ์ต่างๆ

2.2 ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

2.3 หนังสือทางวิชาการ บทความ สารนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ และรายงาน

วิจัยที่เกี่ยวข้อง

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. เมื่อรวบรวมแบบสอบถามตามความต้องการแล้ว ผู้วิจัยจะต้องตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

2. ทำการลงรหัสแล้วนำข้อมูลมาบันทึกลงในคอมพิวเตอร์ เพื่อประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS (Statistic Package for Social Science) for Windows Version 15

3. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ สามารถจำแนกได้ 2 ลักษณะ คือ การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) และการวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Analysis)

3.1 การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) เพื่อให้ทราบถึงลักษณะของผู้ใช้บริการ การรับรู้ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ โดยสามารถวิเคราะห์แบบสอบถามได้ดังนี้

3.1.1 แบบสอบถามตอนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพ โดยนำเสนอในรูปแบบความถี่ และร้อยละ

3.1.2 แบบสอบถามตอนที่ 2 เกี่ยวกับการรับรู้ของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ในด้านต่างๆ เช่น การรับรู้ในคุณค่า การรับรู้ในคุณภาพ และการรับรู้ในความเป็นธรรมของผู้ใช้บริการ โดยนำเสนอในรูปแบบค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.1.3 แบบสอบถามตอนที่ 3 เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ โดยนำเสนอในรูปแบบค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.2 การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Analysis) โดยใช้สมมติฐานเพื่อแสดงถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1

เพศที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน
ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ คือ t-test

อายุที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน
ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ คือ One-Way ANOVA

ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน
ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ คือ One-Way ANOVA

สถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน
ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ คือ One-Way ANOVA

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน
ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ คือ One-Way ANOVA

อาชีพที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน
ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ คือ One-Way ANOVA

สมมติฐานข้อที่ 2 การรับรู้ในคุณค่า การรับรู้ในคุณภาพ และการรับรู้ในความเป็นธรรม สามารถทำนายความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ คือ Multiple Regression

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่

4.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage)

4.1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) (บุญชม ศรีสะอาด. 2538: 56)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ $\bar{X}$	=	ค่าเฉลี่ยของคะแนน
$\sum X$	=	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
n	=	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

4.1.3 การหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (บุญชม ศรี

สะอาด. 2538: 87)

$$S.D. = \frac{\sqrt{n \sum x^2 - (\sum x)^2}}{n(n-1)}$$

เมื่อ S.D.	=	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
X	=	คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง
n	=	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
n-1	=	จำนวนตัวแปรอิสระ
$(\sum x)^2$	=	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
$\sum x^2$	=	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

4.2 การวิเคราะห์หาความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ (Reliability of the test) โดยวิธี
หาค่าครอนบัคแอลฟา (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546: 49)

$$Cronbach's Alpha = \frac{\overline{covariance} / \overline{variance}}{1 + (k-1) \overline{covariance} / \overline{variance}}$$

เมื่อ α	=	สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น
k	=	จำนวนข้อคำถาม
$\overline{covariance}$	=	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ
$\overline{variance}$	=	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

ค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงระดับของความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$
ค่าที่ใกล้เคียง 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง

4.3 การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Analysis) ในการทดสอบ
สมมติฐานโดยใช้

4.3.1 ค่า t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม 2 กลุ่ม
(กัลยา วานิชย์บัญชา. 2539: 113-114)

กรณีความแปรปรวน 2 กลุ่มเท่ากัน $S_1^2 = S_2^2$

$$t = \frac{(\bar{X}_1 - \bar{X}_2)}{S_p \sqrt{\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}}}$$

$$S_p = \frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{(n_1 - 1) + (n_2 - 1)}$$

โดยมีค่าองศาอิสระ (Degree of freedom หรือ d.f.) ดังนี้

$$df = n_1 + n_2 - 2$$

กรณีความแปรปรวน 2 กลุ่มไม่เท่ากัน $S_1^2 \neq S_2^2$

$$t = \frac{(\bar{X}_1 - \bar{X}_2)}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

โดยมีค่าองศาอิสระ (Degree of freedom หรือ d.f.) ดังนี้

$$df = \frac{\left(\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2} \right)^2}{\frac{\left(\frac{S_1^2}{n_1} \right)^2}{(n_1 - 1)} + \frac{\left(\frac{S_2^2}{n_2} \right)^2}{(n_2 - 1)}}$$

- เมื่อ t = ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาการแจกแจงแบบ t
 $\bar{X}_1$ = ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ 1
 $\bar{X}_2$ = ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ 2
 S_1^2 = ค่าความแปรปรวนของตัวอย่างกลุ่มที่ 1
 S_2^2 = ค่าความแปรปรวนของตัวอย่างกลุ่มที่ 2
 n_1, n_2 = ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ 2

4.3.2 ANOVA (One-Way Analysis of Variance) ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากรที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-Way ANOVA ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Homogeneity of Variances ถ้าพบความแปรปรวนเท่ากันทุกกลุ่มจะทดสอบความแตกต่างด้วย F-test และถ้าความแปรปรวนไม่เท่ากันทุกกลุ่มจะทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 141)

ถ้าพบความแปรปรวนเท่ากันทุกกลุ่มจะทดสอบความแตกต่างด้วย F-test

$$F = \frac{MS_{(b)}}{MS_{(w)}}$$

เมื่อ F = ค่าสถิติที่ใช้เปรียบเทียบค่าวิกฤตจากการแจกแจงแบบ F เพื่อทราบนัยสำคัญ

$MS_{(b)}$ = ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
(Mean Square Between Groups)

$MS_{(w)}$ = ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม
(Mean Square Within Groups)

ถ้าพบความแปรปรวนไม่เท่ากัน จะทำการทดสอบความแตกต่างด้วย

Brown-forsythe

$$B = \frac{MSB}{MSW}$$

$$\text{โดยค่า } MSW = \sum_{i=1}^k \left(\frac{1}{N} - n_i \right) S_i^2$$

เมื่อ B = ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-forsythe

MSB = ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square Between

Groups)

MSW = ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่มสำหรับสถิติ Brown-forsythe

K = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดประชากร

S_i^2 = ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง

และถ้าผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ต้องทำการทดสอบเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่าคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 332-333)

$$LSD = t_{1-\alpha/2; n-k} \sqrt{MSE(1/n_i + 1/n_j)}$$

เมื่อ $t_{1-\alpha/2; n-k}$ = ค่าที่ใช้พิจารณาการแจกแจงที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และชั้นแห่งความเป็นอิสระภายในกลุ่ม

MSE = ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม (MS_w)

n_i = จำนวนข้อมูลของกลุ่ม i

n_j = จำนวนข้อมูลของกลุ่ม j

หรือวิเคราะห์ผลต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ (Dunnett's T3)

$$\bar{d}_D = q_D \frac{\sqrt{2(MSs / A)}}{\sqrt{S}}$$

เมื่อ $\bar{d}_D$ = ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Dunnett test

q_D = ค่าจากตาราง Critical values of the Dunnett test

MSs / A = ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

S = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

โดยกำหนดค่าความอิสระ (Degree of Freedom) ระหว่างกลุ่ม คือ K-1 ภายในกลุ่ม n-k และรวมทั้งกลุ่ม คือ n-1

4.3.3 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงซ้อน (Multiple Regression Analysis) เป็นการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ k ตัว ($X_1, X_2, \dots, X_k$) ที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม Y โดยที่ความสัมพันธ์อยู่ในรูปเชิงเส้น จะได้สมการถดถอยเชิงซ้อน ซึ่งแสดงความสัมพันธ์ระหว่าง Y และ $X_1, X_2, \dots, X_k$ ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2538: 292)

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_k X_k$$

โดยที่ β_0 = ส่วนตัดแกน Y เมื่อกำหนดให้ $X_1 = X_2 = \dots = X_k = 0$

$\beta_1, \beta_2, \dots, \beta_k$ = เป็นสัมประสิทธิ์ความถดถอยเชิงส่วน (Partial Regression

Coefficient)

β_i = เป็นค่าที่แสดงถึงการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตาม Y เมื่อตัวแปรอิสระ X_i เปลี่ยนไป 1 หน่วย โดยที่ตัวแปรอิสระ X ตัวอื่นๆมีค่าคงที่

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ผู้วิจัยแบ่งผลการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน และเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อความหมายที่ตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน ค่าที่ใช้พิจารณา t – Distribution
F	แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา F – Distribution
Sig.	แทน ค่าความน่าจะเป็นสำหรับบ่งบอกระดับนัยสำคัญของการทดสอบสมมติฐาน
*	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติ .05
H ₀	แทน สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H ₁	แทน สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย โดยเรียงลำดับหัวข้อเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ลักษณะของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์การรับรู้และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ โดยแบ่งเป็นคำถามเกี่ยวกับการรับรู้ในคุณค่า การรับรู้ในคุณภาพ การรับรู้ในความเป็นธรรม และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ลักษณะของผู้ใช้บริการ

การวิเคราะห์ลักษณะของผู้ใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพ โดยนำเสนอในรูปแบบความถี่ และร้อยละ ดังตาราง

ตาราง 2 ข้อมูลคุณลักษณะของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ

ข้อมูลผู้ให้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	178	44.50
หญิง	222	55.50
รวม	400	100.00
อายุ		
18 - 27 ปี	89	22.25
28 - 37 ปี	125	31.25
38 - 47 ปี	105	26.25
48 ปีขึ้นไป	81	20.25
รวม	400	100.00
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	82	20.50
ปริญญาตรี	207	51.75
สูงกว่าปริญญาตรี	111	27.75
รวม	400	100.00
สถานภาพสมรส		
โสด	204	51.00
สมรส / อยู่ด้วยกัน	181	45.25
หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	15	3.75
รวม	400	100.00

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อมูลผู้ใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	75	18.75
15,001 – 25,000 บาท	72	18.00
25,001 – 35,000 บาท	52	13.00
35,001 – 45,000 บาท	54	13.50
45,001 บาทขึ้นไป	147	36.75
รวม	400	100.00
อาชีพ		
นักเรียน / นักศึกษา	37	9.25
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	31	7.75
พนักงานบริษัทเอกชน	175	43.75
แม่บ้าน	28	7.00
ธุรกิจส่วนตัว / เจ้าของกิจการ	129	32.25
รวม	400	100.0

จากตาราง 2 แสดงผลการวิเคราะห์ลักษณะของผู้ใช้บริการ ที่ใช้เป็นตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 400 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 55.5 รองลงมาคือ เพศชาย มีจำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 44.5

อายุ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีอายุ 28-37 ปี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 รองลงมาคือ อายุ 38-47 ปี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.25 อายุ 18-27 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.25 อายุ 48 ปีขึ้นไป จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.25

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 51.75 รองลงมาคือ การศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 27.75 การศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50

สถานภาพสมรส พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 รองลงมาคือ สถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 45.25 สถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,000 บาทขึ้นไป จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.75 รองลงมาคือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000

บาท จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนเท่ากับ 15,001-25,000 บาท จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนเท่ากับ 35,001-45,000 บาท จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนเท่ากับ 25,001-35,000 บาท จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00

อาชีพ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 43.75 รองลงมาคือ อาชีพธุรกิจส่วนตัว / เจ้าของกิจการ จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.25 อาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.25 อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.75 อาชีพแม่บ้าน จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00

เนื่องจากสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีจำนวนร้อยละน้อยกว่า 15 จึงรวมกลุ่มเข้ากับสถานภาพโสด ดังนั้น ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 54.75 รองลงมาคือ สถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 45.25

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์การรับรู้และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ

การวิเคราะห์การรับรู้และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ในด้านต่างๆ ได้แก่ การรับรู้ในคุณค่า การรับรู้ในคุณภาพ การรับรู้ในความเป็นธรรม และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยนำเสนอในรูปแบบค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานดังตาราง

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้ในคุณค่า

การรับรู้ในคุณค่า	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการรับรู้ในคุณค่า
ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลถูกเมื่อเปรียบเทียบกับโรงพยาบาลเอกชนอื่น	3.92	1.47	ปานกลาง
ความคล่องตัวของโรงพยาบาลเพียงพอที่จะตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ	5.67	1.10	มาก
ประโยชน์และบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับ ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกคุ้มค่ากับเงินที่ต้องชำระ	5.39	1.09	มาก
ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใจเงื่อนไขรายละเอียด และขั้นตอนการรักษาทางการแพทย์ที่ทางโรงพยาบาลมอบให้	5.62	0.89	มาก
หากโรงพยาบาลแห่งนี้เพิ่มค่าใช้จ่ายในการรักษา ผู้ใช้บริการจะยังคงกลับมาใช้บริการที่โรงพยาบาลอีก	4.17	1.42	ปานกลาง
ผู้ใช้บริการได้พิจารณาแล้วว่า โรงพยาบาลแห่งนี้เหมาะสมที่จะเข้ารับรักษา	5.60	0.94	มาก
ผลรวมการรับรู้ในคุณค่า	5.06	1.15	ค่อนข้างมาก

จากตาราง 3 แสดงการรับรู้ในคุณค่า เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ในคุณค่าโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.06 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ในคุณค่าในระดับมาก ในข้อความคล่องตัวของโรงพยาบาลเพียงพอที่จะตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใจเงื่อนไขรายละเอียดและขั้นตอนการรักษาทางการแพทย์ที่ทางโรงพยาบาลมอบให้ ผู้ใช้บริการได้พิจารณาแล้วว่าโรงพยาบาลแห่งนี้เหมาะสมที่จะเข้ารับรักษา ประโยชน์และบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกคุ้มค่ากับเงินที่ต้องชำระ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.67 , 5.62 , 5.60 และ 5.39 ตามลำดับ

ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ในคุณค่าในระดับปานกลาง ในข้อหากโรงพยาบาลแห่งนี้เพิ่มค่าใช้จ่ายในการรักษาผู้ใช้บริการจะยังคงกลับมาใช้บริการที่โรงพยาบาลอีก และค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลถูกเมื่อเปรียบเทียบกับโรงพยาบาลเอกชนอื่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และ 3.92 ตามลำดับ

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้ในคุณภาพ

การรับรู้ในคุณภาพ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการรับรู้ในคุณภาพ
การรับรู้ในคุณภาพของแพทย์			
ผลการรักษาของแพทย์ที่โรงพยาบาลแห่งนี้เป็นที่น่าพอใจ	5.86	0.94	มาก
แพทย์อธิบายเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วยและการรักษาได้อย่างชัดเจน	5.95	0.88	มาก
แพทย์มีความรู้ ความเชี่ยวชาญเฉพาะทางของแต่ละโรคเป็นอย่างดี	6.04	0.91	มาก
แพทย์มีความเข้าใจถึงความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของผู้ใช้บริการ	5.92	0.90	มาก
การตรวจวินิจฉัยโรคของแพทย์แต่ละท่านโดยรวมมีมาตรฐานเดียวกัน	5.55	1.10	มาก
ผลรวมการรับรู้ในคุณภาพของแพทย์	5.86	0.95	มาก
การรับรู้ในคุณภาพของพนักงาน			
พนักงานให้รายละเอียดอย่างชัดเจนเกี่ยวกับการให้บริการ	5.70	0.91	มาก
พนักงานให้การบริการแก่ผู้ใช้บริการด้วยความรวดเร็วทันท่วงที	5.60	1.11	มาก
พนักงานเต็มใจที่จะให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่างเสมอภาค	5.77	0.99	มาก
พนักงานบอกรายละเอียดและอธิบายเกี่ยวกับการให้บริการด้วยความมั่นใจ	5.67	0.90	มาก
ผลรวมการรับรู้ในคุณภาพของพนักงาน	5.68	0.98	มาก
การรับรู้ในลักษณะทางกายภาพ			
โรงพยาบาลแห่งนี้มีอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่มีคุณภาพและทันสมัย	6.37	0.74	มากที่สุด
โรงพยาบาลแห่งนี้มีสิ่งอำนวยความสะดวก (น้ำดื่ม , ลิฟท์ , ห้องน้ำ , สถานที่จอดรถ) อย่างเพียงพอและเหมาะสม	6.06	1.06	มาก
โรงพยาบาลแห่งนี้มีอาคารสถานที่ที่ทันสมัยสามารถอำนวยความสะดวกในการใช้บริการได้เป็นอย่างดี	6.21	0.83	มากที่สุด
ผลรวมการรับรู้ในลักษณะทางกายภาพ	6.21	0.88	มากที่สุด
ผลรวมการรับรู้ในคุณภาพ	5.89	0.94	มาก

