

ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก
คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
เมษายน 2556

ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก
คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
เมษายน 2556
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก
คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
เมษายน 2556

อรสุตา ศรีผ่อง. (2556). ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: อาจารย์ ดร.ธนภูมิ อติเวทิน.

การวิจัยครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่มาใช้บริการคลินิกอายุรศาสตร์ทั่วไป แผนกผู้ป่วยนอก คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช จำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัย พบว่า

1. ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีขึ้นไป ประกอบอาชีพพนักงานข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท และเคยใช้บริการทั้งโรงพยาบาลรัฐบาลและโรงพยาบาลเอกชนแห่งอื่นๆ

2. ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า

- 2.1 ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

- 2.2 ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช โดยรวมแตกต่างกัน

- 2.3 ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

- 2.4 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

- 2.5 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

- 2.6 ผู้ใช้บริการที่มีรูปแบบการให้บริการต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

3. ความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน

4. ความพึงพอใจด้านการประสานงานของการบริการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ระดับค่อนข้างต่ำ ในทิศทางเดียวกัน

5. ความพึงพอใจด้านอรรถาัยและความสนใจของผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ระดับค่อนข้างต่ำ ในทิศทางเดียวกัน

6. ความพึงพอใจด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ระดับค่อนข้างต่ำ ในทิศทางเดียวกัน

7. ความพึงพอใจด้านคุณภาพของการบริการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ระดับค่อนข้างต่ำ ในทิศทางเดียวกัน

8. ความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ระดับค่อนข้างต่ำ ในทิศทางเดียวกัน

9. ความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน



FACTORS AFFECTING PATIENTS' SERVICE USAGE BEHAVIORS AT
OUT-PATIENT DEPARTMENT OF SIRIRAJ HOSPITAL SPECIAL CLINIC



Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Business Administration degree in Management
at Srinakharinwirot University

April 2013

Ornsuda SripHong. (2013). *Factors Affecting Patients' Service Usage Behaviors at Out-Patient Department of Siriraj Hospital Special Clinic*. Master's Project, M.B.A. (Management). Bangkok: Graduate School Srinakharinwirot University. Project Advisor: Dr. Tanapoom Ativetin.

The purpose of this research was aimed to study factors affecting patients' service usage behaviors at Out-Patient Department of Siriraj Hospital Special Clinic. The samples of this study were 400 clients of Medicine Clinic in Out-Patient department at Siriraj Hospital. Questionnaires were used as the data collection tool. The statistics that we used for the data analysis were percentage, average, standard deviation, Independent Sample t-test, One-Way Analysis of Variance, LSD and Pearson correlation.

The research revealed the followings

1. A majority of the samples were female, aged between 31-40 years old, graduated bachelor degree or higher, worked as civil servants/stated owned enterprises' employees, earned monthly income between 20,001-30,000 and had experiences in both government hospitals and private hospitals.

2. At statistical significance level of 0.05 found that

- 2.1 The clients with different gender had different overall and specific service usage behaviors.

- 2.2 The clients with different age had different overall service usage behavior at Out-Patient Department of Siriraj Hospital Special Clinic.

- 2.3 The clients with different education level had different overall and specific service usage behaviors.

- 2.4 The clients with different occupation had different overall and specific service usage behaviors.

- 2.5 The clients with different income had different overall and specific service usage behaviors.

- 2.6 The clients with different types of service usage had different overall and specific service usage behaviors.

3. Satisfaction of clients toward service convenience correlated with service usage at moderate level in positive direction.

4. Satisfaction of clients toward service coordination correlated with service usage at low level in positive direction.

5. Satisfaction of clients toward service courtesy correlated with service usage at low level in positive direction.

6. Satisfaction of clients toward service medical information correlated with service usage at low level in positive direction.

7. Satisfaction of clients toward service quality of care correlated with service usage at low level in positive direction.

8. Satisfaction of clients toward service out-of-pocket-cost correlated with service usage at low level in positive direction.

9. Overall satisfaction of clients toward service correlated with service usage at moderate level in positive direction.



อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการ
สอบ ได้พิจารณา สารนิพนธ์เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก คลินิก
พิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ของ อรสุดา ศรีผ่อง ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วน
หนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(อาจารย์ ดร. ธนภูมิ อติเวทิน)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิษฐ์)

คณะกรรมการสอบ

.....ประธาน
(อาจารย์ ดร. ธนภูมิ อติเวทิน)

.....กรรมการสอบสารนิพนธ์
(อาจารย์ รลิตา สังข์บุญนาค)

.....กรรมการสอบสารนิพนธ์
(อาจารย์ นาฏอนงค์ นามบุตดี)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชลวิทย์ เจียรจิตต์)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ 2556

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจาก อาจารย์ ดร.ธนภูมิ อติเวทิน อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้ให้คำปรึกษา แนะนำ และข้อคิดเห็นต่างๆ ในการทำวิจัย ตลอดจนการตรวจแก้ไขข้อบกพร่อง จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ซึ่งผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณในความกรุณาของท่านเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ รสिता สังข์บุญนาถ และอาจารย์ นาฏอนงค์ นามบุตดี ที่ได้กรุณา เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบแบบสอบถาม รวมถึงให้คำแนะนำข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งกับผู้วิจัย

ขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ สรรพวิทยาและจริยธรรม อันเป็นพื้นฐานสำคัญที่ทำให้เกิดผลสำเร็จในการศึกษา และการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศิริราช ที่ได้กรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการใช้สถานที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูล รวมถึงผู้ให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ ที่ได้ให้ความกรุณาในการตอบแบบสอบถาม

คุณค่าและประโยชน์อันเกิดจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบคุณงามความดีทั้งหลายทั้งปวงให้แก่บุพการี และครอบครัว ผู้ซึ่งให้ความรัก ความอบอุ่น จนทำให้ผู้วิจัยสามารถประสบความสำเร็จในการศึกษาได้ตามความคาดหวัง

ผู้วิจัยหวังว่า สารนิพนธ์ฉบับนี้จะเป็นแนวทางหนึ่งที่เป็นประโยชน์ต่อโรงพยาบาลที่จะนำข้อมูลไปเป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการบริการของตนให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของผู้ที่มาใช้บริการมากขึ้น ถ้าหากมีข้อมูลผิดพลาดใด ผู้วิจัยขอน้อมรับด้วยความเต็มใจ

อรสุดา ศรีผ่อง

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	2
ความสำคัญของการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	3
ขอบเขตของเนื้อหา	3
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	3
ตัวแปรที่ทำการศึกษา	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย	7
สมมติฐานในการวิจัย	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการรับบริการทางการแพทย์	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค	14
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	23
ประวัติและความเป็นมาของโรงพยาบาลศิริราช	25
3 วิธีการดำเนินการวิจัย	29
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	29
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	30
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือการเก็บรวบรวมข้อมูล	33
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	34
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	41
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	42

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	100
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	100
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	105
อภิปรายผล.....	111
ข้อเสนอแนะจากการวิจัย.....	115
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	118
บรรณานุกรม.....	119
ภาคผนวก.....	123
ภาคผนวก ก	124
ภาคผนวก ข	131
ภาคผนวก ค	133
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	135

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละด้านลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง.....	43
2 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คลินิกพิเศษ นอกเวลาราชการของโรงพยาบาลศิริราช ในภาพรวม.....	46
3 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิก พิเศษนอกเวลาราชการของโรงพยาบาลศิริราช ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการ บริการ.....	47
4 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิก พิเศษนอกเวลาราชการของโรงพยาบาลศิริราช ด้านการประสานงานของการ บริการ.....	48
5 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิก พิเศษนอกเวลาราชการของโรงพยาบาลศิริราช ด้านอรรถาศัยและความสนใจของผู้ ให้บริการ.....	49
6 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิก พิเศษนอกเวลาราชการของโรงพยาบาลศิริราช ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ.....	50
7 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิก พิเศษนอกเวลาราชการของโรงพยาบาลศิริราช ด้านคุณภาพของการบริการ.....	51
8 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิก พิเศษนอกเวลาราชการของโรงพยาบาลศิริราช ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ.....	52
9 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน พฤติกรรมการใช้บริการ คลินิกพิเศษ นอกเวลาราชการของโรงพยาบาลศิริราช ในภาพรวม.....	53
10 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน พฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษ นอกเวลาราชการของโรงพยาบาลศิริราช ด้านเหตุผลหลักที่มาใช้บริการ.....	54
11 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน พฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษ นอกเวลาราชการของโรงพยาบาลศิริราช ด้านการรับรู้ข้อมูลและข่าวสาร.....	55
12 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน พฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษ นอกเวลาราชการของโรงพยาบาลศิริราช ด้านบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการ.....	56
13 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน พฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษ นอกเวลาราชการของโรงพยาบาลศิริราช ด้านลักษณะการให้บริการ.....	57

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
14 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน พฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษ นอกเวลาราชการของโรงพยาบาลศิริราช ด้านแนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการ.....	58
15 แสดงการทดสอบความแตกต่างระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล ด้านเพศ กับพฤติกรรมการ ใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช.....	59
16 แสดงการทดสอบความแตกต่างระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล ด้านอายุ กับพฤติกรรมการ ใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช.....	61
17 แสดงการทดสอบความแตกต่างรายคู่ระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล ด้านอายุกับ พฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านเหตุผล หลักที่มาใช้บริการ.....	62
18 แสดงการทดสอบความแตกต่างรายคู่ ระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล ด้านอายุกับ พฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านการ รับรู้ข้อมูลและข่าวสาร.....	63
19 แสดงการทดสอบความแตกต่างรายคู่ ระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล ด้านอายุกับ พฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้าน ลักษณะการใช้บริการ.....	63
20 แสดงการทดสอบความแตกต่างรายคู่ ระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล ด้านอายุกับ พฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้าน แนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการ.....	64
21 แสดงการทดสอบความแตกต่างรายคู่ ระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล ด้านอายุกับ พฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ในภาพรวม.....	65
22 แสดงการทดสอบความแตกต่างระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา กับ พฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช.....	66
23 แสดงการทดสอบความแตกต่างระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล ด้านอาชีพ กับพฤติกรรมการ ใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช.....	68
24 แสดงการทดสอบความแตกต่างรายคู่ ระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล ด้านอาชีพกับ พฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้าน เหตุผลหลักที่มาใช้บริการ.....	69