จากตาราง 4 แสดงการรับรู้ในคุณภาพ ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ในคุณภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.89 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ในคุณภาพของแพทย์โดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.86 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ในคุณภาพของแพทย์ในระดับมากในข้อแพทย์มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะทางของแต่ละโรคเป็นอย่างดี แพทย์อธิบายเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วย

และการรักษาได้อย่างชัดเจน แพทย์มีความเข้าใจถึงความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของผู้ใช้บริการ ผลการรักษาของแพทย์ที่โรงพยาบาลแห่งนี้เป็นที่น่าพอใจ และการตรวจวินิจฉัยโรคของแพทย์แต่ละท่านโดยรวมมีมาตรฐานเดียวกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.04 , 5.95 , 5.92 , 5.86 และ 5.55 ตามลำดับ

ผู้ให้บริการมีการรับรู้ในคุณภาพของพนักงานโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.68 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ให้บริการมีการรับรู้ในคุณภาพของพนักงานในระดับมากในข้อ พนักงานเต็มใจที่จะให้บริการแก่ผู้ให้บริการอย่างเสมอภาค พนักงานให้รายละเอียดอย่างชัดเจนเกี่ยวกับการให้บริการ พนักงานบอกรายละเอียดและอธิบายเกี่ยวกับการให้บริการด้วยความมั่นใจ และพนักงานให้การบริการแก่ผู้ให้บริการด้วยความรวดเร็วทันท่วงที โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.77 , 5.70 , 5.67 และ 5.60 ตามลำดับ

ผู้ให้บริการมีการรับรู้ในลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.89 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ให้บริการมีการรับรู้ในลักษณะทางกายภาพในระดับมากที่สุดข้อ โรงพยาบาลแห่งนี้มีอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่มีคุณภาพและทันสมัย โรงพยาบาลแห่งนี้มีอาคารสถานที่ที่ทันสมัยสามารถอำนวยความสะดวกในการใช้บริการได้เป็นอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.37 และ 6.21 ตามลำดับ

ผู้ให้บริการมีการรับรู้ในลักษณะทางกายภาพในระดับมากในข้อโรงพยาบาลแห่งนี้มีสิ่งอำนวยความสะดวก (น้ำดื่ม , ลิฟท์ , ห้องน้ำ , สถานที่จอดรถ) อย่างเพียงพอและเหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.06

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้ในความเป็นธรรม

การรับรู้ในความเป็นธรรม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการรับรู้ในความเป็นธรรม
พนักงานในโรงพยาบาลแห่งนี้ มีการปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์ ยุติธรรม	5.73	0.92	มาก
ผู้ให้บริการได้รับการให้บริการจากโรงพยาบาลแห่งนี้เหมาะสม	5.90	0.81	มาก
ผลรวมการรับรู้ในความเป็นธรรม	5.81	0.87	มาก

จากตาราง 5 แสดงการรับรู้ในความเป็นธรรม ผู้ให้บริการมีการรับรู้ในความเป็นธรรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.81 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ผู้ให้บริการมีการรับรู้ในความเป็นธรรมในระดับมาก ในข้อผู้ให้บริการได้รับการให้บริการจากโรงพยาบาลแห่งนี้เหมาะสม และพนักงานในโรงพยาบาลแห่งนี้มีการปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์ยุติธรรม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.90 และ 5.73 ตามลำดับ

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
การให้บริการของโรงพยาบาล	5.65	0.96	มาก
ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	5.65	0.97	มาก
การให้ข้อมูลและคำปรึกษาของเจ้าหน้าที่	5.51	0.97	มาก
ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการของโรงพยาบาล	5.14	1.19	ค่อนข้างมาก
มนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	5.78	0.91	มาก
ความดูแลเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	5.71	0.93	มาก
การให้บริการข้อมูลข่าวสารจากทางโรงพยาบาล	5.27	1.09	ค่อนข้างมาก
ความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล	4.48	1.21	ค่อนข้างมาก
ผลรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	5.40	1.03	มาก

จากตาราง 6 แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ในข้อมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ความดูแลเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ การให้บริการของโรงพยาบาล ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ และการให้ข้อมูลและคำปรึกษาของเจ้าหน้าที่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.78 , 5.71 , 5.65 , 5.65 และ 5.51 ตามลำดับ

ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างมาก ในข้อการให้บริการข้อมูลข่าวสารจากทางโรงพยาบาล ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการของโรงพยาบาล ความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.27 , 5.14 และ 4.48 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ (Customer Satisfaction) ตามลักษณะของผู้ใช้บริการ เพื่อทดสอบสมมติฐานในการวิจัย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

ผู้วิจัยได้ใช้สถิติทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อ ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

เพศ

สมมติฐานข้อที่ 1.1 ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้ คือ

H_0 : ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม โดยที่สุ่มตัวอย่างจากแต่ละกลุ่มอย่างเป็นอิสระจากกัน (Independent Sample t – test) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อ P หรือ Sig.(2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า Levene's test for Equality of Variances ค่า Sig. ด้านการให้บริการของโรงพยาบาล ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ การให้ข้อมูลและคำปรึกษาของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการของโรงพยาบาล มนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ การให้บริการข้อมูลข่าวสารจากทางโรงพยาบาล และความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล มีค่าเท่ากับ 0.899 , 0.950 , 0.155 , 0.159 , 0.391 , 0.667 และ 0.875 ตามลำดับ ดังนั้นจะใช้ค่า Equal Variances assumed สำหรับค่า t-test for Equality of Means ส่วนด้านความดูแลเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.033 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 ดังนั้นจะใช้ค่า Equal Variances not assumed สำหรับค่า t-test for Equality of Means ซึ่งสามารถแสดงผลการทดสอบสมมติฐานดังตาราง 7

ตาราง 7 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก (Customer Satisfaction) ต่อศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการ (Customer Satisfaction)	Levene's Equality Variances	test for of	เพศ	$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
	F	Sig.						
การให้บริการของโรงพยาบาล								
Equal Variances assumed	0.016	0.899	ชาย	5.66	0.96	0.333	398	0.739
			หญิง	5.63	0.96			
ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ใน การให้บริการ								
Equal Variances assumed	0.004	0.950	ชาย	5.70	0.98	0.953	398	0.341
			หญิง	5.60	0.96			
การให้ข้อมูลและคำปรึกษาของ เจ้าหน้าที่								
Equal Variances assumed	2.034	0.155	ชาย	5.62	1.03	2.157*	398	0.032
			หญิง	5.41	0.91			
ความสะดวกในการเดินทางมา ใช้บริการของโรงพยาบาล								
Equal Variances assumed	1.989	0.159	ชาย	5.18	1.25	0.636	398	0.525
			หญิง	5.10	1.14			
มนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ ให้บริการ								
Equal Variances assumed	0.738	0.391	ชาย	5.88	0.89	2.011*	398	0.045
			หญิง	5.69	0.92			
ความดูแลเอาใจใส่ของ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ								
Equal Variances not assumed	4.553	0.033*	ชาย	5.83	0.88	2.316*	391.	0.021
			หญิง	5.61	0.96		692	

ตาราง 7 (ต่อ)

ความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการ (Customer Satisfaction)	Levene's test for Equality of Variances	F	Sig.	เพศ	$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
การให้บริการข้อมูลข่าวสารจาก ทางโรงพยาบาล									
Equal Variances assumed	0.186	0.667		ชาย	5.37	1.06	1.746	398	0.081
				หญิง	5.18	1.11			
ความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายใน การรักษาพยาบาล									
Equal Variances assumed	0.025	0.875		ชาย	4.49	1.22	0.166	398	0.868
				หญิง	4.47	1.21			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 7 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกต่อศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ Independent Sample t – test ในการทดสอบพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.739 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลไม่แตกต่างกัน คือ เพศชายมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเท่ากับเพศหญิง

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.341 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการไม่แตกต่างกัน คือ เพศชายมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการเท่ากับเพศหญิง

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้ข้อมูลและคำปรึกษาของเจ้าหน้าที่มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.032 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้ข้อมูลและคำปรึกษาของเจ้าหน้าที่แตกต่างกัน คือ เพศชายมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้ข้อมูลและคำปรึกษาของเจ้าหน้าที่มากกว่าเพศหญิง

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการของโรงพยาบาลมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.525 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการของโรงพยาบาลไม่แตกต่างกัน คือ เพศชายมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการของโรงพยาบาลเท่ากับเพศหญิง

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.045 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการแตกต่างกัน คือ เพศชายมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมากกว่าเพศหญิง

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อความดูแลเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.021 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อความดูแลเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการแตกต่างกัน คือ เพศชายมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อความดูแลเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมากกว่าเพศหญิง

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารจากทางโรงพยาบาลมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.081 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารจากทางโรงพยาบาลไม่แตกต่างกัน คือ เพศชายมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารจากทางโรงพยาบาลเท่ากับเพศหญิง

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.868 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลไม่แตกต่างกัน คือ เพศชายมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลเท่ากับเพศหญิง

อายุ

สมมติฐานข้อที่ 1.2 ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้ คือ

H_0 : ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ คือ การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ในการทดสอบสมมติฐาน จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Homogeneity of Variances ถ้าพบความแปรปรวนเท่ากันทุกกลุ่มจะทดสอบความแตกต่างด้วย F-test และถ้าความแปรปรวนไม่เท่ากันทุกกลุ่มจะทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อ Sig. (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ที่แตกต่างกัน จะต้องนำไปทดสอบด้วยวิธีเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least – Significant Different (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่

ซึ่งผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของอายุ โดยใช้ Levene test พบว่า ค่า Sig. ด้านการให้บริการของโรงพยาบาล ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ การให้ข้อมูลและคำปรึกษาของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการของโรงพยาบาล มนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ความดูแลเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ การให้บริการข้อมูลข่าวสารจากทางโรงพยาบาล และความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล มีค่าเท่ากับ 0.207, 0.108, 0.105, 0.702, 0.069, 0.133, 0.870 และ 0.251 ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นกลุ่มอายุมีความแปรปรวนเท่ากันทั้งหมดที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-test ดังตาราง 8

ตาราง 8 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก (Customer Satisfaction) ต่อศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจของ ผู้ให้บริการ (Customer Satisfaction)	Homogeneity of Variances		อายุ	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
	Levene	Sig.					
	Statistic						
การให้บริการของ โรงพยาบาล	1.528	0.207	18 - 27 ปี	5.71	1.10	0.376	0.770
			28 - 37 ปี	5.66	0.82		
			38 - 47 ปี	5.64	0.98		
			48 ปีขึ้นไป	5.56	0.99		
ความเพียงพอของ เจ้าหน้าที่ในการ ให้บริการ	2.037	0.108	18 - 27 ปี	5.72	0.89	0.335	0.800
			28 - 37 ปี	5.59	0.95		
			38 - 47 ปี	5.67	0.97		
			48 ปีขึ้นไป	5.62	1.09		
การให้ข้อมูลและ คำปรึกษาของเจ้าหน้าที่	2.063	0.105	18 - 27 ปี	5.63	0.86	0.622	0.601
			28 - 37 ปี	5.46	0.98		
			38 - 47 ปี	5.49	0.99		
			48 ปีขึ้นไป	5.48	1.04		
ความสะดวกในการ เดินทางมาใช้บริการของ โรงพยาบาล	0.472	0.702	18 - 27 ปี	5.12	1.19	0.095	0.963
			28 - 37 ปี	5.12	1.11		
			38 - 47 ปี	5.19	1.23		
			48 ปีขึ้นไป	5.11	1.28		
มนุษยสัมพันธ์ของ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	2.385	0.069	18 - 27 ปี	5.87	0.86	0.558	0.643
			28 - 37 ปี	5.71	0.89		
			38 - 47 ปี	5.80	0.89		
			48 ปีขึ้นไป	5.74	1.01		
ความดูแลเอาใจใส่ของ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	1.875	0.133	18 - 27 ปี	5.89	0.87	1.476	0.220
			28 - 37 ปี	5.66	0.89		
			38 - 47 ปี	5.68	0.98		
			48 ปีขึ้นไป	5.63	0.98		

ตาราง 8 (ต่อ)

ความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการ (Customer Satisfaction)	Homogeneity of Variances	อายุ	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
	Levene	Sig.				
	Statistic					
การให้บริการข้อมูล ข่าวสารจากทาง โรงพยาบาล	0.237	0.870	18 - 27 ปี	5.52	1.07	2.903* 0.035
			28 - 37 ปี	5.08	1.13	
			38 - 47 ปี	5.24	1.01	
			48 ปีขึ้นไป	5.31	1.09	
ความเหมาะสมของ ค่าใช้จ่ายในการ รักษาพยาบาล	1.372	0.251	18 - 27 ปี	4.73	1.15	2.356 0.071
			28 - 37 ปี	4.31	1.16	
			38 - 47 ปี	4.47	1.38	
			48 ปีขึ้นไป	4.44	1.08	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 8 แสดงผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานจากการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกต่อศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : One-Way ANOVA) ในการทดสอบพบว่า สมมติฐานย่อยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกต่อศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ในด้านการให้บริการของโรงพยาบาล ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ การให้ข้อมูลและคำปรึกษาของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการของโรงพยาบาล มนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ความดูแลเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลมีค่า Sig. มากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก(H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงไม่ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารจากทางโรงพยาบาล มีค่า Sig. เท่ากับ 0.035 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารจากทางโรงพยาบาลแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงทำการทดสอบ

ความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least – Significant Different (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ปรากฏดังตาราง 9

ตาราง 9 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารจากทางโรงพยาบาลเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD โดยจำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{X}$	18 - 27 ปี	28 - 37 ปี	38 - 47 ปี	48 ปีขึ้นไป
		5.52	5.08	5.24	5.31
18 - 27 ปี	5.52		0.437*	0.279	0.208
			(0.004)	(0.074)	(0.210)
28 - 37 ปี	5.08			-0.158	-0.229
				(0.269)	(0.138)
38 - 47 ปี	5.24				-0.071
					(0.659)
48 ปีขึ้นไป	5.31				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มี อายุ 18 – 27 ปี มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารจากทางโรงพยาบาลมากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 28 - 37 ปี เท่ากับ 0.437 และแตกต่างเป็นรายคู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระดับการศึกษา

สมมติฐานข้อที่ 1.3 ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้ คือ

H_0 : ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ คือ การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรที่มากกว่า 2

กลุ่ม โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ในการทดสอบสมมติฐาน จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Homogeneity of Variances ถ้าพบความแปรปรวนเท่ากันทุกกลุ่มจะทดสอบความแตกต่างด้วย F-test และถ้าความแปรปรวนไม่เท่ากันทุกกลุ่มจะทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อ Sig. (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ที่แตกต่างกัน จะต้องนำไปทดสอบด้วยวิธีเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least – Significant Different (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่

ซึ่งผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของระดับการศึกษา โดยใช้ Levene test พบว่า ค่า Sig. ด้านการให้บริการของโรงพยาบาล ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ การให้ข้อมูลและคำปรึกษาของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการของโรงพยาบาล มนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ความดูแลเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ การให้บริการข้อมูลข่าวสารจากทางโรงพยาบาล และความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล มีค่าเท่ากับ 0.347 , 0.951 , 0.402 , 0.390 , 0.577 , 0.311 , 0.663 และ 0.878 ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นกลุ่มระดับการศึกษามีความแปรปรวนเท่ากันทั้งหมดที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-test ดังตาราง 10

ตาราง 10 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก (Customer Satisfaction) ต่อศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจของ ผู้ให้บริการ (Customer Satisfaction)	Homogeneity of Variances	ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
	Levene Statistic	Sig.				
การให้บริการของ โรงพยาบาล	1.060	0.347	ต่ำกว่าปริญญาตรี	5.67	1.06	1.088
			ปริญญาตรี	5.70	0.90	
			สูงกว่าปริญญาตรี	5.53	1.00	
ความพึงพอใจของ เจ้าหน้าที่ในการ ให้บริการ	0.050	0.951	ต่ำกว่าปริญญาตรี	5.84	0.96	3.392*
			ปริญญาตรี	5.66	0.98	
			สูงกว่าปริญญาตรี	5.48	0.94	
การให้ข้อมูลและ คำปรึกษาของเจ้าหน้าที่	0.913	0.402	ต่ำกว่าปริญญาตรี	5.71	0.95	4.058*
			ปริญญาตรี	5.53	0.93	
			สูงกว่าปริญญาตรี	5.32	1.03	

ตาราง 10 (ต่อ)

ความพึงพอใจของ ผู้ให้บริการ (Customer Satisfaction)	Homogeneity of Variances	ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
	Levene Statistic	Sig.				
ความสะดวกในการ เดินทางมาใช้บริการของ โรงพยาบาล	0.944	0.390	ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี	5.15 5.09 5.22	1.29 1.20 1.11	0.396 0.673
มนุษย์สัมพันธ์ของ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	0.550	0.577	ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี	5.91 5.77 5.70	0.94 0.93 0.84	1.265 0.283
ความดูแลเอาใจใส่ของ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	1.173	0.311	ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี	5.85 5.71 5.60	0.89 0.95 0.91	1.841 0.160
การให้บริการข้อมูล ข่าวสารจากทาง โรงพยาบาล	0.411	0.663	ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี	5.59 5.28 5.01	1.09 1.02 1.16	6.837* 0.001
ความเหมาะสมของ ค่าใช้จ่ายในการ รักษาพยาบาล	0.131	0.878	ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี	4.74 4.58 4.10	1.16 1.13 1.31	8.361* 0.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 10 แสดงผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานจากการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกต่อศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : One-Way ANOVA) ในการทดสอบพบว่า สมมติฐานย่อยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกต่อศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ในด้านการให้บริการของโรงพยาบาล ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการของโรงพยาบาล มนุษย์สัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และความดูแลเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก(H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงไม่ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.035 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least – Significant Different (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ปรากฏดังตาราง 11

ตาราง 11 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		5.84	5.66	5.48
ต่ำกว่าปริญญาตรี	5.84		0.184 (0.144)	0.364* (0.010)
ปริญญาตรี	5.66			0.180 (0.114)
สูงกว่าปริญญาตรี	5.48			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการมากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีเท่ากับ 0.364 และแตกต่างเป็นรายคู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้ข้อมูลและคำปรึกษาของเจ้าหน้าที่มีค่า Sig. เท่ากับ 0.018 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้ข้อมูลและคำปรึกษาของเจ้าหน้าที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least – Significant Different (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ปรากฏดังตาราง 12

ตาราง 12 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้ข้อมูลและคำปรึกษาของเจ้าหน้าที่เป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		5.71	5.53	5.32
ต่ำกว่าปริญญาตรี	5.71		0.176 (0.161)	0.392* (0.005)
ปริญญาตรี	5.53			0.216 (0.057)
สูงกว่าปริญญาตรี	5.32			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 12 ผลการวิเคราะห์แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้ข้อมูลและคำปรึกษาของเจ้าหน้าที่มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีเท่ากับ 0.392 และแตกต่างเป็นรายคู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารจากทางโรงพยาบาลมีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารจากทางโรงพยาบาลแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least – Significant Different (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ปรากฏดังตาราง 13

ตาราง 13 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารจากทางโรงพยาบาลป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		5.59	5.28	5.01
ต่ำกว่าปริญญาตรี	5.59		0.310* (0.027)	0.576* (0.000)
ปริญญาตรี	5.28			0.266* (0.035)
สูงกว่าปริญญาตรี	5.01			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 13 ผลการวิเคราะห์แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารจากทางโรงพยาบาลมากกว่าผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีเท่ากับ 0.310 และ 0.576 ตามลำดับ และแตกต่างเป็นรายคู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารจากทางโรงพยาบาลมากกว่าผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีเท่ากับ 0.266 และแตกต่างเป็นรายคู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least – Significant Different (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ปรากฏดังตาราง 14

ตาราง 14 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		4.74	4.58	4.10
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.74		0.169 (0.277)	0.645* (0.000)
ปริญญาตรี	4.58			0.476* (0.001)
สูงกว่าปริญญาตรี	4.10			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลมากกว่าผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีเท่ากับ 0.645 และแตกต่างเป็นรายคู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลมากกว่าผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีเท่ากับ 0.476 และแตกต่างเป็นรายคู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สถานภาพสมรส

สมมติฐานข้อที่ 1.4 ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้ คือ

H_0 : ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม โดยที่สุ่มตัวอย่างจากแต่ละกลุ่มอย่างเป็นอิสระจากกัน (Independent Sample t –

test) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อ P หรือ Sig.(2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า Levene's test for Equality of Variances ค่า Sig. ด้านการให้บริการของโรงพยาบาล ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ การให้ข้อมูลและคำปรึกษาของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการของโรงพยาบาล มนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ความดูแลเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ การให้บริการข้อมูลข่าวสารจากทางโรงพยาบาล และความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล มีค่าเท่ากับ 0.415 , 0.853 , 0.808 , 0.224 , 0.057 , 0.718 , 0.607 และ 0.364 ตามลำดับ ดังนั้นจะใช้ค่า Equal Variances assumed สำหรับค่า t-test for Equality of Means ซึ่งสามารถแสดงผลการทดสอบสมมติฐานดังตาราง 15

ตาราง 15 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก (Customer Satisfaction) ต่อศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ จำแนกตามสถานภาพสมรส

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (Customer Satisfaction)	Levene's test for Equality of Variances F	Sig.	สถานภาพสมรส	$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
การให้บริการของ โรงพยาบาล								
Equal Variances assumed	0.664	0.415	โสด	5.67	1.03	0.599	398	0.549
			สมรส/อยู่ด้วยกัน	5.61	0.88			
ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ ในการให้บริการ								
Equal Variances assumed	0.034	0.853	โสด	5.68	0.96	0.802	398	0.423
			สมรส/อยู่ด้วยกัน	5.60	0.98			
การให้ข้อมูลและคำปรึกษา ของเจ้าหน้าที่								
Equal Variances assumed	0.059	0.808	โสด	5.52	0.97	0.296	398	0.767
			สมรส/อยู่ด้วยกัน	5.49	0.97			
ความสะดวกในการเดินทาง มาใช้บริการของโรงพยาบาล								
Equal Variances assumed	1.482	0.224	โสด	5.20	1.21	1.088	398	0.277
			สมรส/อยู่ด้วยกัน	5.07	1.17			

ตาราง 15 (ต่อ)

ความพึงพอใจของ ผู้ให้บริการ (Customer Satisfaction)		Levene's test for Equality of Variances		สถานภาพ สมรส	$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
		F	Sig.						
มนุษย์สัมพันธ์ของ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ									
Equal	Variances	3.645	0.057	โสด	5.82	0.87	1.139	398	0.255
assumed				สมรส/อยู่ด้วยกัน	5.72	0.95			
ความดูแลเอาใจใส่ของ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ									
Equal	Variances	0.130	0.718	โสด	5.75	0.93	0.979	398	0.328
assumed				สมรส/อยู่ด้วยกัน	5.66	0.93			
การให้บริการข้อมูลข่าวสาร จากทางโรงพยาบาล									
Equal	Variances	0.265	0.607	โสด	5.29	1.11	0.550	398	0.582
assumed				สมรส/อยู่ด้วยกัน	5.23	1.06			
ความเหมาะสมของ ค่าใช้จ่ายในการ รักษาพยาบาล									
Equal	Variances	0.827	0.364	โสด	4.50	1.24	0.367	398	0.714
assumed				สมรส/อยู่ด้วยกัน	4.45	1.18			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 15 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกต่อศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ จำแนกตามสถานภาพสมรส โดยใช้สถิติ Independent Sample t – test ในการทดสอบพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.549 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลไม่แตกต่างกัน คือ สถานภาพสมรสโสดมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเท่ากับสถานภาพสมรสสมรส/อยู่ด้วยกัน

สถานภาพสมรสใดมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารจากทางโรงพยาบาลเท่ากับสถานภาพสมรสสมรส/อยู่ด้วยกัน

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.714 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลไม่แตกต่างกัน คือสถานภาพสมรสใดมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลเท่ากับสถานภาพสมรสสมรส/อยู่ด้วยกัน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

สมมติฐานข้อที่ 1.5 ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้ คือ

H_0 : ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ คือ การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ในการทดสอบสมมติฐาน จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Homogeneity of Variances ถ้าพบความแปรปรวนเท่ากันทุกกลุ่มจะทดสอบความแตกต่างด้วย F-test และถ้าความแปรปรวนไม่เท่ากันทุกกลุ่มจะทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อ Sig. (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ที่แตกต่างกัน จะต้องนำไปทดสอบด้วยวิธีเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least – Significant Different (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่

ซึ่งผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ Levene test พบว่า ค่า Sig. ด้านการให้บริการของโรงพยาบาล ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการของโรงพยาบาล การให้บริการข้อมูลข่าวสารจากทางโรงพยาบาล และความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล มีค่าเท่ากับ 0.171 , 0.269 , 0.575 , 0.962 และ 0.868 ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนในด้าน

ดังกล่าว มีความแปรปรวนเท่ากัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-test ดังตาราง 16

ส่วนด้านการให้ข้อมูลและคำปรึกษาของเจ้าหน้าที่ มนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และความดูแลเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.045 , 0.015 และ 0.009 ตามลำดับ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า.05 ดังนั้นกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนในด้านดังกล่าว มีความแปรปรวนไม่เท่ากัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Brown-Forsythe ดังตาราง 19

ตาราง 16 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก (Customer Satisfaction) ต่อศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ (Customer Satisfaction)	Homogeneity of Variances	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.	
	Levene	Sig.					
	Statistic						
การให้บริการของ โรงพยาบาล	1.611	0.171	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ15,000บาท	5.80	0.84	1.534	0.191
			15,001 – 25,000 บาท	5.69	1.19		
			25,001 – 35,000 บาท	5.69	0.92		
			35,001 – 45,000 บาท	5.72	0.81		
			45,001 บาทขึ้นไป	5.50	0.95		
ความเพียงพอ ของเจ้าหน้าที่ใน การให้บริการ	1.302	0.269	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ15,000บาท	5.84	0.85	1.802	0.128
			15,001 – 25,000 บาท	5.75	0.98		
			25,001 – 35,000 บาท	5.54	1.04		
			35,001 – 45,000 บาท	5.69	0.97		
			45,001 บาทขึ้นไป	5.52	0.99		
ความสะดวกใน การเดินทางมาใช้ บริการของ โรงพยาบาล	0.726	0.575	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ15,000บาท	5.08	1.15	0.079	0.989
			15,001 – 25,000 บาท	5.13	1.24		
			25,001 – 35,000 บาท	5.17	1.08		
			35,001 – 45,000 บาท	5.19	1.35		
			45,001 บาทขึ้นไป	5.14	1.18		

ตาราง 16 (ต่อ)

ความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ (Customer Satisfaction)	Homogeneity of Variances		รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
	Levene	Sig.					
	Statistic						
การให้บริการ	0.153	0.962	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ15,000บาท	5.52	1.03	4.174*	0.003
ข้อมูลข่าวสาร			15,001 – 25,000 บาท	5.49	1.07		
จ ำ ก ท ำ ง			25,001 – 35,000 บาท	5.25	1.05		
โรงพยาบาล			35,001 – 45,000 บาท	5.35	0.97		
			45,001 บาทขึ้นไป	5.00	1.13		
ความเหมาะสม	0.315	0.868	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ15,000บาท	4.67	1.12	5.268*	0.000
ของค่าใช้จ่ายใน			15,001 – 25,000 บาท	4.92	1.08		
ก ำ ร ร ัก ษ ำ			25,001 – 35,000 บาท	4.56	1.06		
พยาบาล			35,001 – 45,000 บาท	4.30	1.35		
			45,001 บาทขึ้นไป	4.20	1.24		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 16 แสดงผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานจากการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกต่อศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : One-Way ANOVA) ในการทดสอบพบว่า สมมติฐานย่อยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกต่อศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพในด้านการให้บริการของโรงพยาบาล ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ และความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการของโรงพยาบาล มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก(H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงไม่ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารจากทางโรงพยาบาลมีค่า Sig. เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารจากทางโรงพยาบาลแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ

0.05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least – Significant Different (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ปรากฏดังตาราง 17

ตาราง 17 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารจากทางโรงพยาบาลเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	$\bar{X}$	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	15,001 – 25,000 บาท	25,001 – 35,000 บาท	35,001 – 45,000 บาท	45,001 บาทขึ้นไป
		5.52	5.49	5.25	5.35	5.00
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	5.52		0.034 (0.848)	0.270 (0.163)	0.168 (0.379)	0.520* (0.001)
15,001–25,000บาท	5.49			0.236 (0.226)	0.134 (0.486)	0.486* (0.002)
25,001–35,000บาท	5.25				-0.102 (0.625)	0.250 (0.149)
35,001–45,000บาท	5.35					0.352* (0.040)
45,001 บาทขึ้นไป	5.00					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 17 ผลการวิเคราะห์แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารจากทางโรงพยาบาลมากกว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001 บาทขึ้นไป เท่ากับ 0.520 และแตกต่างเป็นรายคู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001–25,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารจากทางโรงพยาบาลมากกว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อ 45,001 บาทขึ้นไป เท่ากับ 0.486 และแตกต่างเป็นรายคู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,001–45,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารจากทางโรงพยาบาลมากกว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อ