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
25 แสดงการทดสอบความแตกต่างรายคู่ ระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล ด้านอาชีพกับ พฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านการ รับรู้ข้อมูลและข่าวสาร.....	70
26 แสดงการทดสอบความแตกต่างรายคู่ ระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล ด้านอาชีพกับ พฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านบุคคล ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการ.....	71
27 แสดงการทดสอบความแตกต่างรายคู่ ระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล ด้านอาชีพกับ พฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้าน ลักษณะการใช้บริการ.....	72
28 แสดงการทดสอบความแตกต่างรายคู่ ระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล ด้านอาชีพกับ พฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้าน แนวโน้มพฤติกรรมใช้บริการ.....	73
29 แสดงการทดสอบความแตกต่างรายคู่ ระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล ด้านอาชีพกับ พฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ในภาพรวม.....	74
30 แสดงการทดสอบความแตกต่างระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล ด้านรายได้ต่อเดือนกับ พฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช.....	75
31 แสดงการทดสอบความแตกต่างรายคู่ระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล ด้านรายได้ต่อเดือน กับพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้าน เหตุผลหลักที่มาใช้บริการ.....	76
32 แสดงการทดสอบความแตกต่างรายคู่ระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล ด้านรายได้ต่อเดือน กับพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้าน การรับรู้ข้อมูลและข่าวสาร.....	77
33 แสดงการทดสอบความแตกต่างรายคู่ระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล ด้านรายได้ต่อเดือน กับพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้าน บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการ.....	78
34 แสดงการทดสอบความแตกต่างรายคู่ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล ด้านรายได้ต่อเดือน กับพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้าน ลักษณะการใช้บริการ.....	79

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
35 แสดงการทดสอบความแตกต่างรายคู่ ระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล ด้านรายได้ ต่อเดือน กับพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาล ศิริราช ด้านแนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการ.....	80
36 แสดงการทดสอบความแตกต่างรายคู่ ระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล ด้านรายได้ ต่อเดือน กับพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาล ศิริราช ในภาพรวม.....	81
37 แสดงการทดสอบความแตกต่างระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล ด้านรูปแบบการใช้ บริการกับพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาล ศิริราช.....	83
38 แสดงการทดสอบความแตกต่างรายคู่ ระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล ด้านรูปแบบการ ใช้บริการ กับพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาล ศิริราช ด้านเหตุผลหลักที่มาใช้บริการ.....	84
39 แสดงการทดสอบความแตกต่างรายคู่ ระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล ด้านรูปแบบการ ใช้บริการ กับ พฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาล ศิริราช ด้านการรับรู้ข้อมูลและข่าวสาร.....	85
40 แสดงการทดสอบความแตกต่างรายคู่ ระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล ด้านรูปแบบการ ใช้บริการ กับพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาล ศิริราช ด้านบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการ.....	86
41 แสดงการทดสอบความแตกต่างรายคู่ ระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล ด้านรูปแบบการ ใช้บริการ กับพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาล ศิริราช ด้านลักษณะการให้บริการ.....	87
42 แสดงการทดสอบความแตกต่างรายคู่ ระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล ด้านรูปแบบการ ใช้บริการ กับพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาล ศิริราช ด้านแนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการ.....	88
43 แสดงการทดสอบความแตกต่างรายคู่ ระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล ด้านรูปแบบการ ใช้บริการ กับพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาล ศิริราช พฤติกรรมการใช้บริการในภาพรวม.....	89

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
44 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจการใช้บริการคลินิกพิเศษ นอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการกับ พฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช.....	91
45 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจการใช้บริการคลินิกพิเศษ นอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านการประสานงานของการบริการกับ พฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช.....	92
46 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจการใช้บริการคลินิกพิเศษ นอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านอรรถยาศัยและความสนใจของผู้ให้บริการ กับพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช.....	93
47 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจการใช้บริการคลินิกพิเศษ นอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ กับ พฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช.....	95
48 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจการใช้บริการคลินิกพิเศษ นอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านคุณภาพของการบริการกับพฤติกรรม การใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช.....	96
49 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจการใช้บริการคลินิกพิเศษ นอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการกับพฤติกรรม การใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช.....	97
50 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจการใช้บริการคลินิกพิเศษ นอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ในภาพรวม กับพฤติกรรมการใช้บริการ คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช.....	98
51 แสดงการสรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย.....	99

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย.....	7
2 คำถาม 6 Ws และ 1H ไปสู่ 7 Qs.....	15
3 รูปแบบพฤติกรรมการซื้อ.....	17
4 การแบ่งผู้บริโภคโดยอาศัยค่านิยมและรูปแบบการดำเนินชีวิต.....	21



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

จากนโยบายระบบปฏิรูปราชการและระบบสุขภาพในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (2545–2549) มีแนวทางการพัฒนาสุขภาพตามแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ โดยยึดหลักมุ่งเน้นการสร้างสุขภาพและสร้างระบบสุขภาพ มุ่งให้คนไทยทุกคนมีหลักประกัน ดำรงชีวิตอย่างมีความสุข และเข้าถึงบริการสุขภาพที่มีคุณภาพอย่างเสมอภาค ดังนั้นองค์กรที่ให้บริการด้านสุขภาพ ทั้งโรงพยาบาลรัฐบาลและเอกชนในเมืองไทย จึงมีการตื่นตัวในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้พัฒนาตามแบบมาตรฐาน ที่เรียกว่า Hospital Accreditation หรือการพัฒนาคุณภาพตามแนวทางของ ISO 9002 (สิทธิศักดิ์ พุทธรังษี. 2542: 1) เพื่อตอบสนองความต้องการและทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการให้ได้มากที่สุด

โดยทิศทางใหม่ในการสร้างธุรกิจแบบบริการ เพื่อเสริมสร้างความประทับใจให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและสามารถผูกใจของผู้ใช้บริการไว้กับองค์กรได้นั้น องค์กรควรมีการแสวงหาเครื่องมือด้านการจัดการใหม่ๆ มาใช้ในงาน เช่น ควรปรับปรุงรูปแบบโครงสร้างองค์กร การจัดการการแข่งขันด้านการบริการ และการสร้างนวัตกรรมการให้บริการอย่างเป็นรูปธรรม การมุ่งพัฒนาบุคลากร ที่งานที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ตลอดจนการนำสารสนเทศมาใช้ในงานบริการ เพื่อเสริมสร้างประโยชน์ ตลอดจนความพึงพอใจในการบริการแบบใหม่อย่างสร้างสรรค์ (สมชาติ กิจยรรยง. 2544: 32-33) ซึ่งจะเห็นได้จากในปัจจุบัน คือ โรงพยาบาลของรัฐมีปริมาณของคนที่เข้ามาใช้บริการในแผนกผู้ป่วยนอกช่วงเวลาปกติมีจำนวนมาก แต่ด้วยข้อจำกัดในด้านของจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ด้านสถานที่ รวมถึงระยะเวลาในการให้บริการที่เปิดทำการในวันจันทร์ถึงวันศุกร์ และการให้บริการช่วงในเวลาราชการนั้นไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ จึงมีนโยบายขยายช่วงเวลาในการให้บริการเพิ่มเติมขึ้นมาในช่วงนอกเวลาราชการ โดยเรียกว่า “คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ” เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มีปัญหาทางด้านสุขภาพ ที่อาจจะไม่สะดวกในการมาใช้บริการช่วงในเวลาราชการ ไม่ว่าจะเป็นการติดภาระงานประจำ หรือไม่อยากเสียเวลาในการรอตรวจ จึงได้มีการอำนวยความสะดวกเพิ่มขึ้นมา เพื่อรองรับความต้องการในการรักษาพยาบาลของประชาชนที่มีเพิ่มมากขึ้น

โรงพยาบาลศิริราชเป็นโรงพยาบาลของรัฐขนาดใหญ่ที่ให้บริการรักษาพยาบาลประชาชนในทุกระดับโดยไม่แบ่งแยก เน้นความเป็นเลิศในระบบบริการสาธารณสุขที่จัดบริการทั้งส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันและควบคุมปัญหาที่คุกคามสุขภาพ รักษาพยาบาลและฟื้นฟูสภาพ ซึ่งมีความยุ่งยากซับซ้อนมากเป็นพิเศษ ทั้งในเชิงวิทยาการและเทคโนโลยี ต้องอาศัยองค์ความรู้เทคโนโลยี และบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน (ระบบบริการระดับตติยภูมิ) มีทีมรักษาที่ประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญในลักษณะสหสาขาวิชาชีพ รวมถึงมีเทคโนโลยีทางการแพทย์ที่ทันสมัย จึง

ทำให้มีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมากทั้งคลินิกตรวจโรคในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ ซึ่งจะเห็นว่าจำนวนผู้ใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการมีจำนวนเพิ่มขึ้นทุกปี จากปีงบประมาณ 2550 มีผู้ใช้บริการ 566,394 ราย และปีงบประมาณ 2551 มีผู้ใช้บริการ 633,825 ราย คิดเป็นอัตราเพิ่มขึ้นประมาณ 12% (คณะแพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาล. 2551) จากแนวโน้มการเพิ่มขึ้นของผู้ป่วยในแต่ละปีของคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช รวมถึงปัญหาจากการใช้บริการของคนที่ได้กล่าวข้างต้น จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่ต้องการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช เพื่อเป็นประโยชน์ให้หน่วยงานได้นำข้อมูลจากการวิจัยไปใช้ในการวางกลยุทธ์การแข่งขัน พัฒนาแนวทางและวิธีการ รวมถึงกระบวนการในการให้บริการด้วยคุณภาพการให้บริการที่ได้มาตรฐาน และเป็นประโยชน์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการให้ได้มากที่สุด ซึ่งจะส่งผลให้โรงพยาบาลศิริราชมีผู้มาใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการเพิ่มมากขึ้น

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอก คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช
2. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย 6 ด้าน คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และโรงพยาบาลอื่นๆ ที่เคยใช้บริการ ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอก คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอก คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการโรงพยาบาลศิริราชในด้านความสะดวกที่รับจากการบริการ ด้านการประสานงานของการบริการ ด้านอัตราค่าบริการและความสนใจของผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านคุณภาพของการบริการ และด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอก คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช

ความสำคัญของการวิจัย

การศึกษานี้จะส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราชครั้งนี้ ผลของการศึกษาจะเป็นประโยชน์ดังนี้

1. เพื่อนำข้อมูลเสนอต่อผู้บริหารของโรงพยาบาลศิริราช ในการวางแผนนโยบายการดำเนินงานในการปรับกลยุทธ์การบริการในด้านต่างๆ เพื่อรักษาระดับคุณภาพของโรงพยาบาลให้เป็นไปตามความต้องการของผู้มาใช้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

2. เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้รับผิดชอบในแผนกผู้ป่วยนอก ทำการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆ ของแผนกผู้ป่วยนอก คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

3. เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจในการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอก คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช

4. เพื่อเป็นประโยชน์กับกระทรวงสาธารณสุขในการประเมินคุณภาพและมาตรฐานของโรงพยาบาลศิริราชให้เป็นที่ยอมรับและน่าเชื่อถือแก่ประชาชนในทุกๆ ด้าน

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตของเนื้อหา

ในการศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช โดยจะมุ่งศึกษาความพึงพอใจและพฤติกรรมเฉพาะผู้ที่มาใช้บริการชาวไทย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ที่มาใช้บริการคลินิกโรคทั่วไป (คลินิกอายุรศาสตร์ทั่วไป) แผนกผู้ป่วยนอก คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ซึ่งมีผู้มาใช้บริการเฉลี่ยช่วงระยะเวลา 3 เดือน (เดือนพฤษภาคม-กรกฎาคม 2554) มีจำนวน 33,054 คน (แหล่งที่มา: หน่วยงานสถิติทางการแพทย์ งานเวชสถิติ สถิติผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช. 2555)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่มาใช้บริการคลินิกโรคทั่วไป (คลินิกอายุรศาสตร์ทั่วไป) แผนกผู้ป่วยนอก คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Yamane. 1967: 887) กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกิน 5% จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 395 ตัวอย่าง ผู้วิจัยขอเพิ่มเป็น 400 ตัวอย่าง การเลือกเก็บตัวอย่างจะใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยการแจกแบบสอบถาม ซึ่งงานวิจัยนี้ได้กำหนดสถานที่ในการเก็บแบบสอบถาม คือ บริเวณแผนกผู้ป่วยนอก คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการของโรงพยาบาลศิริราช

ตัวแปรที่ทำการศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่

1.1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการของโรงพยาบาลศิริราช แบ่งเป็นดังนี้

1.1.1 เพศ

1.1.1.1 ชาย

1.1.1.2 หญิง

1.1.2 อายุ

1.1.2.1 ต่ำกว่า 21 ปี

1.1.2.2 21-30 ปี

1.1.2.3 31-40 ปี

1.1.2.4 41-50 ปี

1.1.2.5 มากกว่า 50 ปีขึ้นไป

1.1.3 ระดับการศึกษา

1.1.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.1.3.2 ปริญญาตรีขึ้นไป

1.1.4 อาชีพ

1.1.4.1 พนักงานข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ

1.1.4.2 พนักงานบริษัทเอกชน

1.1.4.3 ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย

1.1.4.4 นักเรียน นิสิต นักศึกษา

1.1.4.5 อื่นๆ โปรดระบุ.....

1.1.5 รายได้ต่อเดือน

1.1.5.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท

1.1.5.2 10,001-20,000 บาท

1.1.5.3 20,001-30,000 บาท

1.1.5.4 30,001-40,000 บาท

1.1.5.5 40,001 บาทขึ้นไป

1.1.6 โรงพยาบาลอื่นๆ ที่เคยใช้บริการ นอกเหนือจากโรงพยาบาลศิริราช

1.1.6.1 โรงพยาบาลรัฐบาลแห่งอื่นๆ

1.1.6.2 โรงพยาบาลเอกชนแห่งอื่นๆ

1.1.6.3 ทั้งโรงพยาบาลรัฐบาลและโรงพยาบาลเอกชนแห่งอื่นๆ

1.1.6.4 ใช้บริการที่โรงพยาบาลศิริราชเพียงแห่งเดียว

1.2 ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ
ของโรงพยาบาลศิริราช ซึ่งแบ่งออกเป็น 6 ด้านคือ

1.2.1 ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ

1.2.2 ด้านการประสานงานของการบริการ

1.2.3 ด้านอรรถาธิบายและความสนใจของผู้ให้บริการ

1.2.4 ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

1.2.5 ด้านคุณภาพของการบริการ

1.2.6 ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ พฤติกรรมการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการของโรงพยาบาลศิริราช

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. โรงพยาบาลศิริราช หมายถึง โรงพยาบาลรัฐบาล สังกัดคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ตั้งอยู่เลขที่ 2 ถนนวังหลัง แขวงศิริราช เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร ริมฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยา ตรงข้ามกับมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ท่าพระจันทร์) ซึ่งเป็นสถานที่ให้บริการทางการแพทย์

2. ผู้ใช้บริการ หมายถึง ผู้ป่วยหรือญาติผู้ป่วยที่มาใช้บริการทางการแพทย์ ในแผนกผู้ป่วยนอก คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช โดยไม่ได้เข้าพักรักษาในโรงพยาบาลศิริราช

3. แผนกผู้ป่วยนอก คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ หมายถึง แผนกที่ให้บริการตรวจดูแลรักษาผู้ป่วยหรือผู้ให้บริการ ซึ่งเมื่อได้รับบริการแล้ว สามารถกลับไปรับประทานยา หรือปฏิบัติตนตามที่แพทย์แนะนำที่บ้านได้ บริการนี้จึงมีหน้าที่ให้บริการตรวจโรคทั่วไปทุกชนิด ยกเว้นผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน โดยผู้ป่วยที่มาใช้บริการไม่ต้องนอนพักรักษาพยาบาลค้างคืนในโรงพยาบาลศิริราช

4. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หมายถึง การแสดงความรู้สึกภายในจากประสบการณ์ของผู้ใช้บริการหลังจากการใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลศิริราช และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยในงานวิจัยนี้จะทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการใน 6 ด้าน คือ

4.1 ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ หมายถึง การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ และการได้รับการดูแลรักษาเมื่อมีความต้องการ

4.2 ด้านการประสานงานของการบริการ หมายถึง การบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่ง คือ ผู้ป่วยสามารถขอรับบริการได้ทุกประเภทตามความต้องการของผู้ป่วย แพทย์ให้ความสนใจสุขภาพทั้งหมดของผู้ป่วยไม่ว่าจะเป็นด้านร่างกายและด้านจิตใจ รวมถึงการที่แพทย์ได้มีการติดตามผลการรักษา

4.3 ด้านอรรถาธิบายและความสนใจของผู้ให้บริการ หมายถึง การแสดงอรรถาธิบายท่าทางที่ดีเป็นกันเองของผู้ให้บริการและแสดงความสนใจห่วงใยต่อผู้ป่วย

4.4 ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ หมายถึง การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุความเจ็บป่วย รวมไปถึงการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาผู้ป่วย เช่น การปฏิบัติตนของผู้ป่วยหรือการใช้จ่าย

4.5 ด้านคุณภาพของการบริการ หมายถึง การบริการของแผนกผู้ป่วยนอก คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ทั้งด้านกายภาพ คุณภาพบริการของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ระดับต่างๆ ที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกมั่นใจว่าได้รับบริการอย่างมีระบบและได้คุณภาพตามมาตรฐานสากล

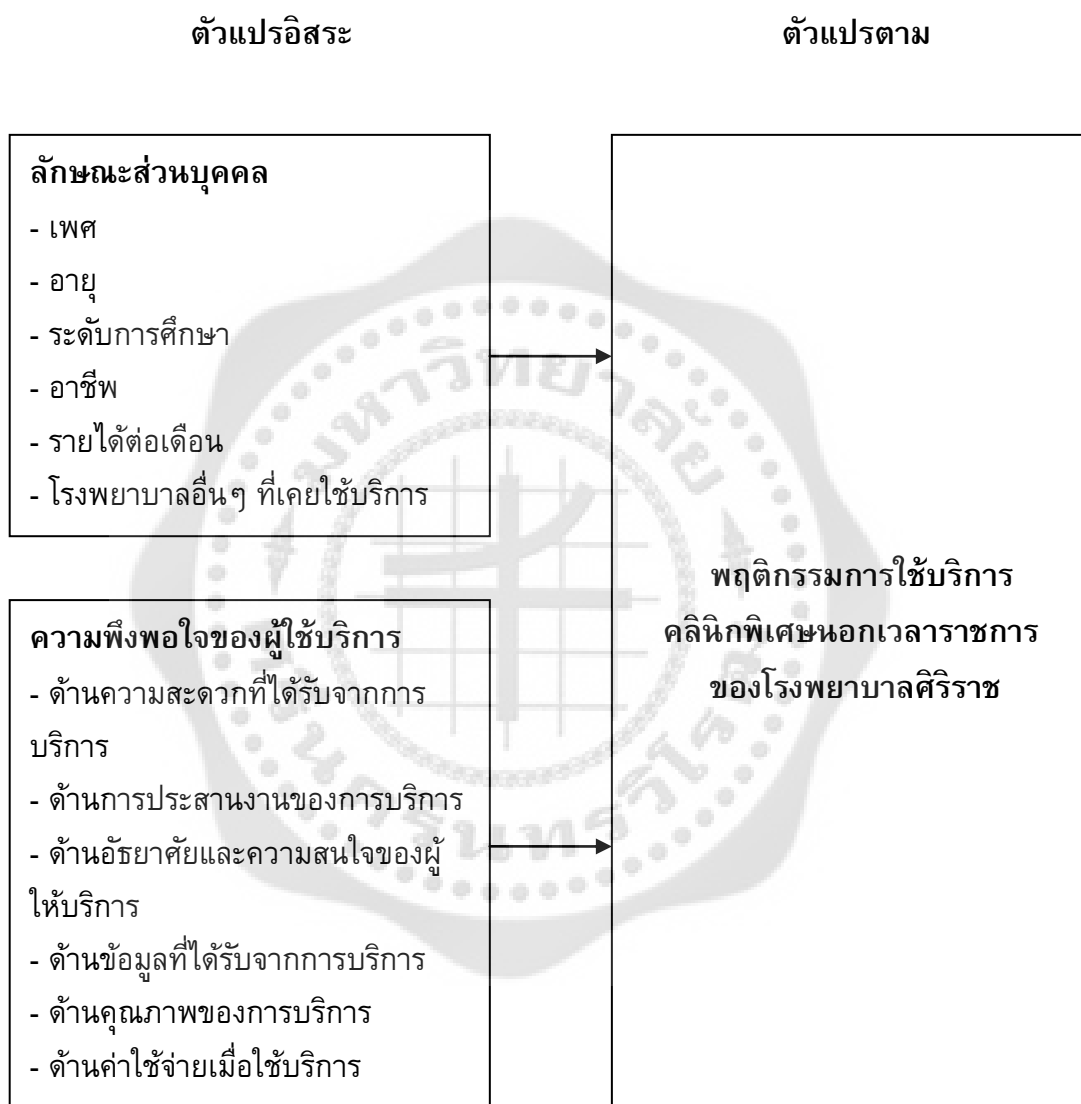
4.6 ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ หมายถึง ค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่ผู้ป่วยจ่ายไปกับการรักษาความเจ็บป่วย ได้แก่ ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลรวมทั้งค่าแพทย์ ค่ายา ค่าบริการทางการแพทย์ของแผนกผู้ป่วยนอก คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช

5. พฤติกรรมการใช้บริการ หมายถึง ลักษณะการเข้ามาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลศิริราช ได้แก่ เหตุผลหลักที่มาใช้บริการ การรับรู้ข้อมูลและข่าวสาร ผู้ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการ ลักษณะการให้บริการ และแนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการ



กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช มีกรอบและแนวคิดในการศึกษาดังนี้



ภาพประกอบ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และโรงพยาบาลอื่นๆ ที่เคยใช้บริการ ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช แตกต่างกัน
2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎี รวมถึงผลงานและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการรับบริการทางการแพทย์
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค
3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
4. ประวัติและความเป็นมาของโรงพยาบาลศิริราช

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการรับบริการทางการแพทย์

1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นผลจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาประสงค์ ความพึงพอใจโดยทั่วไป ตรงกับคำในภาษาอังกฤษ ว่า Satisfaction และยังมีผู้ให้ความหมายคำว่า “ความพึงพอใจ” พอสรุปได้ดังนี้