เดือน 45,001 บาทขึ้นไป เท่ากับ 0.352 และแตกต่างเป็นรายคู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least – Significant Different (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ปรากฏดังตาราง 18

ตาราง 18 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	$\bar{X}$	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,001 – 25,000 บาท	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25,001 – 35,000 บาท	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 35,001 – 45,000 บาท	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 45,001 บาทขึ้นไป
		4.67	4.92	4.56	4.30	4.20
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	4.67		-0.250 (0.202)	0.109 (0.611)	0.370 (0.081)	0.463* (0.006)
15,001–25,000บาท	4.92			0.359 (0.097)	0.620* (0.004)	0.713* (0.000)
25,001–35,000บาท	4.56				0.261 (0.258)	0.354 (0.065)
35,001–45,000บาท	4.30					0.092 (0.626)
45,001 บาทขึ้นไป	4.20					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 18 ผลการวิเคราะห์แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายใน

การรักษาพยาบาลมากกว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001 บาทขึ้นไป เท่ากับ 0.463 และแตกต่างเป็นรายคู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001–25,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลมากกว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,001 – 45,000 บาท และ 45,001 บาทขึ้นไป เท่ากับ 0.620 และ 0.713 ตามลำดับ และแตกต่างเป็นรายคู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 19 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก (Customer Satisfaction) ต่อศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

ความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ (Customer Satisfaction)	Homogeneity of Variances Levene Statistic	Sig.	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	$\bar{X}$	S.D.	B	Sig.
การให้ข้อมูลและ คำปรึกษาของ เจ้าหน้าที่	2.464	0.045	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	5.63	0.85	2.003	0.094
			15,001 – 25,000 บาท	5.71	0.93		
			25,001 – 35,000 บาท	5.46	0.98		
			35,001 – 45,000 บาท	5.52	0.99		
			45,001 บาทขึ้นไป	5.36	1.02		
มนุษย์สัมพันธ์ ของเจ้าหน้าที่ ให้บริการ	3.141	0.015	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	5.92	0.87	3.320*	0.011
			15,001 – 25,000 บาท	6.00	0.87		
			25,001 – 35,000 บาท	5.67	0.90		
			35,001 – 45,000 บาท	5.83	0.80		
			45,001 บาทขึ้นไป	5.61	0.95		
ความดูแลเอาใจ ใส่ของเจ้าหน้าที่ ให้บริการ	3.451	0.009	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	5.92	0.80	4.606*	0.001
			15,001 – 25,000 บาท	5.97	0.89		
			25,001 – 35,000 บาท	5.60	0.98		
			35,001 – 45,000 บาท	5.72	0.92		
			45,001 บาทขึ้นไป	5.50	0.95		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 19 แสดงผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานจากการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกต่อศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : One-Way ANOVA) ในการทดสอบพบว่า สมมติฐานย่อยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกต่อศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพในด้านการให้ข้อมูลและค่ารักษาของเจ้าหน้าที่ มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก(H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงไม่ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีค่า Sig. เท่ากับ 0.011 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ปรากฏดังตาราง 20

ตาราง 20 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเป็นรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบ Dunnett's T3 โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	$\bar{X}$	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	15,001 – 25,000 บาท	25,001 – 35,000 บาท	35,001 – 45,000 บาท	45,001 บาทขึ้นไป
		5.92	6.00	5.67	5.83	5.61
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	5.92		-0.080 (1.000)	0.247 (0.730)	0.087 (1.000)	0.315 (0.135)
15,001–25,000บาท	6.00			0.327 (0.368)	0.167 (0.951)	0.395* (0.027)
25,001–35,000บาท	5.67				-0.160 (0.981)	0.068 (1.000)
35,001–45,000บาท	5.83					0.228 (0.607)
45,001 บาทขึ้นไป	5.61					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 20 ผลการวิเคราะห์แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001–25,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมากกว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001 บาทขึ้นไป เท่ากับ 0.395 และแตกต่างเป็นรายคู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อความดูแลเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อความดูแลเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ปรากฏดังตาราง 21

ตาราง 21 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อความดูแลเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเป็นรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบ Dunnett's T3 โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	$\bar{X}$	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	15,001 – 25,000 บาท	25,001 – 35,000 บาท	35,001 – 45,000 บาท	45,001 บาทขึ้นไป
		5.92	5.97	5.60	5.72	5.50
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	5.92		-0.052 (1.000)	0.324 (0.399)	0.198 (0.894)	0.417* (0.007)
15,001–25,000บาท	5.97			0.376 (0.259)	0.250 (0.737)	0.469* (0.005)
25,001–35,000บาท	5.60				-0.126 (0.999)	0.093 (1.000)
35,001–45,000บาท	5.72					0.219 (0.773)
45,001 บาทขึ้นไป	5.50					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 21 ผลการวิเคราะห์แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อความดูแลเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมากกว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001 บาทขึ้นไป เท่ากับ 0.417 และแตกต่างเป็นรายคู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001–25,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อความดูแลเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมากกว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001 บาทขึ้นไป เท่ากับ 0.469 และแตกต่างเป็นรายคู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อาชีพ

สมมติฐานข้อที่ 1.6 ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้ คือ

H_0 : ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ คือ การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ในการทดสอบสมมติฐาน จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Homogeneity of Variances ถ้าพบความแปรปรวนเท่ากันทุกกลุ่มจะทดสอบความแตกต่างด้วย F-test และถ้าความแปรปรวนไม่เท่ากันทุกกลุ่มจะทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อ Sig. (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ที่แตกต่างกัน จะต้องนำไปทดสอบด้วยวิธีเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least – Significant Different (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่

ซึ่งผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของอาชีพ โดยใช้ Levene test พบว่า ค่า Sig. ด้านการให้บริการของโรงพยาบาล การให้ข้อมูลและคำปรึกษาของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการของโรงพยาบาล มนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ความดูแลเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ การให้บริการข้อมูลข่าวสารจากทางโรงพยาบาล และความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล มีค่าเท่ากับ 0.237 , 0.621 , 0.904 , 0.408 , 0.121 , 0.975 และ 0.132 ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นกลุ่มอาชีพในด้านดังกล่าว มีความแปรปรวนเท่ากัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-test ดังตาราง 22

ส่วนด้านความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการมีค่า Sig. เท่ากับ 0.034 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นกลุ่มอาชีพในด้านดังกล่าว มีความแปรปรวนไม่เท่ากัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Brown-Forsythe ดังตาราง 23

ตาราง 22 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก
(Customer Satisfaction) ต่อศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ จำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการ (Customer Satisfaction)	Homogeneity of Variances		อาชีพ	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
	Levene	Sig.					
	Statistic						
การให้บริการของ โรงพยาบาล	1.390	0.237	นักเรียน / นักศึกษา	6.00	0.88	1.739	0.141
			รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	5.74	0.82		
			พนักงานบริษัทเอกชน	5.55	0.97		
			แม่บ้าน	5.64	1.06		
			ธุรกิจส่วนตัว / เจ้าของ กิจการ	5.64	0.97		
การให้ข้อมูล และ คำปรึกษาของ เจ้าหน้าที่	0.659	0.621	นักเรียน / นักศึกษา	5.62	0.86	0.557	0.694
			รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	5.42	0.81		
			พนักงานบริษัทเอกชน	5.45	1.00		
			แม่บ้าน	5.50	0.93		
			ธุรกิจส่วนตัว / เจ้าของ กิจการ	5.58	1.01		
ความสะดวกในการ เดินทางมาใช้บริการ ของโรงพยาบาล	0.259	0.904	นักเรียน / นักศึกษา	5.30	1.08	0.557	0.694
			รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	5.13	1.06		
			พนักงานบริษัทเอกชน	5.15	1.21		
			แม่บ้าน	5.32	1.22		
			ธุรกิจส่วนตัว / เจ้าของ กิจการ	5.04	1.22		
มนุษยสัมพันธ์ของ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	0.999	0.408	นักเรียน / นักศึกษา	5.78	0.85	0.131	0.971
			รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	5.81	1.05		
			พนักงานบริษัทเอกชน	5.74	0.86		
			แม่บ้าน	5.86	1.08		
			ธุรกิจส่วนตัว / เจ้าของ กิจการ	5.79	0.92		

ตาราง 22 (ต่อ)

ความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการ (Customer Satisfaction)	Homogeneity of Variances		อาชีพ	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
	Levene	Sig.					
	Statistic						
ความดูแลเอาใจใส่ของ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	1.837	0.121	นักเรียน / นักศึกษา	5.92	0.89	0.666	0.616
			รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	5.61	1.15		
			พนักงานบริษัทเอกชน	5.67	0.90		
			แม่บ้าน	5.79	1.03		
			ธุรกิจส่วนตัว / เจ้าของ กิจการ	5.70	0.90		
การให้บริการข้อมูล ข่าวสารจากทาง โรงพยาบาล	0.122	0.975	นักเรียน / นักศึกษา	5.43	1.12	0.512	0.727
			รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	5.35	1.05		
			พนักงานบริษัทเอกชน	5.19	1.13		
			แม่บ้าน	5.29	1.05		
			ธุรกิจส่วนตัว / เจ้าของ กิจการ	5.29	1.05		
ความเหมาะสมของ ค่าใช้จ่ายในการ รักษาพยาบาล	1.778	0.132	นักเรียน / นักศึกษา	4.84	1.07	0.930	0.446
			รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	4.45	0.99		
			พนักงานบริษัทเอกชน	4.43	1.36		
			แม่บ้าน	4.39	1.13		
			ธุรกิจส่วนตัว / เจ้าของ กิจการ	4.47	1.10		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 22 แสดงผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานจากการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกต่อศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ จำแนกตามอาชีพ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : One-Way ANOVA) ในการทดสอบพบว่า สมมติฐานย่อยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกต่อศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ในด้านการให้บริการของโรงพยาบาล การให้ข้อมูลและคำปรึกษาของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการของโรงพยาบาล มนุษยสัมพันธ์

ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ความดูแลเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ การให้บริการข้อมูลข่าวสารจากทางโรงพยาบาล และความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลมีค่า Sig. มากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก(H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงไม่ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่

ตาราง 23 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก (Customer Satisfaction) ต่อศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ จำแนกตามอาชีพ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

ความพึงพอใจของ ผู้ให้บริการ (Customer Satisfaction)	Homogeneity of Variances		อาชีพ	$\bar{X}$	S.D.	B	Sig.
	Levene	Sig.					
	Statistic						
ความพึงพอใจของ เจ้าหน้าที่ในการ ให้บริการ	2.628	0.034	นักเรียน / นักศึกษา	5.84	0.80	0.989	0.415
			ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	5.55	0.85		
			พนักงานบริษัทเอกชน	5.57	1.02		
			แม่บ้าน	5.79	1.13		
			ธุรกิจส่วนตัว / เจ้าของ กิจการ	5.69	0.93		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 23 แสดงผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานจากการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกต่อศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ จำแนกตามอาชีพ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : One-Way ANOVA) ในการทดสอบพบว่า สมมติฐานย่อยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกต่อศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพในด้านความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการมีค่า Sig. มากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก(H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงไม่ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้ในคุณค่า การรับรู้ในคุณภาพ และการรับรู้ในความเป็นธรรม สามารถทำนายความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้ คือ

H₀: การรับรู้ในคุณค่า การรับรู้ในคุณภาพ และการรับรู้ในความเป็นธรรม ไม่สามารถทำนายความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร

H₁: การรับรู้ในคุณค่า การรับรู้ในคุณภาพ และการรับรู้ในความเป็นธรรม สามารถทำนายความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร

สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ คือ การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงซ้อน (Multiple Regression Analysis) โดยใช้วิธี Stepwise Method เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ k ตัว ($X_1, X_2, \dots, X_k$) ที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม Y โดยที่ความสัมพันธ์อยู่ในรูปเชิงเส้น จะได้สมการถดถอยเชิงซ้อน โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H₀) เมื่อ P หรือ Sig.(2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังตาราง 24

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_k X_k$$

โดยที่ β_0 = ส่วนตัดแกน Y เมื่อกำหนดให้ $X_1 = X_2 = \dots = X_k = 0$

$\beta_1, \beta_2, \dots, \beta_k$ = เป็นสัมประสิทธิ์ความถดถอยเชิงส่วน (Partial Regression Coefficient)

β_i = เป็นค่าที่แสดงถึงการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตาม Y เมื่อตัวแปรอิสระ X_i เปลี่ยนไป 1 หน่วย โดยที่ตัวแปรอิสระ X ตัวอื่นๆมีค่าคงที่

เมื่อ Y = ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร

X_1 = การรับรู้ในคุณค่าของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร

X_2 = การรับรู้ในคุณภาพของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร

X_3 = การรับรู้ในคุณภาพของแพทย์ของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร

X_4 = การรับรู้ในคุณภาพของพนักงานของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร

X_5 = การรับรู้ในคุณภาพของลักษณะทางกายภาพของผู้ใช้บริการ
แผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร

X_6 = การรับรู้ในความเป็นธรรมของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์
การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร

ตาราง 24 การทดสอบการรับรู้ในคุณค่า การรับรู้ในคุณภาพ การรับรู้ในคุณภาพของแพทย์ การ
รับรู้ในคุณภาพของพนักงาน การรับรู้ในคุณภาพของลักษณะทางกายภาพ และการรับรู้ในความ
เป็นธรรม กับความสามารถทำนายความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์
การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร

Predictors	Model	Sum of Squares	df	F	Sig.
Constant	Regression	136.814	4	140.833**	0.000
การรับรู้ในคุณค่า (X_1)	Residual	95.932	395		
การรับรู้ในคุณภาพ (X_2)	Total	232.746	399		
การรับรู้ในคุณภาพของแพทย์ (X_3)					
การรับรู้ในความเป็นธรรม (X_6)					

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 24 แสดงผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานจากการทดสอบความสามารถ
ในการทำนายความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก (Customer Satisfaction) ต่อศูนย์
การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวน
ทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : One-Way ANOVA) ในการทดสอบพบว่า มีค่า Sig.
เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1)
หมายความว่า การรับรู้ในคุณค่า การรับรู้ในคุณภาพ การรับรู้ในคุณภาพของแพทย์ และการรับรู้ใน
ความเป็นธรรมมีอย่างน้อย 1 ค่า สามารถทำนายความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก
ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนั้น จึงทำการทดสอบต่อเพื่อระบุถึง
ค่าความสามารถในการทำนายระหว่างการรับรู้ในคุณค่า การรับรู้ในคุณภาพ การรับรู้ในคุณภาพ
ของแพทย์ และการรับรู้ในความเป็นธรรมกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ดัง
ตาราง 25

ตาราง 25 การวิเคราะห์ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการทำนายความพึงพอใจของ
 ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้
 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงซ้อน (Multiple Regression Analysis) วิธี Stepwise

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	β		
Constant (a)	0.261	0.226		1.158	0.248
การรับรู้ในคุณค่า (X ₁)	0.168	0.040	0.187	4.204**	0.000
การรับรู้ในคุณภาพ (X ₂)	0.917	0.088	0.787	10.383**	0.000
การรับรู้ในคุณภาพของ แพทย์ (X ₃)	-0.369	0.060	-0.391	-6.170**	0.000
การรับรู้ในความเป็น ธรรม (X ₆)	0.180	0.046	0.187	3.906**	0.000
R = 0.767			Adjusted R ² = 0.584		
R ² = 0.588			S.E. = 0.493		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 25 แสดงผลการวิเคราะห์การรับรู้ในคุณค่า การรับรู้ในคุณภาพ การรับรู้ในคุณภาพของแพทย์ และการรับรู้ในความเป็นธรรม ที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการทำนายความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงซ้อน (Multiple Regression Analysis)วิธี Stepwise พบว่า การรับรู้ในคุณค่า การรับรู้ในคุณภาพ การรับรู้ในคุณภาพของแพทย์ และการรับรู้ในความเป็นธรรม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 , 0.000 , 0.000 และ 0.000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า การรับรู้ในคุณค่า การรับรู้ในคุณภาพ การรับรู้ในคุณภาพของแพทย์ และการรับรู้ในความเป็นธรรม สามารถร่วมการทำนายความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยสามารถเขียนสมการถดถอยเชิงซ้อน ได้ดังนี้

$$Y = 0.261 + 0.168 X_1 + 0.917 X_2 - 0.369 X_3 + 0.180 X_6$$

จากสมการถดถอยสามารถอธิบายผลได้ดังนี้

1. เมื่อผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร มีการรับรู้ในคุณค่ามากขึ้น 1 ระดับ จะทำให้ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกมีความพึงพอใจมากขึ้น 0.168 ระดับ

2. เมื่อผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร มีการรับรู้ในคุณภาพมากขึ้น 1 ระดับ จะทำให้ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกมีความพึงพอใจมากขึ้น 0.917 ระดับ

3. เมื่อผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร มีการรับรู้ในคุณภาพของแพทย์มากขึ้น 1 ระดับ จะทำให้ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกมีความพึงพอใจลดลง 0.369 ระดับ

4. เมื่อผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร มีการรับรู้ในความเป็นธรรมมากขึ้น 1 ระดับ จะทำให้ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกมีความพึงพอใจมากขึ้น 0.180 ระดับ

จากสมการสรุปได้ว่า เมื่อผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร มีการรับรู้ในคุณค่า(X_1) การรับรู้ในคุณภาพ(X_2) และการรับรู้ในความเป็นธรรม(X_6) ที่เพิ่มขึ้น ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกจะมีความพึงพอใจที่เพิ่มขึ้นตามไปด้วย และหากผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก มีการรับรู้ในคุณภาพของแพทย์(X_3) ที่เพิ่มขึ้น ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกจะมีความพึงพอใจที่ลดลง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐานเท่ากับ 0.767 ค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานครเท่ากับ 0.493 และมีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจที่สามารถอธิบายความพึงพอใจผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานครร้อยละ 58.4 ส่วนตัวแปรด้านการรับรู้ในคุณภาพของพนักงาน(X_4) และการรับรู้ในคุณภาพของลักษณะทางกายภาพ(X_5) ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร

เมื่อพิจารณาระดับอิทธิพลโดยดูจากค่าสัมประสิทธิ์ Standardized พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร คือ การรับรู้ในคุณภาพ(X_2) มีค่า β เท่ากับ 0.787 รองลงมาคือ การรับรู้ในคุณภาพของแพทย์ (X_3) การรับรู้ในคุณค่า (X_1) และการรับรู้ในความเป็นธรรม (X_6) โดยมีค่า β เท่ากับ -0.391 , 0.187 และ 0.187 ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาการรับรู้และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาทั้งในด้านข้อมูลส่วนบุคคล การรับรู้ในคุณภาพ การรับรู้ในคุณค่า การรับรู้ในความเป็นธรรม และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มาเป็นข้อมูลให้กับผู้บริหารศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ รับทราบถึงการรับรู้ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ให้สามารถจัดบริการได้ตรงกับ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ดียิ่งขึ้น

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการวิจัย

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาการรับรู้ในคุณค่า การรับรู้ในคุณภาพ และการรับรู้ในความเป็นธรรม ในการพยากรณ์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของการวิจัย

1. ใช้เป็นข้อมูลให้กับผู้บริหารศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ รับทราบถึงการรับรู้ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก
2. ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ให้สามารถจัดบริการได้ตรงกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ดียิ่งขึ้น

สมมติฐานการวิจัย

การศึกษาถึงการรับรู้และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร มีการตั้งสมมติฐานของการวิจัยดังนี้

1. ผู้ใช้บริการที่มีข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

2. การรับรู้ในคุณค่า การรับรู้ในคุณภาพ และการรับรู้ในความเป็นธรรม สามารถทำนายความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมี 25 ศูนย์การรักษาโรคเฉพาะทาง (ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ. 2551: ออนไลน์)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ที่มีอายุมากกว่าหรือเท่ากับ 18 ปี ซึ่งผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากร ผู้วิจัยใช้วิธีคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบขนาดของประชากร ได้ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 385 ตัวอย่าง และสำรวจจำนวนตัวอย่าง 15 ตัวอย่าง โดยรวมขนาดตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง

ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-probability sampling) ดังนี้

1. สุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota sampling) ตามศูนย์การรักษาโรคเฉพาะทาง ซึ่งมี 25 ศูนย์ (ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ. 2551: ออนไลน์) ได้ศูนย์ละ 16 ตัวอย่าง อ้างอิงจากตาราง 1 หน้า 26

ตาราง 1 ศูนย์การรักษาโรคเฉพาะทาง ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ

ศูนย์การรักษาโรคเฉพาะทาง	จำนวน (คน)
1. ศูนย์สมองกรุงเทพ	16
2. ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพกรุงเทพ	16
3. ศูนย์จักษุกรุงเทพ	16
4. ศูนย์เลสิกกรุงเทพ	16
5. ศูนย์หู คอ จมูกกรุงเทพ	16
6. ศูนย์โรคไตกรุงเทพ	16
7. ศูนย์เวชศาสตร์ฟื้นฟูกรุงเทพ	16

ตาราง 1 (ต่อ)

ศูนย์การรักษาโรคเฉพาะทาง	จำนวน (คน)
8. ศูนย์กุมารเวชกรุงเทพ	16
9. ศูนย์รับส่งต่อผู้ป่วยกรุงเทพ	16
10. ศูนย์เต้านมกรุงเทพ	16
11. ศูนย์สุขภาพนักกอล์ฟกรุงเทพ	16
12. ศูนย์กระดูกและข้อกรุงเทพ	16
13. ศูนย์รักษาผู้มีบุตรยากกรุงเทพ	16
14. ศูนย์ทันตกรรม โรงพยาบาลกรุงเทพ	16
15. ศูนย์ศัลยกรรมแก้มมาสมองกรุงเทพ	16
16. ศูนย์โรคระบบทางเดินปัสสาวะกรุงเทพ	16
17. ศูนย์การได้ยิน การพูด การทรงตัว เสียงในหู กรุงเทพ	16
18. ศูนย์ปอดและระบบทางเดินหายใจกรุงเทพ	16
19. ศูนย์โรคภูมิแพ้และหอบหืดกรุงเทพ	16
20. ศูนย์โรคทางเดินอาหารและตับกรุงเทพ	16
21. ศูนย์บำบัดด้วยออกซิเจนความดันสูงกรุงเทพ	16
22. ศูนย์ส่องกล้องเพื่อการรักษาและวินิจฉัยโรค กรุงเทพ	16
23. ศูนย์เบาหวานและต่อมไร้ท่อกรุงเทพ	16
24. ศูนย์ผิวหนังและความงามกรุงเทพ	16
25. ศูนย์เวชศาสตร์ชะลอวัยกรุงเทพ	16
รวม	400

ที่มา: ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ. (2551). ศูนย์การรักษาโรคเฉพาะทาง.
(Online)

2. สุ่มตัวอย่างโดยอาศัยความสะดวก (Convenience sampling) ตามศูนย์การรักษาโรคเฉพาะทางซึ่งมี 25 ศูนย์ ศูนย์ละ 16 ตัวอย่าง เพื่อให้ได้จำนวนตัวอย่างครบ 400 ตัวอย่าง

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แหล่งที่มาของข้อมูลประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารอ้างอิงต่างๆ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อมาสร้างแบบสอบถาม
2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้บริการศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการแพทย์ แผนกผู้ป่วยนอก ที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย

1. ศึกษาข้อมูลจากตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวัง และการรับรู้การประเมินคุณภาพบริการ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. ปรับปรุงและดัดแปลงเป็นแบบสอบถามที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย
3. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา และเสนอแนะเพิ่มเติม ก่อนนำเสนอคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์
4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบไปทำการปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง จากนั้นนำเสนอต่อคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ เพื่อตรวจสอบและแก้ไขก่อนนำไปทดลองใช้
5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน เพื่อหาความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วาณิชยบัญชา. 2546: 49) พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ ทั้งในส่วนของ การรับรู้ในคุณค่ารวม การรับรู้ในคุณภาพรวม การรับรู้ในคุณภาพของแพทย์ การรับรู้ในคุณภาพของพนักงาน การรับรู้ในคุณภาพของลักษณะทางกายภาพ การรับรู้ในความเป็นธรรมชาติ และความพึงพอใจรวม มีค่าเท่ากับ 0.787 , 0.912 , 0.885 , 0.870 , 0.845 , 0.843 และ 0.899 ตามลำดับ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับการรับรู้และความพึงพอใจของผู้ให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน และอาชีพ โดยคำถามจะเป็นลักษณะให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ โดยแบ่งเป็นคำถามเกี่ยวกับการรับรู้ในคุณค่า การรับรู้ในคุณภาพ และการรับรู้ในความเป็นธรรม จำนวน 20 ข้อ โดยการใช้ข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ โดยเป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำนวน 8 ข้อ โดยการใช้ข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ชุด ซึ่งจะเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลที่มีผู้รวบรวมเอาไว้ ทั้งหน่วยงานของรัฐ และเอกชน ดังนี้

2.1 หนังสือพิมพ์ วารสาร สิ่งพิมพ์ต่างๆ

2.2 ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

2.3 หนังสือทางวิชาการ บทความ สารนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ และรายงานวิจัยที่

เกี่ยวข้อง

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. เมื่อรวบรวมแบบสอบถามตามความต้องการแล้ว ผู้วิจัยจะต้องตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

2. ทำการลงรหัสแล้วนำข้อมูลมาบันทึกลงในคอมพิวเตอร์ เพื่อประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS (Statistic Package for Social Science) for Windows Version 15

3. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ สามารถจำแนกได้ 2 ลักษณะ คือ การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) และการวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Analysis)

3.1 การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) เพื่อให้ทราบถึงลักษณะของผู้ใช้บริการ การรับรู้ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ โดยสามารถวิเคราะห์แบบสอบถามได้ดังนี้

3.1.1 แบบสอบถามตอนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพ โดยนำเสนอในรูปแบบความถี่ และร้อยละ

3.1.2 แบบสอบถามตอนที่ 2 เกี่ยวกับการรับรู้ของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ในด้านต่างๆ เช่น การรับรู้ในคุณค่า การรับรู้ในคุณภาพ และการรับรู้ในความเป็นธรรมของผู้ใช้บริการ โดยนำเสนอในรูปแบบค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.1.3 แบบสอบถามตอนที่ 3 เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ โดยนำเสนอในรูปแบบค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.2 การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Analysis) โดยใช้สมมติฐานเพื่อแสดงถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม

การวิเคราะห์ข้อมูล

สมมติฐานข้อที่ 1

ผู้ให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ คือ t-test

ผู้ให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ คือ One-Way ANOVA

ผู้ให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ คือ One-Way ANOVA

ผู้ให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ คือ One-Way ANOVA

ผู้ให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ คือ One-Way ANOVA

ผู้ให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ คือ One-Way ANOVA

สมมติฐานข้อที่ 2

การรับรู้ในคุณค่า การรับรู้ในคุณภาพ และการรับรู้ในความเป็นธรรม สามารถทำนายความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ผลจากการศึกษาการรับรู้และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร สรุปผลได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์ลักษณะของผู้ใช้บริการ

ผลจากการศึกษาวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 55.5 รองลงมาคือ เพศชาย มีจำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 44.5

มีอายุ 28-37 ปี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 รองลงมาคือ อายุ 38-47 ปี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.25 อายุ 18-27 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.25 อายุ 48 ปีขึ้นไป จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.25

มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 51.75 รองลงมาคือ การศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 27.75 การศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50

มีสถานภาพโสด จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 รองลงมาคือ สถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 45.25 สถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75

มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,000 บาทขึ้นไป จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.75 รองลงมาคือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนเท่ากับ 15,001-25,000 บาท จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนเท่ากับ 35,001-45,000 บาท จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนเท่ากับ 25,001-35,000 บาท จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00

มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 43.75 รองลงมาคือ อาชีพธุรกิจส่วนตัว / เจ้าของกิจการ จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.25 อาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.25 อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.75 อาชีพแม่บ้าน จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00

เนื่องจากสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีจำนวนร้อยละน้อยกว่า 15 จึงรวมกลุ่มเข้ากับสถานภาพโสด ดังนั้น ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 54.75 รองลงมาคือ สถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 45.25

2. การวิเคราะห์การรับรู้และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ

จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ในคุณค่าโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.06

ผู้ให้บริการมีการรับรู้ในคุณค่าในระดับมาก ในข้อความคล่องตัวของโรงพยาบาลเพียงพอที่จะตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใจเงื่อนไขรายละเอียดและขั้นตอนการรักษาทางการแพทย์ที่ทางโรงพยาบาลมอบให้ ผู้ใช้บริการได้พิจารณาแล้วว่าโรงพยาบาลแห่งนี้เหมาะสมที่จะเข้ารับรักษา และประโยชน์และบริการที่ผู้ให้บริการได้รับทำให้ผู้บริการรู้สึกคุ้มค่ากับเงินที่ต้องชำระ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.67 , 5.62 , 5.60 และ 5.39 ตามลำดับ

ผู้ให้บริการมีการรับรู้ในคุณค่าในระดับปานกลาง ในข้อหากโรงพยาบาลแห่งนี้เพิ่มค่าใช้จ่ายในการรักษา ผู้บริการจะยังคงกลับมาใช้บริการที่โรงพยาบาลอีก และค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลถูกเมื่อเปรียบเทียบกับโรงพยาบาลเอกชนอื่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และ 3.92 ตามลำดับ

ผู้ให้บริการมีการรับรู้ในคุณภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.89

ผู้ให้บริการมีการรับรู้ในคุณภาพของแพทย์โดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.86

ผู้ให้บริการมีการรับรู้ในคุณภาพของแพทย์ในระดับมากในข้อแพทย์มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะทางของแต่ละโรคเป็นอย่างดี แพทย์อธิบายเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วยและการรักษาได้อย่างชัดเจน แพทย์มีความเข้าใจถึงความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของผู้บริการผลการรักษาของแพทย์ที่โรงพยาบาลแห่งนี้เป็นที่น่าพอใจ และการตรวจวินิจฉัยโรคของแพทย์แต่ละท่านโดยรวมมีมาตรฐานเดียวกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.04 , 5.95 , 5.92 , 5.86 และ 5.55ตามลำดับ

ผู้ให้บริการมีการรับรู้ในคุณภาพของพนักงานโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.68