คณิต ดวงหัตถ์ (2537) ให้ความหมายไว้ว่า เป็นความรู้สึกชอบหรือพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงานและองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่นๆ ถ้างานที่ทำหรือองค์ประกอบเหล่านั้นตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ บุคคลนั้นจะเกิดความพึงพอใจในงานขึ้น จะอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ รวมทั้งสติปัญญาให้แก่งานของตนให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

กิลเมอร์ (เพ็ญแข ช่อมณี. 2544: 6; อ้างอิงจาก Gillmer. 1965: 254–255) ให้ความหมายไว้ว่า ผลของเจตคติต่างๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์กร องค์ประกอบของแรงงาน และมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความพึงพอใจนั้น ได้แก่ ความรู้สึกที่มีความสำเร็จในผลงาน ความรู้สึกที่ได้รับการยกย่องนับถือ และความรู้สึกว่ามีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

มอร์ส (สันติ ธรรมชาติ. 2545: 24; อ้างอิงจาก Morse. 1955: 27) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่ลดความตึงเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลง ถ้ามีความตึงเครียดมากก็จะเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ความตึงเครียดเป็นผลรวมจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อคราวใดความต้องการได้รับการตอบสนองก็จะทำให้ความเครียดน้อยลง ซึ่งเป็นผลทำให้เกิดความพึงพอใจ จากคำนิยามของ Morse ทำให้มีนักวิชาการอีกหลายท่านได้ให้ความหมายไปในทิศทางที่คล้ายคลึงกัน โดยเน้นว่าความพึงพอใจเกิดจากการได้รับการตอบสนอง เช่น Hoy and Miskel กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดีต่องาน มักเกี่ยวข้องกับคุณค่าและความต้องการของบุคคลด้วย Dessler อธิบายความพึงพอใจ ว่าเป็นระดับความรู้สึกต่องานเพื่อความต้องการที่

สำคัญของคนเรา เช่น ความมีสุขภาพดี มีความมั่นคง มีความสมบูรณ์พูนสุข มีพวกพ้อง มีคนยกย่องต่างๆ เหล่านี้ ได้รับการตอบสนองแล้วทำให้มีผลต่องาน

ซิลเมอร์ (ประภาภรณ์ สุรปภา. 2544: 9; อ้างอิงจาก Silmer. 1984: 230) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นระดับขั้นตอนความรู้สึกในทางบวกหรือทางลบของคนที่มีลักษณะต่างๆ ของงานรวมทั้งงานที่ได้รับมอบหมาย การจัดระบบงานและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

เสตรท (เพ็ญแข ช่อมณี. 2544: 7; อ้างอิงจาก Strauss. 1980) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร คนจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำ เมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของเขาได้

ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจนั้น โดยทั่วไปนิยมศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานและมิติความพึงพอใจในการรับบริการ การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาในรูปแบบผู้รับบริการ ซึ่งมีนักการศึกษาได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

ออสกัมส์ (ประภาภรณ์ สุรปภา. 2544: 11; อ้างอิงจาก Oskamps. 1984) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจมีความหมายอยู่ 3 นัย คือ

1.1.1 ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติจริงได้เป็นไปตามที่บุคคลคาดหวังไว้

1.1.2 ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการ

1.1.3 ความพึงพอใจ หมายถึง งานที่ได้ตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคล

จากความหมายที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า “ความพึงพอใจ” หมายถึง ความรู้สึกที่เป็นการยอมรับ ความรู้สึกชอบ ความรู้สึกที่ยินดีกับการปฏิบัติงาน ทั้งการให้บริการและการรับบริการในทุกสถานการณ์ ทุกสถานที่

1.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

1.2.1 อเดย์ และแอนเดอร์สัน (Aday; & Anderson. 1978: 28) ได้กล่าวถึงการวัดความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการรักษาพยาบาลในสหรัฐอเมริกา เมื่อปี 1970 ได้สรุปถึงปัจจัยพื้นฐาน 6 ประเภทที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการดังนี้

1.2.1.1 ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ (Convenience) ได้แก่

1.2.1.1.1 การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ (Office Waiting Time)

1.2.1.1.2 การได้รับการดูแลรักษาเมื่อมีความต้องการ (Availability of care when needed)

1.2.1.2 ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ (Coordination) ได้แก่

1.2.1.2.1 การได้รับบริการทุกประเภที่ในสถานที่หนึ่ง (Getting all needs met at one place) คือผู้ป่วยสามารถขอรับบริการได้ทุกประเภที่ตามความต้องการของผู้ป่วย

1.2.1.2.2 แพทย์ให้ความสนใจสุขภาพทั้งหมดของผู้ป่วย ได้แก่ ด้านร่างกายและด้านจิตใจ (Concern of doctor for overall health)

1.2.1.2.3 แพทย์ได้มีการติดตามผลการรักษา (Follow up care)

1.2.1.3 ความพึงพอใจต่ออริยาไยและความสนใจของผู้ให้บริการ (Courtesy) ได้แก่ การแสดงอริยาไย ท่าทางที่ดี เป็นกันเองของผู้ให้บริการและแสดงความสนใจห่วงใยต่อผู้ป่วย

1.2.1.4 ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับการบริการ (Medical Information) ได้แก่

1.2.1.4.1 การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุความเจ็บป่วย (Information about what was wrong)

1.2.1.4.2 การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาผู้ป่วย (Information about treatment) เช่น การปฏิบัติตนของผู้ป่วย การช้ยา

1.2.1.5 ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ (Quality of Care) ได้แก่ คุณภาพของการดูแลทั้งหมดที่ผู้ป่วยได้รับในทรศนะของผู้ป่วยที่มีต่อบริการของสถานพยาบาล

1.2.1.6 ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อช้บริการ (Out-of-pocket-Cost) ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่ผู้ป่วยจ่ายไปกับการรักษาความเจ็บป่วย

1.2.2 สโตรมเบิร์ก (ไพฑูรย์ ชำรงกิตติกุล. 2547; อ้างอิงจาก Stromberg. 1984: 88-91) ได้กล่าวถึง การประเมินความพึงพอใจของบุคคล ว่าสามารถประเมินได้จากความรู้สึกของบุคคล ซึ่งเป็นการรับรู้ การตัดสินใจของบุคคลนั้นๆ โดยมีวิธีการประเมินดังนี้

1.2.2.1 การประเมินจากคำบอกเล่าของผู้ป่วยโดยประเมินออกมาเป็นคะแนน

1.2.2.2 การประเมินจากคำบอกเล่าของผู้ป่วย โดยประเมินออกมาเป็นคำบรรยาย ข้อความบอกลักษณะ หรือสภาพความเป็นอยู่ของผู้ป่วย

1.2.2.3 การประเมินโดยการสังเกตจากบุคคลอื่น เช่น แพทย์ พยาบาล หรือบุคคลในทีมสุขภาพ และประเมินออกมาเป็นคะแนนเช่นเดียวกัน

1.2.3 เพ็นเชนส์กาย และโทมัส (Penschansky; & Thomas. 1981: 127-140) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการทางการแพทย์โดยสรุปได้ 5 ประเภทคือ

1.2.3.1 ความพอเพียงของการบริการที่มีอยู่ คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับการต้องการของผู้ป่วย

1.2.3.2 การเข้าถึงแหล่งบริการ คือ ความสามารถที่จะไปช้แหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงที่ตั้งและการเดินทาง

1.2.3.3 ความสะดวกสบายต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งให้บริการ ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้ป่วยยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

1.2.3.4 ความสามารถของผู้ป่วยที่จะสามารถเสียค่าใช้จ่ายสำหรับการบริการ หรือมีประกันสุขภาพ

1.2.3.5 การยอมรับคุณภาพบริการ ซึ่งจะรวมถึงการยอมรับลักษณะผู้ให้บริการด้วย

ในการประเมินผลความพึงพอใจในการบริการสามารถกระทำได้หลายลักษณะ ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของผู้ศึกษา หรือเรื่องที่ต้องการศึกษา แต่หากจะกล่าวได้โดยภาพรวมพบว่า มี 2 วิธี ที่นิยมใช้ในการประเมิน คือ การสัมภาษณ์ และการใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างภายหลังจากที่ได้เข้ารับการบริการแล้ว

1.3 ปัจจัยอื่น ๆ อีกหลายตัวที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจเป็นปัจจัยแต่ละด้าน ดังนี้

1.3.1 ปัจจัยด้านเพศ

1.3.1.1 จีรวาส ฉัตรไชยสิทธิกุล (2535: 12) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่เข้ามารับบริการในโรงพยาบาลตำรวจ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกันตนที่มาขอรับบริการทางแพทย์จากจำนวนทั้งหมด 65 ราย เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายประมาณครึ่งหนึ่ง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเพศหญิงมีความสนใจที่จะมาขอรับบริการทางการแพทย์มากกว่าเพศชาย

1.3.1.2 วิสสัน (Wilson. 1970: 77) ได้ศึกษาพบว่า เพศหญิงมีการไปปรึกษาแพทย์เกี่ยวกับสุขภาพตนเองมากกว่าเพศชาย เนื่องจากเพศหญิงมีเวลาเสาะแสวงหาการรักษาพยาบาลได้มากกว่าและสะดวกกว่าเพศชาย ความคุ้นเคยกับระเบียบขั้นตอนต่างๆ ในโรงพยาบาล อาจทำให้ผู้ป่วยเพศหญิงพึงพอใจต่อการให้บริการทางการแพทย์มากกว่าเพศชาย เช่นเดียวกับการศึกษาของฮุลการ์ (Hulka. 1975: 648-657) เกี่ยวกับความสัมพันธ์ของระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการทางการแพทย์ ตั้งแต่เดือนกันยายน ค.ศ. 1943 ถึงเมษายน ค.ศ. 1972 พบว่าผู้ป่วยเพศหญิงจะมีความพึงพอใจต่อบริการมากกว่าเพศชาย ทั้งนี้เพราะเพศหญิงยอมรับความเจ็บป่วยและเสาะแสวงหาการรักษาพยาบาลที่รวดเร็วกว่าเพศชาย ทำให้แพทย์ทำการรักษาได้ง่ายตั้งแต่เริ่มเจ็บป่วย

1.3.2 ปัจจัยด้านอายุ

1.3.2.1 วิภา ดุรงค์พิศิษฐ์กุล (2526: 33) พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ กล่าวคือ ผู้ป่วยที่มีอายุมากมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ป่วยที่อายุน้อย ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ปิยะวรรณ ประคุณคงชัย (2533: 39) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการของโรงพยาบาลของรัฐ พบว่า ผู้ป่วยอายุน้อยมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ป่วยที่มีอายุมาก

1.3.2.2 เอ็บเดลลา และลีวาร์ (Abdellah; & Levine. 1957: 100-108) ได้ศึกษาพบว่า ผู้ป่วยที่มีอายุมากขึ้นจะมีความพึงพอใจต่อการบริการทางการแพทย์มากกว่าผู้ป่วยที่มีอายุน้อย ซึ่งอาจเนื่องมาจากการที่อายุมากขึ้น มักมีความเจ็บป่วยตามมา ทำให้ผู้ป่วยที่มีอายุมากจะไปโรงพยาบาลบ่อยครั้ง จนกระทั่งเกิดความคุ้นเคย

1.3.3 ปัจจัยระดับการศึกษา

1.3.3.1 ประภัสสร เลียวไพโรจน์ (2523: 42) ได้แสดงความคิดเห็นว่า การใช้บริการทางการแพทย์มีแนวโน้มที่จะแปรผันไปตามระดับการศึกษา ผู้ที่มีการศึกษาสูงยังมีความระแวดระวังเกี่ยวกับปัญหาสุขภาพมากกว่าผู้ที่การศึกษาระดับต่ำกว่า ซึ่งเป็นการชี้ให้เห็นว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับการดูแลรักษาทั้งในเรื่องการป้องกันและการรักษาสุขภาพ

1.3.3.2. ฮุลการ์ (Hulka. 1971: 661-673) พบว่า ผู้ที่มีการศึกษาสูงจะมีความพึงพอใจต่อความสามารถของแพทย์และท่าทีของแพทย์ที่ปฏิบัติต่อผู้ป่วยมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำ ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ เฟรนช์ (Frence. 1976: 6) พบว่า บุคคลที่มีการศึกษาและสถานภาพทางสังคมสูงย่อมมีความคาดหวังในบริการทางการแพทย์สูงด้วย เพราะได้รู้เห็นสิ่งต่างๆ

1.3.4 ปัจจัยทางด้านอาชีพ

1.3.4.1 อาชีพ เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการ ตามที่ เกรียงศักดิ์ เยียวยาสัตว์ (2539: 243) ได้ทำการศึกษถึงความพึงพอใจของผู้ประกันตนในการรับบริการทางการแพทย์ในหน่วยบริการผู้ป่วยนอก โดยศึกษาเฉพาะในโรงพยาบาลของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ประกันตนที่มีอาชีพลูกจ้างชั่วคราวของส่วนราชการจะมีความพึงพอใจในการรับบริการทางการแพทย์สูงกว่าผู้ประกันตนที่มีอาชีพทำงานในบริษัท โรงงานอุตสาหกรรม และทำงานในโรงแรม ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สันทนา เจียมเจตจรรณ (2539: 74) ที่พบว่า อาชีพของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่องานบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

1.3.5 ปัจจัยด้านรายได้

1.3.5.1 กองวิชาการกรมการแพทย์ (2522: 22-23) รายงานการศึกษา โรงพยาบาลเอกชนตั้งแต่วันที่ 31 มีนาคม 2521 ถึงกรกฎาคม 2522 พบว่า รายได้ของครอบครัวมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับประเภทของการบริการทางการแพทย์ที่ประชาชนเลือกใช้ และพบว่า ผู้ที่มีรายได้เกินกว่า 21,000 บาท เป็นกลุ่มที่มีการใช้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชนมากที่สุด เมื่อเทียบกับกลุ่มรายได้อื่น

1.3.5.2 ไบซ์ และคณะ (Bice; & Others. 1973: 287-288) ได้เสนอสถิติที่ศึกษาที่เมืองบัลติมอร์ สหรัฐอเมริกา เมื่อเดือนมิถุนายน ค.ศ 1968-พฤษภาคม ค.ศ 1969 พบว่า ผู้มีรายได้สูงจะไปใช้บริการทางการแพทย์มากกว่าผู้ที่มีรายได้ต่ำ เช่นเดียวกับการศึกษาของ ริชาร์ดสัน (Richardson. 1972: 244) ได้รายงานสถิติองค์การอนามัยโลกในสหรัฐอเมริกา (National center for Health Statistic) เมื่อเดือนกรกฎาคม ค.ศ 1966-มิถุนายน ค.ศ 1967 พบว่า คนรวยไปใช้บริการมากกว่าคนจน

1.3.6 ปัจจัยด้านประสบการณ์ที่เคยใช้บริการที่อื่น

1.3.6.1 วิภา ดุรงค์พิศิษฐ์กุล (2525: 114) พบว่า ผู้ป่วยที่เคยใช้บริการจากที่อื่นจะมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ป่วยที่เคยใช้บริการจากที่อื่น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ พิมพ์ศิริ ณ เชียงใหม่ (2529: 85) ที่พบว่า ประสบการณ์ที่เคยใช้บริการจากที่อื่นของผู้มารับการบริการไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เช่นเดียวกับการศึกษาของ รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ (2535: 69) ที่พบว่า ผู้ประกันตนที่เคยใช้บริการทางการแพทย์ที่อื่นมาก่อนใช้บริการทางการแพทย์โครงการประกันสังคม มีความพึงพอใจในด้านอรรถาธิบายของเจ้าหน้าที่ด้านบริการที่รวดเร็วทันเวลา ด้านความพอเพียง ด้านค่าใช้จ่ายที่เสียไปและด้านคุณภาพต่ำกว่าที่ไม่เคยใช้บริการทางการแพทย์ที่เคยมาก่อน

ปัจจัยดังกล่าวข้างต้น เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการในโรงพยาบาล ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาสนใจที่จะนำปัจจัย 6 ด้าน ได้แก่ ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และโรงพยาบาลอื่นๆ ที่เคยใช้บริการ มาศึกษาด้วย เพื่อต้องการทราบว่า ปัจจัยแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเพียงใด

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

ความหมายของพฤติกรรมผู้บริโภค

ชิฟแมน และคานุก (Schiffman; & Kanuk. 1997: 2) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมผู้บริโภคว่า หมายถึง พฤติกรรมการค้นหา การซื้อ การใช้การประเมินผล การทิ้งผลิตภัณฑ์ และการบริการที่ผู้บริโภคคาดหวังว่าจะตอบสนองความต้องการของเขา

ลูดอน และเดลลา (Loudon; & Della Bitta. 1993: 3) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมผู้บริโภคว่า หมายถึง กระบวนการตัดสินใจและลักษณะกายภาพของกิจกรรมส่วนบุคคล ที่เกี่ยวข้องกับการประเมินการได้มา การใช้ หรือการกำจัดสินค้าและบริการ

การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค เป็นการค้นหาหรือวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการซื้อและการใช้ของผู้บริโภค เพื่อทราบถึงลักษณะความต้องการและพฤติกรรมการซื้อและการใช้ของผู้บริโภค คำตอบที่ได้จะช่วยให้การตลาดสามารถจัดกลยุทธ์การตลาดที่สามารถสนองความพึงพอใจของผู้บริโภคได้อย่างเหมาะสม

คำถาม 7 คำถามที่นิยมใช้ค้นหาลักษณะพฤติกรรมของผู้บริโภค คือ 6Ws และ 1H เพื่อค้นหาคำตอบ 7 ประการ หรือ 7 Qs มีดังนี้

1. ใครอยู่ในตลาดเป้าหมาย (Who is in the target market?) คำตอบที่ต้องการทราบ คือ ลักษณะกลุ่มเป้าหมาย (Occupants) เช่น ลักษณะประชากร, ภูมิศาสตร์, จิตวิทยา, พฤติกรรมศาสตร์

2. ผู้บริโภคซื้ออะไร (Who does the consumer buy?) คำตอบที่ต้องการทราบ คือ สิ่งที่ผู้บริโภคต้องการซื้อ (Objects) เช่น ต้องการคุณสมบัติ หรือ องค์ประกอบของผลิตภัณฑ์ และความแตกต่างที่เหนือกว่าคู่แข่ง (Competitive Differentiation)

3. ทำไมผู้บริโภคจึงซื้อ (Why does the consumer buy) คำตอบที่ต้องการทราบ คือ วัตถุประสงค์ในการซื้อ (Objective) ผู้บริโภคซื้อสินค้าเพื่อบริโภคความต้องการของเขา ด้านร่างกาย และด้านจิตวิทยา ซึ่งต้องศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อ

4. ใครมีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อ (Who participates in the buying?) คำตอบที่ต้องการทราบคือ บทบาทของกลุ่มต่างๆ (Organizations) มีอิทธิพลในการตัดสินใจซื้อ ประกอบด้วยผู้ริเริ่ม ผู้มีอิทธิพล ผู้ตัดสินใจ ผู้ซื้อ ผู้ใช้

5. ผู้บริโภคซื้อเมื่อใด (When does the consumer buy?) คำตอบที่ต้องการทราบ คือ โอกาสในการซื้อ (Occasions) เช่น ช่วงเดือนใดของปี หรือช่วงฤดูกาลใดของปี ช่วงวันใดของเดือน ช่วงเวลาใดของวัน โอกาสพิเศษ หรือเทศกาลวันสำคัญต่างๆ

6. ผู้บริโภคซื้อที่ไหน (Where does the consumer buy?) คำตอบที่ต้องการทราบ คือ ช่องทาง หรือแหล่ง (Outlets) ที่ผู้บริโภคไปทำการซื้อ เช่น ห้างสรรพสินค้า ซูเปอร์มาร์เก็ต ร้านขายของชำ

7. ผู้บริโภคซื้ออย่างไร (How does the consumer buy?) คำตอบที่ต้องการทราบ คือ ขั้นตอนในการตัดสินใจซื้อ (Operations) ประกอบด้วย การรับรู้ปัญหา การค้นหาข้อมูล การประเมินผลทางเลือก การตัดสินใจซื้อ ความรู้สึกภายหลังการซื้อ

Who is in target market ?	→	Occupant
What does the market buy ?	→	Objects
Why does the market buy ?	→	Objectives
Who Participates in the buying ?	→	Organization
When does the market buy ?	→	Occasion
Where does the market buy ?	→	Outlets
How does the market buy ?	→	Operation

ภาพประกอบ 2 คำถาม 6 Ws และ 1H ไปสู่ 7 Qs

ที่มา: ธนะวรรณ แสงสุวรรณ; และคณะ. (2546). การบริหารการตลาด. หน้า 35.