ผู้ให้บริการมีการรับรู้ในคุณภาพของพนักงานในระดับมากในข้อ พนักงานเต็มใจที่จะให้บริการแก่ผู้บริการอย่างเสมอภาค พนักงานให้รายละเอียดอย่างชัดเจนเกี่ยวกับการให้บริการ พนักงานบอกรายละเอียดและอธิบายเกี่ยวกับการให้บริการด้วยความมั่นใจและพนักงานให้การบริการแก่ผู้บริการด้วยความรวดเร็วทันท่วงที โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.77 , 5.70 , 5.67 และ 5.60 ตามลำดับ

ผู้ให้บริการมีการรับรู้ในลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.89

ผู้ให้บริการมีการรับรู้ในลักษณะทางกายภาพในระดับมากที่สุดในข้อ โรงพยาบาลแห่งนี้มีอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่มีคุณภาพและทันสมัย โรงพยาบาลแห่งนี้มีอาคารสถานที่ที่ทันสมัย สามารถอำนวยความสะดวกในการใช้บริการได้เป็นอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.37 และ 6.21 ตามลำดับ

ผู้ให้บริการมีการรับรู้ในลักษณะทางกายภาพในระดับมากในข้อโรงพยาบาลแห่งนี้มีสิ่งอำนวยความสะดวก (น้ำดื่ม , ลิฟท์ , ห้องน้ำ ,สถานที่จอดรถ)อย่างเพียงพอและเหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.06

ผู้ให้บริการมีการรับรู้ในความเป็นธรรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.81

ผู้ให้บริการมีการรับรู้ในความเป็นธรรมในระดับมาก ในข้อผู้ให้บริการได้รับการให้บริการจากโรงพยาบาลแห่งนี้เหมาะสม และพนักงานในโรงพยาบาลแห่งนี้มีการปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์ยุติธรรม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.90 และ 5.73 ตามลำดับ

ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.40

ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ในข้อมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ความดูแลเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ การให้บริการของโรงพยาบาล ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ และการให้ข้อมูลและคำปรึกษาของเจ้าหน้าที่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.78 , 5.71 , 5.65 , 5.65 และ 5.51 ตามลำดับ

ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างมาก ในข้อการให้บริการข้อมูลข่าวสารจากทางโรงพยาบาล ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการของโรงพยาบาล ความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.27 , 5.14 และ 4.48 ตามลำดับ

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.1 ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลไม่แตกต่างกัน คือ เพศชายมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเท่ากับเพศหญิงที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาล ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ การให้ข้อมูลและคำปรึกษาของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการของโรงพยาบาล มนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ความดูแลเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารจากทางโรงพยาบาลแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผู้ให้บริการที่มี อายุ 18 – 27 ปี มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารจากทางโรงพยาบาลมากกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุ 28 - 37 ปี เท่ากับ 0.437 และแตกต่างเป็นรายคู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 1.3 ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาล ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการของโรงพยาบาล มนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และความดูแลเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการมากกว่าผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีเท่ากับ 0.364 และแตกต่างเป็นรายคู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้ข้อมูลและคำปรึกษาของเจ้าหน้าที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้ข้อมูลและคำปรึกษาของเจ้าหน้าที่มากกว่าผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีเท่ากับ 0.392 และแตกต่างเป็นรายคู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารจากทางโรงพยาบาลแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารจากทางโรงพยาบาลมากกว่าผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีเท่ากับ 0.310 และ 0.576 ตามลำดับ และแตกต่างเป็นรายคู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารจากทางโรงพยาบาลมากกว่าผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีเท่ากับ 0.266 และแตกต่างเป็นรายคู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลมากกว่าผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีเท่ากับ 0.645 และแตกต่างเป็นรายคู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลมากกว่าผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีเท่ากับ 0.476 และแตกต่างเป็นรายคู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 1.4 ผู้ให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ว่า ผู้ให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลไม่แตกต่างกัน คือ สถานภาพสมรสโสดมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเท่ากับสถานภาพสมรสสมรส/อยู่ด้วยกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.5 ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาล
กรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน
มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาล ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ
และความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการของไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่
สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มี
ต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารจากทางโรงพยาบาลแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้อง
กับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของ
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารจากทางโรงพยาบาลมากกว่า
ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001 บาทขึ้นไป เท่ากับ 0.520 และแตกต่างเป็นรายคู่อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001–25,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของความพึง
พอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารจากทางโรงพยาบาลมากกว่าผู้ให้บริการที่มี
รายได้เฉลี่ยต่อ 45,001 บาทขึ้นไป เท่ากับ 0.486 และแตกต่างเป็นรายคู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ 0.05

ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,001–45,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของความพึง
พอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารจากทางโรงพยาบาลมากกว่าผู้ให้บริการที่มี
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001 บาทขึ้นไป เท่ากับ 0.352 และแตกต่างเป็นรายคู่อย่างมีนัยสำคัญทาง
สถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มี
ต่อความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่ง
สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของ
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลมากกว่า
ผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001 บาทขึ้นไป เท่ากับ 0.463 และแตกต่างเป็นรายคู่อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001–25,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของความพึง
พอใจของผู้ใช้บริการต่อความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลมากกว่าผู้ให้บริการที่มี
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,001 – 45,000 บาท และ 45,001 บาทขึ้นไป เท่ากับ 0.620 และ 0.713
ตามลำดับ และแตกต่างเป็นรายคู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่พบความ
แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจของผู้ให้บริการที่มีต่อมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001–25,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ให้บริการต่อมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมากกว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001 บาทขึ้นไป เท่ากับ 0.395 และแตกต่างเป็นรายคู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจของผู้ให้บริการที่มีต่อความดูแลเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ให้บริการต่อความดูแลเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมากกว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001 บาทขึ้นไป เท่ากับ 0.417 และแตกต่างเป็นรายคู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001–25,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ให้บริการต่อความดูแลเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมากกว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001 บาทขึ้นไป เท่ากับ 0.469 และแตกต่างเป็นรายคู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 1.6 ผู้ให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ว่า ผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาล การให้ข้อมูลและคำปรึกษาของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการของโรงพยาบาล มนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ความดูแลเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ การให้บริการข้อมูลข่าวสารจากทางโรงพยาบาล และความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผู้ให้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้ในคุณค่า การรับรู้ในคุณภาพ และการรับรู้ในความเป็นธรรม สามารถทำนายความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร มีการรับรู้ในคุณค่า(X_1) การรับรู้ในคุณภาพ(X_2) และการรับรู้ในความเป็นธรรม(X_6) ที่เพิ่มขึ้น ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกจะมีความพึงพอใจที่เพิ่มขึ้นตามไปด้วย และหากผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก มีการรับรู้ในคุณภาพของแพทย์(X_3) ที่เพิ่มขึ้น ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกจะมีความพึงพอใจที่ลดลง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐานเท่ากับ 0.767 ค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานครเท่ากับ 0.493 และมีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจที่สามารถอธิบายความพึงพอใจผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานครร้อยละ 58.4 ส่วนตัวแปรด้านการรับรู้ในคุณภาพของพนักงาน(X_4) และการรับรู้ในคุณภาพของลักษณะทางกายภาพ(X_5) ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร

เมื่อพิจารณาระดับอิทธิพลโดยดูจากค่าสัมประสิทธิ์ Standardized พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร คือ การรับรู้ในคุณภาพ(X_2) มีค่า β เท่ากับ 0.787 รองลงมาคือ การรับรู้ในคุณภาพของแพทย์ (X_3) การรับรู้ในคุณค่า (X_1) และการรับรู้ในความเป็นธรรม (X_6) โดยมีค่า β เท่ากับ -0.391 , 0.187 และ 0.187 ตามลำดับ

การอภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็นด้านต่างๆ ตามสมมติฐานได้ดังนี้

1.1 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศต่างกัน พบว่า ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพโดยรวมทุกด้านและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากผู้ใช้บริการทั้งเพศชายและเพศหญิงเห็นว่าทางศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพมีการบริการที่มีคุณภาพที่ดี และมีประสิทธิภาพโดยยึดหลักมาตรฐานตามข้อกำหนดให้บริการด้วยความจริงใจ ดูแลเอาใจใส่เท่าเทียมกันในทุกเพศ มีการติดต่อสื่อสารที่ดี ยอมรับฟัง

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ให้บริการเกิดความประทับใจและมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ซึ่งความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบบริการรักษาพยาบาลนั้น คือ ภาวะของการมีอารมณ์ทางบวกเกิดขึ้น เนื่องมาจากการประเมินจากประสบการณ์ของคนๆหนึ่งที่มีต่อระบบบริการของสถานบริการนั้นๆ ในด้านความสะดวก การประสานบริการ ทัศนคติ ข้อมูลที่ได้รับ คุณภาพบริการและค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ เพื่อโอกาสในธุรกิจภายหน้าที่ผู้ให้บริการจะกลับมาให้บริการอีก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสันทนา เจริญเจตจรรณ (2539: 61) พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่องานบริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่า เพศไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการจากทางโรงพยาบาล

อย่างไรก็ตาม ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร ในรายด้านการให้ข้อมูลและคำปรึกษาของเจ้าหน้าที่ มนุษย์สัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และความดูแลเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ให้บริการที่เป็นเพศชายส่วนใหญ่นั้น มีความชอบที่จะได้พบกับการบริการในทุกๆเรื่องจากคนทั่วไปที่พูดจาไพเราะอ่อนหวานเมื่อต้องเข้ามาใช้บริการในโรงพยาบาล ได้พบกับการเอาใจใส่ดูแลในเรื่องของความเจ็บป่วยจากผู้ให้บริการ ซึ่งในศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพนั้น ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มักเป็นพยาบาลและเจ้าหน้าที่ที่เป็นเพศหญิงทั้งสิ้น ซึ่งมีการให้บริการโดยไม่มีการคำนึงถึงว่าผู้ให้บริการเป็นเพศใดอยู่แล้ว โดยทางโรงพยาบาลจะต้องให้การบริการอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของแมกซ์ เวเบอร์ (Max Weber, 1966: 340) ที่กล่าวว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุดคือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล เป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ความชอบพอสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนต้องได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกันตามเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน จึงทำให้ผู้ให้บริการที่เป็นเพศชายมีความพึงพอใจในบริการตามคาดหวังไว้

1.2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุต่างกัน พบว่า ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ โดยรวมทุกด้าน และรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าในการให้บริการทางสุขภาพนั้น ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพยึดหลักการบริการที่เสมอภาคทัดเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมณธิรา สันติภาพมณฑล (2546: 144) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจและพฤติกรรมของลูกค้าที่มีต่อการบริการของโรงพยาบาลยันฮี พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อโรงพยาบาลยันฮี ด้านต่างๆ 7 ด้าน ได้แก่ ด้านแพทย์ ด้านพยาบาลและเจ้าหน้าที่ ด้านการบริการ ด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ด้านคำรักษาพยาบาล ด้านอุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์ และด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของโรงพยาบาลที่แตกต่างกัน

อย่างไรก็ตาม ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์ โรงพยาบาลกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร ในรายด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารจากทางโรงพยาบาลมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มี อายุ 18 – 27 ปี มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารจากทางโรงพยาบาลมากกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุ 28 - 37 ปี เท่ากับ 0.437 ซึ่งจะเห็นได้ว่าผู้ให้บริการที่มีอายุน้อยกว่ามีความพึงพอใจในด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารจากทางโรงพยาบาลมากกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุมากกว่า ทั้งนี้เนื่องจากในปัจจุบันทางศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพได้เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารกับทางผู้ให้บริการผ่านทางสื่อออนไลน์ หรือทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งผู้ให้บริการที่มีอายุน้อยกว่าจะมีความพึงพอใจและเคยชินกับระบบดังกล่าวเป็นอย่างดี โดยตรงข้ามกับผู้ให้บริการที่มีอายุมากกว่าที่มักจะคุ้นเคยกับระบบการให้บริการแบบดั้งเดิม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปิยวรรณ ประคุณคงชัย และสดสวย คุณาวัชรากุล (เบญญา ลวกโรสง. 2541: 59 ; อ้างอิงจากปิยวรรณ ประคุณคงชัย. 2533 และสดสวย คุณาวัชรากุล. 2530) พบว่า ผู้ป่วยที่มีอายุน้อยมีความพึงพอใจสูงกว่าผู้ป่วยที่มีอายุมาก และจากการอธิบายของ Risser (อนงค์ เอื้อวัฒนา. 2542: 91 อ้างอิงจาก Risser, 1998: 82) พบว่า อายุเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญต่อการคิด คนต่างวัยย่อมมีความคิดที่ต่างกัน บุคคลจะใช้เหตุผลในการคิดและการกระทำ และเมื่ออายุเปลี่ยนไปความคาดหวังและความพึงพอใจย่อมเปลี่ยนไปด้วย

1.3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน พบว่า ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อศูนย์การแพทย์ โรงพยาบาลกรุงเทพ ในรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากในปัจจุบันได้มีการรณรงค์ ให้ข้อมูล และความรู้ในเรื่องการดูแลสุขภาพอย่างกว้างขวาง ทำให้ผู้ให้บริการที่มีการศึกษาต่างกันได้รับความรู้เท่าๆกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของบุญรักษา กายาผาด (2546: 67) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลไทยนครินทร์ เขตพระโขนง กรุงเทพฯ พบว่า ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการเข้ารับบริการที่โรงพยาบาล และสอดคล้องกับงานวิจัยของบังอร ผงผ่าน (2538: 89-90) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการของโรงพยาบาลชุมชน พบว่า ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างชัดเจน

อย่างไรก็ตาม ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์ โรงพยาบาลกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร ในรายด้านความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ การให้ข้อมูลและคำปรึกษาของเจ้าหน้าที่ การให้บริการข้อมูลข่าวสารจากทางโรงพยาบาล และความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลมีความแตกต่างกันอย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการมากกว่าผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีเท่ากับ 0.364 ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้ข้อมูลและคำปรึกษาของเจ้าหน้าที่มากกว่าผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีเท่ากับ 0.392 ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารจากทางโรงพยาบาลมากกว่าผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีเท่ากับ 0.310 และ 0.576 ตามลำดับ ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารจากทางโรงพยาบาลมากกว่าผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีเท่ากับ 0.266 ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลมากกว่าผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีเท่ากับ 0.645 และผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลมากกว่าผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีเท่ากับ 0.476 เนื่องจากแผนกผู้ป่วยนอกของศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพแห่งนี้ ในแต่ละวันผู้ให้บริการจะต้องให้บริการแก่ผู้ให้บริการจำนวนมากที่เข้ามาใช้บริการ โดยผู้ให้บริการทุกคนยึดหลักการบริการผู้ป่วยอย่างเสมอภาคทัดเทียมกันทุก ๆ บุคคล ไม่มีการแบ่งแยกฐานะทางการศึกษาของผู้มาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับหลักการให้บริการของกุลธนะ ธนาพงศธร (2530: 303) ที่กล่าวว่า การบริการที่ดีต้องสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ มิได้เป็นการจัดขึ้นเพื่อบุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มีการให้บริการที่ดำเนินไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ โดยใช้หลักความเสมอภาคแก่ผู้มาใช้บริการและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่กลุ่มบุคคลกลุ่มใดแตกต่างจากกลุ่มอื่นอย่างเห็นได้ชัด ซึ่งจากเหตุผลนี้ทำให้ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีเกิดความพึงพอใจมากกว่าผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาเท่ากับหรือสูงกว่าปริญญาตรี เนื่องจากผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาสูงมักจะมีอคติหวังกว้างที่ตั่งไว้สูงมากกว่าผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า รวมทั้งผู้ให้บริการไม่สามารถตอบสนองความต้องการที่เฉพาะเจาะจงได้อย่างทั่วถึงทุกคน แต่สามารถให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่เท่านั้น ดังนั้นจึงส่งผลให้ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาสูงเกิดความพึงพอใจน้อยกว่าผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า