รูปแบบพฤติกรรมผู้บริโภค

พฤติกรรมของผู้ซื้อเริ่มต้นจากมีสิ่งเร้า (Stimulus) มากระตุ้น (Stimulate) ความรู้สึกของเขา ทำให้รู้สึกถึงความสงสัย จนต้องทำการหาข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของเขา เพื่อทำการตัดสินใจซื้อและพฤติกรรมการซื้ออันเป็นการตอบสนอง (Response) ในที่สุด

1. สิ่งเร้า (Stimulus) อาจเกิดขึ้นได้จากสิ่งเร้าภายใน (Inside Stimulus) ที่ร่างกายเกิดความไม่สมดุลทางกายภาพหรือทางจิตใจ ก่อให้เกิดความต้องการที่จะรักษาสมดุลหรือจากสิ่งเร้าภายนอก (Outside Stimulus) ซึ่งแบ่งออกเป็น

สิ่งเร้าทางการตลาด (Marketing Stimulus) อันเป็นสิ่งเร้าที่เกี่ยวข้องกับส่วนประสมทางการตลาดที่นักการตลาดต้องใช้ในการกระตุ้นให้ผู้ซื้อเกิดความต้องการซื้อ

สิ่งเร้าอื่นๆ เป็นสิ่งแวดล้อมอันอยู่เหนือความควบคุมขององค์กร สามารถทำให้เกิดการซื้อได้ เช่น สภาพเศรษฐกิจที่ดี เทคโนโลยีที่อำนวยความสะดวก กฎหมายที่เอื้อประโยชน์ นโยบาย

ทางการเมืองที่กระตุ้นให้เกิดการลงทุน หรือวัฒนธรรมที่สร้างพฤติกรรมการใช้ ฯลฯ ในทางตรงกันข้าม สิ่งเร้าต่างๆ ที่มีลักษณะในทางลบ อาจจะไม่ก่อให้เกิดการซื้อ แม้จะมีความต้องการให้เกิดการซื้อก็ตาม เช่น สภาวะเศรษฐกิจถดถอย การเพิ่มขึ้นของภาษีสินค้า ฯลฯ

2. กล่องดำ (Black Box) เป็นกล่องระบบของความรู้สึก ความต้องการ และกระบวนการตัดสินใจที่เกิดขึ้นจากความคิดและจิตใจของผู้ซื้อ อันเป็นสิ่งที่ยากแก่การเข้าใจที่นักการตลาดต้องพยายามศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่มีต่อพฤติกรรมและการตัดสินใจซื้อของผู้ซื้อ รวมถึงต้องศึกษาถึงกิจกรรมการตัดสินใจซื้อของผู้ซื้อด้วย

3. การตอบสนอง (Response) เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ เป็นการตอบสนองต่อสิ่งเร้า ซึ่งผู้ซื้อจะตัดสินใจเกี่ยวกับชนิดของผลิตภัณฑ์ ตราผลิตภัณฑ์ ผู้ขาย เวลาที่ซื้อ และปริมาณที่จะซื้อ

4. กระบวนการการตัดสินใจซื้อ (Buying Decision Process) ถึงแม้ผู้ซื้อจะมีลักษณะการซื้อ เหตุผล หรือความชอบที่แตกต่างกัน แต่ผู้ซื้อจะมีขั้นตอนในการตัดสินใจซื้อที่เหมือนกัน ซึ่งเราสามารถแบ่งออกเป็น 5 ขั้นตอน คือ

1. การรับรู้ถึงความต้องการ ผู้ซื้อจะตระหนักถึงความต้องการในสิ่งที่ตนเองรู้สึกว่ายังขาดหายไปในชีวิตของคน และจะมองหาผลิตภัณฑ์ที่สามารถมาเติมให้กับความต้องการนั้น เช่น ผู้ซื้อที่ตระหนักถึงความต้องการใช้โทรศัพท์มือถือ เพื่อที่จะสามารถทำการติดต่อกับผู้อื่นได้สะดวกมากขึ้น

2. การค้นหาข้อมูล ผู้ซื้อจะพยายามหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ให้มากที่สุด เพื่อนำมาใช้ในการตัดสินใจ เช่น ผู้ซื้อที่ต้องการโทรศัพท์มือถือ ก็จะทำการหารายละเอียดเกี่ยวกับโทรศัพท์มือถือทั้งหมดว่ามีอะไรบ้าง

3. การประเมินทางเลือก ผู้ซื้อจะนำข้อมูลทั้งหมดที่ได้มาทำการเปรียบเทียบ เพื่อหาทางเลือกที่ดีที่สุด เช่น ผู้ซื้อจะทำการเปรียบเทียบข้อมูลทั้งหมดที่ได้ ระหว่างระบบโทรศัพท์ระหว่างตรา ว่ามีลักษณะแตกต่างกันอย่างไร มีข้อโดดเด่น หรือข้อเสียแตกต่างกันอย่างไร ซึ่งอาจจะประเมินโดยการให้คะแนนจากมากไปหาน้อยแก่แต่ละคุณสมบัติ

4. การตัดสินใจ เป็นการตัดสินใจทำการซื้อจริง ผู้ซื้อต้องตัดสินใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ตราผลิตภัณฑ์ ผู้ขาย เวลาในการซื้อ และปริมาณในซื้อ เช่น เลือกระบบโทรศัพท์ เลือกร้านค้าที่จะซื้อ เลือกช่วงเวลาที่จะซื้อ (รอช่วงเวลาที่มีการส่งเสริมการตลาด ซื้อช่วงปลายเดือน หรือรอซื้อพร้อมเพื่อน) และจำนวนที่เหมาะสมที่จะซื้อ (หากรอซื้อพร้อมเพื่อน 2 เครื่อง ก็อาจมีส่วนลดพิเศษ) เป็นต้น

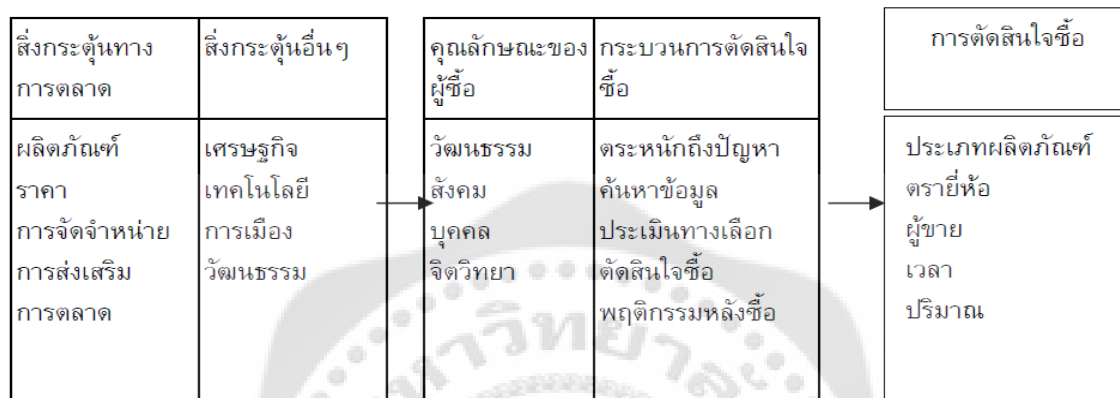
5. พฤติกรรมภายหลังการซื้อ-การใช้ ผู้ซื้ออาจจะมีพฤติกรรมในการตอบสนองความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจจากการซื้อหรือการใช้ดังกล่าว คือ

เมื่อพึงพอใจ ก็จะมีการซื้อซ้ำและบอกต่อ

เมื่อไม่พึงพอใจ ก็จะเลิกใช้และบอกต่อ หรือเรียกร้องให้ผู้ขายรับผิดชอบ

สิ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค (Influencing Buyer Behavior)

สิ่งเร้าภายนอก สภาวะแวดล้อมทางการตลาดจะเข้าไปสู่ภาวะจิตใจของผู้ซื้อ คุณลักษณะของผู้ซื้อ และกระบวนการในการตัดสินใจ จะนำไปสู่การตัดสินใจซื้อ ภาระที่นักการตลาดต้องทำความเข้าใจสิ่งที่เกิดขึ้นในสภาวะจิตใจของผู้ซื้อคืออะไร ระหว่างการได้รับสิ่งเร้าภายนอกและการตัดสินใจซื้อ สามารถอธิบายได้ดังนี้



ภาพประกอบ 3 รูปแบบพฤติกรรมผู้บริโภค

ที่มา: ธนวรรณ แสงสุวรรณ; และคณะ. (2546). การจัดการการตลาด. หน้า 251.

ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจของผู้ซื้อ จะมีปัจจัยต่างๆ ที่เข้ามาเกี่ยวข้องและมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ ได้แก่ ปัจจัยด้านวัฒนธรรม ปัจจัยด้านสังคม ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านจิตวิทยา

ปัจจัยทางด้านวัฒนธรรม (Cultural Factors)

วัฒนธรรมเป็นปัจจัยขั้นพื้นฐานในการกำหนดความต้องการและพฤติกรรมของมนุษย์ เด็กที่กำลังเจริญเติบโตจะเรียนรู้สิ่งต่างๆ เรื่องคำนิยม การรับรู้ ความพึงพอใจ และพฤติกรรมผ่านทางสถาบันครอบครัว และสถาบันหลักอื่นๆ

วัฒนธรรม หมายถึง รูปแบบหรือวิถีการดำเนินชีวิตที่คนส่วนใหญ่ในสังคมยอมรับ ซึ่งประกอบไปด้วยคำนิยม การแสดงออก การใช้วัสดุสิ่งของ เป็นต้น

วัฒนธรรมย่อย วัฒนธรรมยังประกอบไปด้วยวัฒนธรรมย่อย ซึ่งเป็นตัวกำหนดการจำแนกลักษณะและกระบวนการทางสังคมเฉพาะอย่างสำหรับสมาชิกในสังคมนั้นๆ วัฒนธรรมย่อยหมายถึง รวมถึง ศาสนา กลุ่มชาติพันธุ์ และกลุ่มภูมิภาค มีวัฒนธรรมย่อยหลายๆ วัฒนธรรมที่ประกอบกันขึ้นเป็นส่วนตลาดที่มีความสำคัญ ซึ่งนักการตลาดจะต้องออกแบบผลิตภัณฑ์และจัดกิจกรรมการตลาดของตนให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดดังกล่าว ดังนั้นนักการตลาดต้องมีความรู้ด้าน

มานุษยวิทยา เพื่อทราบว่าวัฒนธรรมของแต่ละสังคมไม่เหมือนกัน นักการตลาดจึงลืมนำสิ่งนี้ถึงสังคมไม่ได้

ชนชั้นทางสังคม สังคมมนุษย์ทุกแห่งล้วนมีการแบ่งลำดับชั้นทางสังคมทั้งสิ้น การแบ่งชนชั้นทางสังคมที่มีความเป็นหนึ่งเดียวและความคงทนถาวร โดยจะมีการปกครองตามลำดับชั้นและสมาชิกจะมีค่านิยม ความสนใจ และพฤติกรรมคล้ายคลึงกัน ชนชั้นทางสังคมมิได้สะท้อนถึงรายได้เพียงอย่างเดียว แต่ยังมีตัวบ่งชี้อื่นๆ อีก เช่น อาชีพ การศึกษา ชาติกำเนิด และสถานที่อยู่อาศัย ซึ่งชนชั้นทางสังคมแตกต่างกันจากชุดเสื้อผ้า รูปแบบการพูด ความพึงพอใจด้านสุนทนาการ และบุคลิกลักษณะอื่นๆ ชนชั้นทางสังคมมีลักษณะหลายประการ คือ

ประการแรก คนที่อยู่ในแต่ละชั้นทางสังคม มักมีแนวโน้มแห่งพฤติกรรมที่คล้ายคลึงกัน มากกว่าคนที่มาจากชนชั้นทางสังคมที่แตกต่างกัน

ประการที่สอง คนเราจะถูกมองหรือเข้าใจว่าครอบครองฐานะที่เหนือกว่าหรือด้อยกว่าไปตามชนชั้นทางสังคมของเขา

ประการที่สาม ชนชั้นทางสังคมของเราสามารถบ่งชี้ได้จากตัวแปรหลายประการ เช่น อาชีพการงาน รายได้ การศึกษาและแนวโน้มแห่งค่านิยมของคนนั้นๆ มากกว่าดูจากตัวแปรใดตัวแปรหนึ่งประการเดียว

ประการที่สี่ ปัจจัยคนสามารถโยกย้ายจากชนชั้นทางสังคมหนึ่งไปยังอีกชนชั้นหนึ่ง ไม่ว่าจะสูงขึ้นหรือต่ำลงได้ตลอดช่วงอายุขัยของเขา และขอบเขตของการโยกย้ายนั้นจะทำได้มากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความเคร่งครัดของการแบ่งลำดับชั้นทางสังคมนั้นๆ

ปัจจัยทางสังคม (Social Factors)

นอกจากปัจจัยทางด้านวัฒนธรรมแล้ว พฤติกรรมผู้บริโภคยังได้รับอิทธิพลจากปัจจัยทางสังคม เช่น กลุ่มอ้างอิง ครอบครัว ตลอดจนบทบาทและสถานภาพ

กลุ่มอ้างอิง (Reference Groups) ประกอบไปด้วยบุคคลหรือกลุ่มบุคคลทั้งหมดที่มีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อทัศนคติและพฤติกรรม ซึ่งกลุ่มที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อบุคคลนั้นเรียกว่า กลุ่มสมาชิกภาพ (Membership Groups)

กลุ่มสมาชิกภาพบางกลุ่มเป็นกลุ่มปฐมภูมิ เช่น ครอบครัว เพื่อน เพื่อนบ้าน และเพื่อนร่วมงาน ซึ่งเป็นกลุ่มที่บุคคลมีปฏิสัมพันธ์ด้วยค่อนข้างต่อเนื่องและไม่เป็นทางการ นอกจากนี้คนในกลุ่มปฐมภูมิอาจเป็นสมาชิกของกลุ่มทุติยภูมิด้วยก็ได้ เช่น กลุ่มศาสนา กลุ่มอาชีพ ซึ่งมีลักษณะเป็นทางการมากกว่าและมีปฏิสัมพันธ์ต่อเนื่องน้อยกว่า

คนเรามักได้รับอิทธิพลที่สำคัญอย่างน้อย 3 วิธีจากกลุ่มอ้างอิง กลุ่มอ้างอิงจะแสดงให้เห็นถึงความเป็นเอกลักษณ์ เป็นปัจเจกชนในรูปแบบการดำเนินชีวิตและพฤติกรรม รวมทั้งยังมีอิทธิพลต่อทัศนคติและแนวความคิดของตนเองอีกด้วย นอกจากนี้ยังสร้างแรงกดดันในการเลือกผลิตภัณฑ์และตราสินค้าของบุคคล หากไม่สอดคล้องกับกลุ่มอ้างอิงของตน

นอกจากนี้คนเรายังได้รับอิทธิพลจากกลุ่มที่ตนไม่ได้เป็นสมาชิกแต่อยากเป็น ส่วนกลุ่มที่คนเราต้องการไปเป็นสมาชิกนั้น เรียกว่า กลุ่มใฝ่ฝัน (Aspirational Groups)

กลุ่มไม่พึงประสงค์ (Dissociative Groups) เป็นกลุ่มที่มีค่านิยมหรือพฤติกรรมไม่เป็นที่ยอมรับ เช่นในสังคมไทย เป็นคนบ้านนอกแต่มาอยู่ในกรุง ก็ปกปิดไม่ให้คนอื่นรู้ว่าเป็นคนบ้านนอก

ครอบครัว (Family)

ครอบครัวเป็นสถาบันที่สำคัญที่สุดในสังคม เพราะผู้บริโภครุ่นทุกคนเติบโตมาจากครอบครัว ครอบครัวจึงมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภคเป็นอย่างมาก สมาชิกครอบครัวประกอบกันขึ้นเป็นกลุ่มอ้างอิงแบบปรนัยที่มีอิทธิพลมากที่สุด ซึ่งสามารถจำแนกความแตกต่างระหว่างสองครอบครัวที่อยู่ในชีวิตของผู้ซื้อได้ ครอบครัวแห่งความโน้มเอียง (Family of Orientation) ประกอบด้วยพ่อแม่และญาติพี่น้อง เนื่องจากบุคคลจะได้รับความโน้มเอียงจาก ศาสนา การเมือง เศรษฐกิจ ตลอดจนสำนึกเกี่ยวกับอุดมการณ์ส่วนตัว คุณค่าของตัวเองและความรักของพ่อแม่ และถึงแม้ว่าผู้ซื้อจะไม่มีปฏิสัมพันธ์กับพ่อแม่ของตนอีกแล้ว อิทธิพลของพ่อแม่ที่มีต่อพฤติกรรมของผู้ซื้อก็ยังเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะถูกหล่อหลอมโดยครอบครัวไม่รู้ตัว พ่อแม่สอนให้ลูกตระหนี่หรือฟุ่มเฟือย พ่อแม่บ่นวิจารณ์สินค้าไทยให้ลูกฟังทุกวัน ลูกก็จะไม่ยอมใช้สินค้าไทย ครอบครัวจึงเป็นผู้สร้างนิสัยหรือค่านิยมให้ติดตัว ซึ่งจะมีผลต่อทัศนคติต่อความคิดอ่านที่จะมีผลต่อพฤติกรรม

บทบาทและสถานภาพ (Roles and Statuses)

บุคคลจะมีส่วนร่วมต่างๆ ตลอดชั่วชีวิตของเขา เช่น กลุ่มครอบครัว องค์กร หรือชมรม ซึ่งตำแหน่งของบุคคลนั้นๆ ในแต่ละกลุ่มสามารถกำหนดบทบาทและสถานภาพของตัวเอง บทบาทหนึ่งประกอบไปด้วยกิจกรรมต่างๆ ที่บุคคลคาดหวังว่าจะให้กระทำ ในแต่ละบทบาทจะมีสถานภาพติดอยู่ด้วย คนเหล่านี้จะเลือกผลิตภัณฑ์ที่สื่อถึงบทบาทและสถานภาพของตนในสังคม ดังนั้นประชาชนบริษัทจึงชัชวรายนต์เมอร์ซีเดสเบนซ์ สวมใส่เสื้อผ้าที่มีราคาแพง ดื่มชีวาเสรีกัลป์ เป็นต้น ดังนั้นนักการตลาดจึงให้ความสำคัญกับศักยภาพด้านสัญลักษณ์แห่งสถานภาพของผลิตภัณฑ์และตราสินค้าของตนเป็นอย่างมาก

ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Factors)

การตัดสินใจของผู้ซื้อยังได้รับอิทธิพลจากบุคลิกลักษณะส่วนบุคคลด้วย เช่น ลำดับชั้นวงจรชีวิตและอายุของผู้ซื้อ อาชีพ สถานะทางเศรษฐกิจ รูปแบบการดำเนินชีวิต รวมถึงบุคลิกภาพและความคิดเกี่ยวกับตนเอง

อายุและลำดับขั้นในวงจรชีวิต (Age and Stage in the Life Cycle)

คนเราจะซื้อสินค้าและบริการแตกต่างกันไปตลอดช่วงชีวิตของตน จะรับประทานอาหารสำหรับทารกในช่วงปีแรกๆ และอาหารทั่วไปในช่วงปีของการเจริญเติบโตและสูงวัย และจะรับประทานอาหารคูน้ำหนักในช่วงปีต่อๆ มา รวมถึงรสนิยมของคนเราในเรื่องเสื้อผ้า เพอร์นิเจอร์ และการสนทนาก็ยังมีความเกี่ยวข้องกับอายุขัยของพวกเขาด้วย เช่น การออกแบบเสื้อผ้าเครื่องแต่งกายตามวัยของผู้สวมใส่

อาชีพและสถานะทางเศรษฐกิจ (Occupation and Economic Circumstances)

อาชีพและการงานของบุคคลหนึ่งๆ จะมีอิทธิพลต่อรูปแบบการบริโภค ด้วยเหตุนี้นักการตลาดจึงต้องพยายามแยกแยะกลุ่มอาชีพที่มีความสนใจในผลิตภัณฑ์และบริการที่สูงกว่าค่าเฉลี่ยทั่วไป โดยที่บริษัทหนึ่งอาจมีความเชี่ยวชาญเป็นพิเศษในการผลิตสินค้าและบริการที่สนองความต้องการของกลุ่มอาชีพหนึ่ง เช่น บริษัทซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งออกแบบซอฟต์แวร์ที่มีคุณสมบัติการทำงานที่แตกต่างกันไปสำหรับกลุ่มอาชีพต่างๆ เช่น ทนายความและแพทย์ เป็นต้น

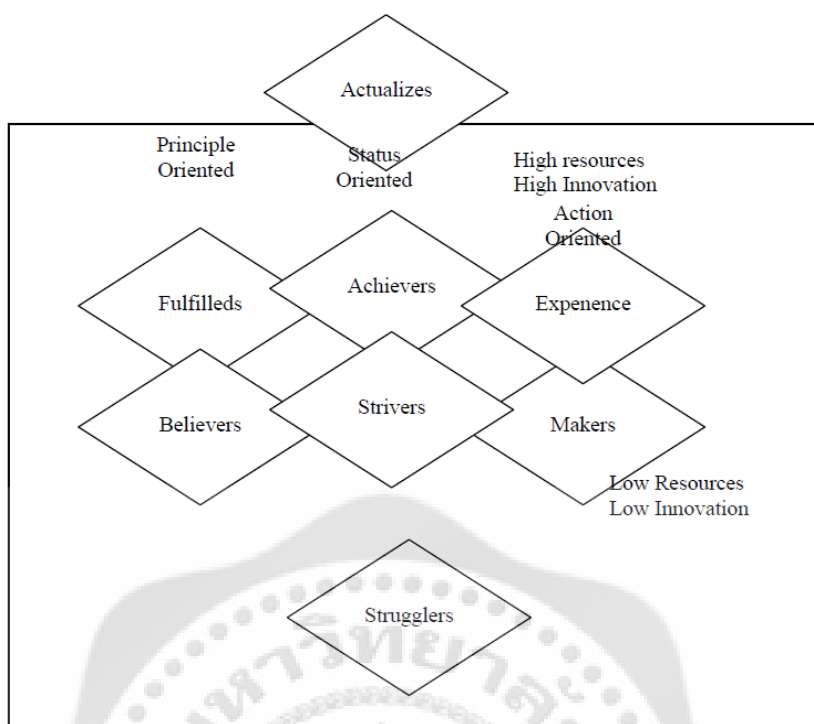
การเลือกผลิตภัณฑ์ของบุคคล จะได้รับผลกระทบจากสถานะทางเศรษฐกิจบุคคลนั้นอย่างมาก สถานะทางเศรษฐกิจประกอบไปด้วย รายได้ที่สามารถใช้จ่ายได้ (ระดับความมั่นคงและรูปแบบด้านเวลา) การออมและทรัพย์สิน (รวมทั้งอัตราร้อยละของสินทรัพย์ที่มีสภาพคล่อง) หนี้สิน อำนาจในการกู้ยืม และทัศนคติต่อการใช้จ่ายการออม

รูปแบบการดำเนินชีวิต (Lifestyle)