1.4 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน พบว่า ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจต่อศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพโดยรวมทุกด้านและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากแผนกผู้ป่วยนอกของศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ

ได้ให้บริการ การต้อนรับ และการรักษาแก่ผู้ใช้บริการอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ ไม่ว่าสถานภาพสมรสจะแตกต่างกันหรือไม่ ผู้ให้บริการไม่เคยคำนึงถึง และจากการพิจารณาพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีระดับรายได้และระดับการศึกษาที่ค่อนข้างสูง จึงมีความสามารถที่จะมารับการรักษาพยาบาล ถึงแม้ว่าผู้ที่มีสถานภาพสมรสสมรสแล้วอาจมีภาระที่ต้องเลี้ยงดูครอบครัว ซึ่งต่างจากผู้ที่มีสถานภาพสมรสโสด อาจมีภาระหรือไม่ก็ตาม เมื่อมารับบริการจากทางแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพแล้ว ผู้ให้บริการจะให้การดูแลที่เท่าเทียมกัน จึงทำให้มีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน และปัจจุบันทางรัฐบาลได้เน้นความสำคัญทางด้านสาธารณสุขมากขึ้น จึงทำให้ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปทุมศรี พิชัยจุมพล (2541: 62) และอนงค์ เอื้อวัฒนา (2542: 91) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจต่องานบริการไม่แตกต่างกัน

1.5 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน พบว่า ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพโดยรวมทุกด้านและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ยกเว้นด้านมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ความดูแลเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ การให้บริการข้อมูลข่าวสารจากทางโรงพยาบาล และความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารจากทางโรงพยาบาลมากกว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001 บาทขึ้นไป เท่ากับ 0.520 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001–25,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารจากทางโรงพยาบาลมากกว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อ 45,001 บาทขึ้นไป เท่ากับ 0.486 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,001–45,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารจากทางโรงพยาบาลมากกว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001 บาทขึ้นไป เท่ากับ 0.352 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลมากกว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001 บาทขึ้นไป เท่ากับ 0.463 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001–25,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลมากกว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,001 – 45,000 บาท และ 45,001 บาทขึ้นไป เท่ากับ 0.620 และ 0.713 ตามลำดับ ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001–25,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมากกว่า

ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001 บาทขึ้นไป เท่ากับ 0.395 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อความดูแลเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมากกว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001 บาทขึ้นไป เท่ากับ 0.417 และผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001–25,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อความดูแลเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมากกว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001 บาทขึ้นไป เท่ากับ 0.469 เนื่องจากศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพเป็นโรงพยาบาลเอกชน ที่มีระดับราคาในการใช้บริการอยู่ในเกณฑ์สูง ดังนั้นรายได้ของผู้ใช้บริการจึงเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมการใช้บริการ ซึ่งเป็นไปตามข้อสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำ เมื่อเข้ามาใช้บริการจากแผนกผู้ป่วยนอกของศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพแล้ว ได้รับการบริการในระดับที่เกินกว่าที่ตนคาดหวังไว้จึงเกิดความพึงพอใจมากกว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่าที่มักจะมีความคาดหวังต่อการให้บริการจากทางโรงพยาบาลไว้สูง ซึ่งส่งผลให้ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่ามีความพึงพอใจมากกว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า เนื่องจากการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีมากกว่าความคาดหวังที่ผู้ใช้บริการได้สร้างขึ้น

1.6 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอาชีพต่างกัน พบว่า ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพโดยรวมทุกด้าน และรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากทางศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพได้มีการจัดระบบการบริการให้ผู้ใช้บริการรู้สึกได้รับการต้อนรับที่ดี การดูแลเอาใจใส่ที่สม่ำเสมอ โดยผู้ให้บริการมีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีความลำเอียงเลือกที่รักมักที่ชัง โดยไม่มีการแบ่งแยกไม่ว่าผู้ใช้บริการจะมีอาชีพต่างกัน ในขณะเดียวกันทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความไว้วางใจ เชื่อใจ ได้รับรู้ถึงการบริการที่เท่าเทียมกัน จึงทำให้เกิดความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจุฑามาศ คุประตกุล (2544: 111) พบว่า อาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ทางการแพทย์ของ ผู้ใช้บริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของปัทมณี พิชัยชุมพล (2541: 66) พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในการบริการไม่แตกต่างกัน

2. การรับรู้ในคุณค่า การรับรู้ในคุณภาพ และการรับรู้ในความเป็นธรรมของ ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการศึกษาพบว่า เมื่อผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร มีการรับรู้ในคุณค่า การรับรู้ในคุณภาพ และการรับรู้ในความเป็นธรรมมากขึ้น 1 ระดับ จะทำให้ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกมีความพึงพอใจมากขึ้น 0.168 ระดับ ,

0.917 ระดับ และ 0.180 ระดับ ตามลำดับ หมายความว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ทั้งในด้านการรับรู้ในคุณค่า การรับรู้ในคุณภาพ และการรับรู้ในความเป็นธรรมมากกว่าความคาดหวัง ซึ่งสอดคล้องกับการอธิบายของคอตเลอร์ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ. 2546: 90); (Kotler. 2003: 61) โดยพบว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของลูกค้าว่าพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ซึ่งเป็นผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ในการทำงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวังของลูกค้า ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้าก็จะมีไม่พอใจ ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์เท่ากับความคาดหวังลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจและถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์สูงกว่าความคาดหวังมาก ลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจอย่างมาก

อย่างไรก็ตาม ในการรับรู้ในคุณภาพของแพทย์ พบว่า เมื่อผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร มีการรับรู้ในคุณภาพของแพทย์มากขึ้น 1 ระดับ จะทำให้ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกมีความพึงพอใจลดลง 0.369 ระดับ ซึ่งหมายความว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ในคุณภาพของแพทย์น้อยกว่าความคาดหวังที่ตั้งไว้ จึงทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจที่ลดลง นอกจากนั้นในการเปรียบเทียบต้นทุนทั้งหมดที่เกิดขึ้นจากการที่ทำให้การรับรู้ในคุณภาพของแพทย์ของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกที่เพิ่มขึ้นนั้น อาจจะไม่คุ้มค่างกับต้นทุนทั้งหมดที่ผู้ใช้บริการจะต้องเสียไป เช่น ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลต่างๆ จึงส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจที่ลดลง ซึ่งสอดคล้องกับการอธิบายของคอตเลอร์ (Kotler and Armstrong. 2004: 9) โดยพบว่า คุณค่าผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบให้กับลูกค้า (Customer delivered value) จะต้องคำนึงถึงคุณค่าที่เกิดจากการรับรู้ของลูกค้า (Customer Perceived Value (CPV)) ซึ่งเป็นความแตกต่างระหว่างคุณค่าผลิตภัณฑ์รวมในสายตาของลูกค้า (Total customer value) และต้นทุนรวมของลูกค้า (Total customer value)

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาค้นคว้า

1. กลุ่มผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกที่เป็นเป้าหมายของทางศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร คือ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ ที่เป็นเพศหญิง ที่มีอายุระหว่าง 28-37 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีสถานภาพสมรสโสด มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 45,001 บาทขึ้นไป และมีอาชีพเป็นพนักงานเอกชน ดังนั้น กลยุทธ์ทางการตลาดควรมุ่งเน้นและให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการในกลุ่มนี้ และควรมีกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อกระตุ้นผู้ใช้บริการกลุ่มอื่นๆให้มาใช้บริการให้มากขึ้น

2. ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ควรที่จะปรับปรุงการรับรู้ในคุณค่าโดยรวมของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกให้อยู่ในระดับที่ดีขึ้น เนื่องจากพบว่า ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกมีการรับรู้ในคุณค่าโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยทางศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพอาจจะเน้นปรับปรุงในรายด้านค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล เนื่องจากพบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ในคุณค่าในรายด้านค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลถูกเมื่อเปรียบเทียบกับโรงพยาบาลเอกชนอื่น อยู่ใน

ระดับปานกลาง และเน้นการปรับปรุงในรายด้านการให้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการ เนื่องจากพบว่าในรายด้านที่ผู้ใช้บริการจะยังคงกลับมาใช้บริการที่โรงพยาบาลอีก มีการรับรู้ในคุณค่าอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

3. ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ควรที่จะรักษามาตรฐานการรับรู้ในคุณภาพโดยรวมของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกเอาไว้ เนื่องจากโดยรวมแล้ว ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกมีการรับรู้ในคุณภาพอยู่ในระดับมาก แต่อย่างไรก็ตามเพื่อการพัฒนาให้เจริญขึ้นไปสู่ระดับที่สูงขึ้นทางศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพอาจเน้นปรับปรุงการรับรู้ในคุณภาพของแพทย์ และการรับรู้ในคุณภาพของพนักงาน ให้อยู่ในระดับที่ดีขึ้นจากเดิมที่มีการรับรู้ในคุณภาพที่ดีอยู่แล้วก็ตาม

4. ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ควรที่จะรักษามาตรฐานการรับรู้ในความเป็นธรรมโดยรวมของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกเอาไว้ เนื่องจากโดยรวมแล้ว ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกมีการรับรู้ในความเป็นธรรมอยู่ในระดับมาก แต่อย่างไรก็ตามเพื่อการพัฒนาให้เจริญขึ้นไปสู่ระดับที่สูงขึ้นทางศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพอาจเน้นปรับปรุงการรับรู้ในความเป็นธรรมในรายด้านพนักงานในโรงพยาบาลแห่งนี้ มีการปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์ ยุติธรรม และในรายด้านผู้ใช้บริการได้รับการให้บริการจากโรงพยาบาลแห่งนี้ได้อย่างเหมาะสม ให้อยู่ในระดับที่ดีขึ้นจากเดิมที่มีการรับรู้ในความเป็นธรรมที่ดีอยู่แล้วก็ตาม

5. ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ควรที่จะรักษามาตรฐานความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกเอาไว้ เนื่องจากโดยรวมแล้ว ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แต่อย่างไรก็ตาม ในรายด้านความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการของโรงพยาบาล การให้บริการข้อมูลข่าวสารจากทางโรงพยาบาล และความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ดังนั้นทางศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพควรที่จะพัฒนาปรับปรุงให้อยู่ในระดับที่ดีขึ้น เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการอย่างสูงสุด

6. ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ควรให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกในเขตกรุงเทพมหานคร ในรายด้านการให้ข้อมูลและคำปรึกษาของเจ้าหน้าที่ มนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และความดูแลเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ เนื่องจากพบว่าเพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในรายด้านต่างๆ เหล่านี้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยทางศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ควรที่จะปรับปรุงแก้ไขให้ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในรายด้านต่างๆ ข้างต้นที่เท่าเทียมกัน อันจะนำไปสู่ความเป็นเลิศทางการให้บริการรักษาพยาบาลต่อไป

7. ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ควรให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกในเขตกรุงเทพมหานคร ในรายด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารจากทางโรงพยาบาล เนื่องจากพบว่าอายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในรายด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารจากทางโรงพยาบาลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยทางศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ควรที่จะหาช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสารจากทางโรงพยาบาลให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการในแต่ละกลุ่ม

โดยเฉพาะผู้ให้บริการในกลุ่มที่มีอายุอยู่ในช่วง 18 – 27 ปี และ 28 - 37 เพราะเมื่อพิจารณาการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า ผู้ให้บริการที่มี อายุ 18 – 27 ปี มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ให้บริการต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารจากทางโรงพยาบาลมากกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุ 28 - 37 ปี เท่ากับ 0.437 ซึ่งจะเห็นได้ว่าผู้ให้บริการที่มีอายุน้อยกว่ามีความพึงพอใจในด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารจากทางโรงพยาบาลมากกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุมากกว่า

8. ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ควรให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกในเขตกรุงเทพมหานคร ในรายด้านความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ การให้ข้อมูลและคำปรึกษาของเจ้าหน้าที่ การให้บริการข้อมูลข่าวสารจากทางโรงพยาบาล และความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล เนื่องจากพบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในรายด้านต่าง ๆ เหล่านี้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าจะมีความพึงพอใจในรายด้านต่าง ๆ ข้างต้นมากกว่าผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่า โดยทางศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพควรที่จะพัฒนาแก้ไขปรับปรุง เพื่อให้การรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาสูงมีการรับรู้ที่เท่ากับหรือมากกว่าความคาดหวังที่ผู้ให้บริการได้ตั้งไว้ เพื่อให้ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาสูงเกิดความพึงพอใจ รวมถึงทำให้ผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการที่เฉพาะเจาะจงได้อย่างทั่วถึงทุกคน และยังสามารถให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ได้

9. ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ควรที่จะรักษามาตรฐานความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกที่มีสถานภาพสมรสต่างกันเอาไว้ เนื่องจากพบว่าผู้ให้บริการที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยทางผู้ให้บริการควรที่จะรักษามาตรฐานการให้บริการ การดูแลที่เท่าเทียมกันแก่ผู้ให้บริการ อันจะนำไปสู่การต่อยอดการพัฒนาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในส่วนต่าง ๆ ต่อไป

10. ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ควรให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกในเขตกรุงเทพมหานคร ในรายด้านด้านมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ความดูแลเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ การให้บริการข้อมูลข่าวสารจากทางโรงพยาบาล และความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล เนื่องจากพบว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในรายด้านต่าง ๆ เหล่านี้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าจะมีความพึงพอใจในรายด้านต่าง ๆ ข้างต้นมากกว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า ซึ่งทางศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ควรที่จะทำให้การรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงมีการรับรู้ที่เท่ากับหรือมากกว่าความคาดหวังที่ผู้ให้บริการได้ตั้งไว้ เพื่อให้ผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงเกิดความพึงพอใจ เนื่องจากผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่ามักจะมีความคาดหวังต่อการให้บริการจากทางโรงพยาบาลไว้สูง

11. ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ควรที่จะรักษามาตรฐานความพึงพอใจโดยรวม และรายด้านของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกที่มีอาชีพต่างกันเอาไว้ เนื่องจากพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยทางผู้ให้บริการควรรักษามาตรฐานการจัดระบบการบริการให้ผู้บริการรู้สึกได้รับการต้อนรับที่ดี การดูแลเอาใจใส่ที่สม่ำเสมอ โดยผู้ให้บริการมีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีความลำเอียง เลือกที่รักมักที่ชัง โดยไม่มีการแบ่งแยกไม่ว่าผู้บริการจะมีอาชีพต่างกัน ในขณะเดียวกันทำให้ผู้บริการเกิดความไว้วางใจ เชื่อใจ ได้รับรู้ถึงการบริการที่เท่าเทียมกัน จึงทำให้เกิดความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน อันจะนำไปสู่การต่อยอดการพัฒนาความพึงพอใจของผู้บริการในส่วนต่างๆต่อไป

12. ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร มีการรับรู้ในคุณค่า การรับรู้ในคุณภาพ และการรับรู้ในความเป็นธรรมมากขึ้น 1 ระดับ จะทำให้ผู้บริการแผนกผู้ป่วยนอกมีความพึงพอใจมากขึ้น 0.168 ระดับ , 0.917 ระดับ และ 0.180 ระดับ ตามลำดับ ซึ่งเป็นสิ่งที่สนับสนุนให้ทางศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพได้ให้ความสำคัญและได้ปรับระบบการบริหารงานให้กระชับ คล่องตัว เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้บริการ และสร้างความเป็นผู้นำในธุรกิจ รวมถึงมุ่งมั่นในการปรับปรุงคุณภาพงานบริการ และการรักษาพยาบาลอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้อยู่ในระดับมาตรฐานสากล รวมทั้งการได้รับรองคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002 และมาตรฐานโรงพยาบาล (HA : Hospital Accreditation) แต่อย่างไรก็ตาม พนักงานบุคลากรทุกคนจะต้องปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ และจะต้องมีการตรวจสอบอย่างต่อเนื่อง เพื่อยืนยันถึงความมุ่งมั่นในอันที่จะรักษาเกียรติคุณที่ได้รับ และพัฒนาให้เจริญขึ้นไปสู่ระดับที่สูงขึ้นตลอดไป รวมทั้งยังคงสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้บริการอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนั้น ทางศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพควรที่จะมุ่งเน้นในการยกระดับการรับรู้ในคุณภาพของแพทย์ของผู้บริการให้เป็นไปในแนวทางที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจที่เพิ่มมากขึ้นด้วยเช่นกัน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้บริการที่เป็นผู้ป่วยในของศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อนำมาเปรียบเทียบหาความแตกต่างในด้านต่างๆ รวมทั้งจะได้นำข้อมูลที่ได้ไปกำหนดกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริการในกลุ่มนี้

2. ควรศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้บริการให้ครบทุกๆแผนก ในศูนย์การแพทย์โรงพยาบาล ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยไม่จำกัดเฉพาะศูนย์การรักษาโรคเฉพาะทางเท่านั้น

3. จากการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงซ้อน (Multiple Regression Analysis) พบว่า ยังมีอีก 41.6 % ที่มีสาเหตุมาจากปัจจัยอื่นๆที่ยังไม่ได้นำมาพิจารณา ดังนั้นควรศึกษาวิจัยตัวแปรอื่นร่วมด้วย เช่น แรงจูงใจของผู้บริการที่มีต่อศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ในเขต

กรุงเทพมหานคร หรือ ปัญหาและอุปสรรคของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นต้น

4. ควรศึกษาวิจัยเชิงเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลเอกชน อื่นๆ เพื่อนำผลที่ได้มาทำการพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการด้านต่างๆให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการได้ดียิ่งขึ้น

5. งานวิจัยนี้เป็นการทำวิจัยเพียงช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งเท่านั้น ดังนั้นควรทำการวิจัยอย่างต่อเนื่อง เพราะศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพได้มีการปรับปรุงการให้บริการอยู่ตลอดเวลา และอาจส่งผลให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อโรงพยาบาลเปลี่ยนแปลงไป ซึ่งอาจส่งผลให้ พฤติกรรมการใช้บริการเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กุลธน ธนาพงศธร. (2528). เอกสารชุดวิชาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- _____. (2530). ประโยชน์และบริการ (เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล สาขา วิทยาการจัดการ). พิมพ์ครั้งที่ 7. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2538). การวิเคราะห์สถิติเพื่อธุรกิจ : สถิติเพื่อการตัดสินใจทางธุรกิจ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2539). การวิเคราะห์สถิติเพื่อการตัดสินใจ. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2545). การวิเคราะห์สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2546). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล ฉบับปรับปรุงใหม่. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- จำเนียร ช่วงโชติ. (2515). จิตวิทยาการเรียนรู้. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จิรวุฒิ ขนาน. (2549). การประเมินคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- จุฑามาศ คุประตกุล. (2544). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ทางการแพทย์ของผู้รับบริการโรงพยาบาลสมิติเวช ในกรุงเทพมหานคร. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ชูศักดิ์ เดชเกรียงไกรกุล; นิทัศน์ คณะวรรณ; และ ชีรพล แซ่ตั้ง. (2546). การตลาดมุ่งสัมพันธ์. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2541). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ: เจริญผล.
- दनัย เทียนพุ่ม. (2543). นวัตกรรมบริการลูกค้า. กรุงเทพฯ: บิ๊ก แบงค์.
- นพวรรณ อุณหไวยะ. (2545). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- บั้งอร ผงผ่าน. (2538). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการของโรงพยาบาลชุมชนกรณีศึกษาโรงพยาบาลกัทรลักษณ์ จังหวัดศรีสะเกษ. วิทยานิพนธ์ บธ.ม (การจัดการ). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- บุญรักษา กายาผาด. (2546). ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการเข้ารับบริการในโรงพยาบาล
ไทรนครินทร์ เขตพระโขนง กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ กศ.ม (จิตวิทยาการศึกษา)
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2538). วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- บรรยงค์ โตจินดา. (2543). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: รวมสาส์น.
- เบญญา ลวกโธสง. (2541). ความพึงพอใจต่อบริการของโรงพยาบาลชุมชน ในจังหวัดบุรีรัมย์.
วิทยานิพนธ์ สค.พ. (ประชากรและสังคม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย.
มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ปฎิพล ตั้งจักรทวีนนท์; และ ธนิกานต์ มาฆะศิริานนท์. (2547). 20 วิธีพัฒนาการบริการ
เหนือชั้น. กรุงเทพฯ: เอ็กสเปอร์เน็ท.
- ปุกฤทธิ์ พิชัยจุมพล. (2541). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชน
: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดยะลา. ภาคนิพนธ์
พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนสังคม). ยะลา:
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต. (2537). แนวคิดและการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการบริการ
สาธารณสุข. วารสารหมออนามัย. 23(3): 149-154.
- ไพฑูรย์ ชำรงกิตติคุณ. (2547). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจ และพฤติกรรมของ
ผู้ให้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์. สารนิพนธ์ บธ.ม.
(การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- มณชรรัตน์ อมรวิกรัยสรวง. (2546). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการแผนก
ผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลสมุทรสาคร. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ:
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- มณธีรา สันติภาพมณฑล. (2546). ความพึงพอใจและพฤติกรรมของลูกค้าที่มีต่อการบริการ
ของโรงพยาบาลยันฮี. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2525). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525. พิมพ์ครั้งที่4.
กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.
- แววดาว นิลห้อย. (2548). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลเมืองเพชร-ธนบุรี จังหวัดเพชรบุรี. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา).
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วิลาวัลย์ ฉัตรพิริยกุล. (2548). ทศนคติและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่มีต่อโรงพยาบาล
บางโพ. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ. (2541). *การบริหารการตลาดยุคใหม่ ฉบับปรับปรุงใหม่ล่าสุด*. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- _____. (2546). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- _____. (2550). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ. (2551). *ศูนย์การรักษาโรคเฉพาะทาง*. สืบค้นเมื่อ 15 มิถุนายน 2551, จาก <http://www.bangkokhospital.com/tha/CentersAndClinic.aspx>
- สมิต สัมฤทธิ์. (2543). *การตอบรับและบริการที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สันทนา เทียมเจตจรรยา. (2539). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลสมิติเวชศรีราชา*. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อนงค์ เอื้อวัฒนา. (2542). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอำนาจเจริญ*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (การบริหารโรงพยาบาลสาธารณสุขศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อนุวัฒน์ ทรัพย์พิชผล. (2542). *กลยุทธ์การเพิ่มและรักษาลูกค้า*. กรุงเทพฯ: เอ็นเตอร์ไพรส์ อิงค์.
- Aday, L.A.; & Andersen, R. (1975). *Development of Induce of Access to Medical Care*. Michigan: Ann argor Health Administration Press.
- Gronroos, C. (1990). *Service Management and Marketing*. Maryland: Lexington Books.
- Hellier, Phillip K.; et al. (2003). Customer Repurchase Intention a General Structural Equation Model. *Journal of Marketing*. 11(12): 1762.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. (2000). *Marketing Management. : The Millennium edition*. 10th ed. Englewood Chiffs: Prentice-Hall.
- _____. (2003). *Principle of Marketing*. New Jersey: Prentice-Hall.
- _____. (2004). *Principle of Marketing*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Loudon, David L; & Della Bitta, Albert J. (1976). *Consumer Behavior (Concepts and Applications)*. 4th ed. New York: Mcgraw-Hill.
- Millet D, John. (1954). *Management in public Services : The Quest for Coeffective Performance*. New York: Mcgraw-Hill.
- Parasuraman, A; Zethamal, V.A.; & Berry L.L. (1990, May). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*. 46Z(6): 41-50.
- Schiffman; & Kanuk. (2000). *Customer Behavior – Psychology Aspects*. New Jersey: Prentice-Hall.

Shelly.; et al. (1964). *Paper from a Conference on Research in Organization*.

New York: Wiley.

Weber, M. (1966). *The Theory of Social and Economic Organization*. Trans by A.M.

Handerson and Tallcott Parson¹. New York: The Free Press.

Wolman, BB. (1973). *Dictionary of Behavior Science*. New York:

Van Norstand Reinhold.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม
การรับรู้และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก
ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร

=====

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง กรุณาขีดเครื่องหมาย ลงใน [] หน้าข้อความที่เป็นจริงสำหรับท่าน

1. เพศ

[] 1. ชาย

[] 2. หญิง

2. อายุ

[] 1. 18 – 27 ปี

[] 2. 28 – 37 ปี

[] 3. 38 – 47 ปี

[] 4. 48 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

[] 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

[] 2. ปริญญาตรี

[] 3. สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพสมรส

[] 1. โสด

[] 2. สมรส / อยู่ด้วยกัน

[] 3. หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

[] 1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท [] 2. 15,001 – 25,000 บาท

[] 3. 25,001 – 35,000 บาท [] 4. 35,001 – 45,000 บาท

[] 5. 45,001 บาทขึ้นไป

6. อาชีพ

[] 1. นักเรียน / นักศึกษา

[] 2. รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ

[] 3. พนักงานบริษัทเอกชน

[] 4. แม่บ้าน

[] 5. ธุรกิจส่วนตัว / เจ้าของกิจการ

[] 6. อื่นๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ 2 การรับรู้ของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ

ปัจจัย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ค่อนข้าง เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ค่อนข้าง ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
	(7)	(6)	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
การรับรู้ในคุณค่าต่อศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ (Perceived value)							
1. ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลถูกเมื่อเปรียบเทียบกับโรงพยาบาลเอกชนอื่น							
2. ความคล่องตัวของโรงพยาบาลเพียงพอที่จะตอบสนองความต้องการของท่าน							
3. ประโยชน์และบริการที่ท่านได้รับ ทำให้ท่านรู้สึกคุ้มค่ากับเงินที่ท่านชำระ							
4. ท่านสามารถเข้าใจเงื่อนไข รายละเอียด และขั้นตอนการรักษาทางการแพทย์ที่ทางโรงพยาบาลมอบให้							
5. หากโรงพยาบาลแห่งนี้เพิ่มค่าใช้จ่ายในการรักษา ท่านจะยังคงกลับมาใช้บริการที่โรงพยาบาลอีก							
6. ท่านได้พิจารณาแล้วว่า โรงพยาบาลแห่งนี้เหมาะสมที่จะเข้ารับรักษา							
การรับรู้ในคุณภาพต่อศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ (Perceived quality)							
การรับรู้ในคุณภาพของแพทย์							
7. ผลการรักษาของแพทย์ที่โรงพยาบาลแห่งนี้เป็นที่น่าพอใจ							
8. แพทย์อธิบายเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วยและการรักษาได้อย่างชัดเจน							
9. แพทย์มีความรู้ ความเชี่ยวชาญเฉพาะทางของแต่ละโรคเป็นอย่างดี							
10. แพทย์มีความเข้าใจถึงความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของท่าน							
11. การตรวจวินิจฉัยโรคของแพทย์แต่ละท่านโดยรวมมีมาตรฐานเดียวกัน							
การรับรู้ในคุณภาพของพนักงาน							
12. พนักงานให้รายละเอียดอย่างชัดเจนเกี่ยวกับการให้บริการ							
13. พนักงานให้บริการท่านด้วยความรวดเร็วทันท่วงที							
14. พนักงานเต็มใจที่จะให้บริการท่านอย่างเสมอภาค							

ปัจจัย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (7)	เห็น ด้วย (6)	ค่อนข้าง เห็นด้วย (5)	ไม่ แน่ใจ (4)	ค่อนข้าง ไม่เห็น ด้วย (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง (1)
15. พนักงานบอกรายละเอียดและอธิบายเกี่ยวกับการให้บริการด้วยความมั่นใจ							
การรับรู้ในลักษณะทางกายภาพ							
16. โรงพยาบาลแห่งนี้มีอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่มีคุณภาพและทันสมัย							
17. โรงพยาบาลแห่งนี้มีสิ่งอำนวยความสะดวก (น้ำดื่ม , ลิฟท์ , ห้องน้ำ ,สถานที่จอดรถ)อย่างเพียงพอและเหมาะสม							
18. โรงพยาบาลแห่งนี้มีอาคารสถานที่ที่ทันสมัยสามารถอำนวยความสะดวกในการใช้บริการได้เป็นอย่างดี							
การรับรู้ในความเป็นธรรมต่อศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ (Perceived equity)							
19. พนักงานในโรงพยาบาลแห่งนี้ มีการปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์ ยุติธรรม							
20. ท่านได้รับการให้บริการจากโรงพยาบาลแห่งนี้ อย่างเหมาะสม							

**ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์
โรงพยาบาลกรุงเทพ**

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ						
	มากที่สุด	มาก	ค่อนข้าง มาก	ปานกลาง	ค่อนข้าง น้อย	น้อย	น้อยที่สุด
	(7)	(6)	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1. การให้บริการของโรงพยาบาล							
2. ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ							
3. การให้ข้อมูลและคำปรึกษาของเจ้าหน้าที่							
4. ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการของโรงพยาบาล							
5. มนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ							
6. ความดูแลเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ							
7. การให้บริการข้อมูลข่าวสารจากทางโรงพยาบาล							
8. ความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล							

ภาคผนวก ข.

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพของเครื่องมือ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

- | | |
|---------------------------------------|--|
| 1. รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ | อาจารย์บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิสร | รองประธานกรรมการบริหารหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |

ภาคผนวก ค.

รายชื่อสถานที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อสกุล	นางสาวชนิดา แก้วทรัพย์ศักดิ์
เกิดวันที่	6 ตุลาคม พุทธศักราช 2526
สถานที่เกิด	โรงพยาบาลหัวเฉียว จังหวัดกรุงเทพมหานคร
ที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 193 ถนนสาธุประดิษฐ์ แขวงช่องนนทรี เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร 10120
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2548	วิทยาศาสตรบัณฑิต วิทยาศาสตรการอาหารและโภชนาการ จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
พ.ศ. 2551	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