บุคคลที่มาจากวัฒนธรรมย่อย ชนชั้นทางสังคม และอาชีพการงานเดียวกัน อาจดำเนินชีวิตที่มีรูปแบบต่างกันได้ รูปแบบการดำเนินชีวิตของบุคคล คือ รูปแบบการดำเนินชีวิตในสิ่งที่แสดงออกมาในรูปของกิจกรรม ความสนใจ และความคิดเห็นของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง โดยรูปแบบการดำเนินชีวิตจะแสดงออกถึง “ตัวบุคคลนั้น” ที่มีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัวเขาทั้งหมด

นักการตลาดพยายามค้นหาสัมพันธภาพระหว่างผลิตภัณฑ์และรูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้บริโภค เช่น บริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง พบว่า ผู้ซื้อคอมพิวเตอร์ส่วนใหญ่ คือ กลุ่มที่มีลักษณะแบบประสบความสำเร็จ ดังนั้นฝ่ายการตลาดจึงอาจเสนอตราสินค้ามุ่งไปที่กลุ่มดังกล่าวอย่างชัดเจนมากขึ้น และมีการเลือกใช้ข้อความในการโฆษณาที่ดึงดูดความสนใจของคนกลุ่มนี้

การจัดกลุ่มผู้บริโภคตามหลักจิตวิทยาเป็นศาสตร์ที่ใช้หลักจิตวิทยากับประชากรศาสตร์ เพื่อทำความเข้าใจผู้บริโภค SRIC-BI (SRI Consulting Business Intelligence) ใช้กรอบแนวคิดที่เป็นที่รู้จักแพร่หลายเกี่ยวกับระบบการแบ่งผู้บริโภค โดยอาศัยตัววัดทางจิตวิทยา ที่เรียกว่า VALS (Value and Lifestyle) แบ่งผู้บริโภคออกเป็นกลุ่ม ได้ 8 กลุ่ม โดยยึดถือรายได้และการยึดมั่นต่อกฎเกณฑ์เป็นตัวแบ่ง ซึ่งแต่ละกลุ่มจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันดังภาพ



ภาพประกอบ 4 การแบ่งผู้ประกอบการโดยอาศัยค่านิยมและรูปแบบการดำเนินชีวิต

ที่มา: ธนวรรณ แสงสุวรรณ; และคณะ. (2546). การจัดการการตลาด. หน้า 262.

บุคลิกภาพและความเป็นปัจเจกชน (Personality and self-concept)

มนุษย์เราทุกคนจะมีลักษณะเฉพาะตัวเป็นคุณสมบัติประจำตัวเอง เรียกว่า บุคลิกภาพ และบุคลิกภาพจะมีผลต่อพฤติกรรมของแต่ละบุคคลด้วย แม้ว่าจะมีสิ่งกระตุ้นอย่างเดียวกัน หากมีบุคลิกแตกต่างกันก็จะแสดงพฤติกรรมที่แตกต่างกันได้เพราะเป็นลักษณะเฉพาะ ตัวใครตัวมัน เช่น บางคนมีความมั่นใจในตัวเองสูง บางคนชอบเข้าสังคม บางคนชอบช่วยเหลือผู้อื่น เป็นต้น แต่ละบุคลิกเหล่านี้ล้วนสั่งสมและปฏิบัติมานาน จนกลายเป็นบุคลิกหรือคุณสมบัติเฉพาะตัวของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่ไม่เหมือนกัน ความแตกต่างเฉพาะตัวนี้ เรียกว่า ปัจเจกชน คือ มนุษย์ทุกคนไม่เหมือนกันนั่นเอง การศึกษาเรื่องบุคลิกภาพ จึงเป็นประโยชน์ต่อนักการตลาดอย่างมากในการวิเคราะห์ผู้ประกอบการที่จะเลือกตราयीห่อ ความคิดเกี่ยวกับตราयीห่อจึงถูกคำนึงถึงบุคลิกภาพด้วย เพื่อนำเสนอให้ได้ว่าผลิตภัณฑ์ตราयीห่อมีบุคลิกภาพอย่างไร เช่น เป็นตราयीห่อสำหรับคนทันสมัย เช่นคุณเป็นตราयीห่อสำหรับคนที่มีเหตุผล เป็นต้น การกำหนดบุคลิกให้แก่อตราสินค้าให้สอดคล้องกับบุคลิกผู้ประกอบการ จึงเป็นสิ่งที่นักการตลาดต้องให้ความสำคัญ

ปัจจัยทางจิตวิทยา (Psychological Factors)

แรงจูงใจ (Motivation) บุคคลหนึ่งๆ มีความต้องการสิ่งต่างๆ ได้หลายประการ ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการเพื่อการดำรงชีวิตและเกิดขึ้นจากภาวะตึงเครียดทางร่างกาย เช่น ความหิว ความกระหาย ความรู้สึกไม่สบาย ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการของสิ่งจำเป็นทางจิตใจที่เกิดจากภาวะตึงเครียดทางจิตหรือความไม่สบายใจ เช่น ความต้องการได้รับความเคารพนับถือหรือการเป็นที่ยอมรับของสังคม ความต้องการทางจิตเกิดขึ้นจากแรงจูงใจที่มีความรุนแรงมากพอที่จะกระตุ้นให้ความต้องการแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมได้

นักจิตวิทยา ได้พัฒนาทฤษฎีแรงจูงใจของมนุษย์ขึ้นมามากหลายทฤษฎีด้วยกัน และมีอยู่ 3 ทฤษฎีที่เป็นที่รู้จักกันมากที่สุด ได้แก่ ทฤษฎีของ Freud (Freud's Theory) ทฤษฎีของ Maslow (Maslow's Theory) และทฤษฎีของ Herzberg (Herzberg's Theory) แต่ละทฤษฎีมีความแตกต่างกันไป แต่ทุกทฤษฎีสามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดได้

ทฤษฎีของซิกมุนด์ ฟรอยด์ (Freud's Theory)

ฟรอยด์ตั้งสมมติฐานไว้ว่า แรงผลักดันทางจิตอันเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมมนุษย์นั้น ส่วนใหญ่เป็นจิตไร้สำนึก ทำให้มนุษย์ไม่สามารถเข้าใจแรงจูงใจของตัวเองได้ ซึ่งก็มีเทคนิค ที่เรียกว่า ขั้วบนใดหรือเรียกกันเป็นลำดับขั้นที่ใช้สำหรับเชื่อมโยงแรงจูงใจของบุคคลจากขั้นแรกๆ จนถึงขั้นสุดท้ายตามลำดับ เครื่องมือนี้ไปสู่ทางเลือกตัดสินใจของนักการตลาดที่จะส่งข้อมูลให้แก่ผู้บริโภคอย่างเหมาะสม

ทฤษฎีการจัดลำดับความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Need)

มาสโลว์ได้อธิบายว่า ทำไมคนเราจึงถูกผลักดันโดยความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ณ เวลาใดเวลาหนึ่ง มาสโลว์ได้ตอบคำถามเหล่านี้ว่าความต้องการของมนุษย์มีการจัดลำดับขั้นโดยตนเอง ตั้งแต่สิ่งที่มีความกดดันมากที่สุดจนน้อยที่สุด โดยเรียงจากลำดับความสำคัญ ได้แก่ ความต้องการทางร่างกาย ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการทางสังคม ความต้องการให้ได้รับการยกย่อง และความต้องการประสบความสำเร็จสูงสุดในชีวิต ความต้องการที่สำคัญที่สุดจะได้รับการตอบสนองก่อน

ทฤษฎีของมาสโลว์

ช่วยให้ นักการตลาดจัดวางผลิตภัณฑ์แต่ละตัวให้เป็นไปตามแผนเป้าหมายและการดำรงชีวิตตามความต้องการของผู้บริโภคได้

ทฤษฎีของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Theory)

เฟรดเดอริก เฮิร์ซเบิร์ก ได้สร้างทฤษฎีแรงจูงใจแบบสองปัจจัย ซึ่งแยกปัจจัยที่เรียกว่าสิ่งที่สร้างความไม่พอใจ และสิ่งที่สร้างความพอใจ เช่น คอมพิวเตอร์ที่ไม่มีการรับประกัน อาจทำให้ผู้บริโภคมองไม่พอใจ และถึงแม้ว่าสินค้านั้นมีการประกัน ก็อาจทำให้ผู้บริโภคมองไม่พอใจได้เช่นกัน ซึ่งความพอใจนั้นอาจขึ้นอยู่กับสิ่งอื่นก็เป็นได้

ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคมีบทบาทมาก โดยผู้บริโภคในแต่ละรายมีความต้องการที่แตกต่างกัน ดังทฤษฎีของมาสโลว์ที่ได้บอกว่าการต้องการของผู้บริโภคไม่มีที่สิ้นสุด และมีความต้องการเป็นลำดับขั้น ดังนั้นทางโรงพยาบาลต้องเข้าใจในพฤติกรรมผู้บริโภคที่มีความต้องการแตกต่างกัน ย่อมต้องการการให้บริการที่แตกต่างกันด้วย

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มณฑิรา สันติภาพมณฑล (2546: บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจและพฤติกรรมของลูกค้ำที่มีต่อโรงพยาบาลยันฮี โดยมีผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลยันฮีที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไปเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม และผลจากการวิจัยพบว่า ลูกค้ำส่วนใหญ่ของโรงพยาบาลยันฮีเป็นเพศหญิงอายุระหว่าง 24-32 ปี มีการศึกษาระดับอนุปริญญา หรือ ปวส. มีอาชีพเป็นพนักงานเอกชน และมีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25,000 บาท ซึ่งผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลยันฮีดังกล่าวมีความพึงพอใจในการให้บริการทั้ง 7 ด้าน (7Ps) อยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างสูงและมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้บริการทั้งในด้านการกลับมาใช้ซ้ำ และในด้านการแนะนำบุคคลที่รู้จักไปในทิศทางเดียวกัน อย่างที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นพวรรณ อุณหไวกะ (2545: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ใน 5 ด้าน คือ ด้านสถานที่ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการบริการและด้านราคา และเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่รับบริการ ลักษณะของโรค เหตุผลที่มาใช้บริการ ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการรักษา ภาวะสุขภาพบำบัดต่อครั้ง ระยะเวลาในการรักษาภาวะสุขภาพบำบัด ระยะเวลาในการรอรักษา ตลอดจนรวบรวมข้อเสนอแนะในการรับบริการที่มีต่อแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ผลการวิจัยครั้งนี้ นำมาเป็นแนวทางในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก ของโรงพยาบาลสมิติเวช

แพรวพรรณ ทูลธรรม (2546) ศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการ แผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านข้อมูลที่ได้รับ ส่วนสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านบุคลากร และด้านคุณภาพบริการอยู่ในระดับเดียวกัน คือ ปานกลาง

สุรีย์ พงพิทักษ์เมธา (2547: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจโดยรวม ความจงรักภักดี การรับรู้คุณภาพบริการของแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลศิริราช ในด้านการให้บริการของพยาบาล ด้านอัตราการให้การรักษายาบาล ด้านคุณภาพแพทย์ผู้รักษา ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์ ด้านเวลาในการรอเข้าพบแพทย์ ด้านการให้บริการของพนักงานต้อนรับ ด้านอาคารสถานที่และบริเวณที่จอดรถของผู้ป่วยที่เข้ามาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกนอกเวลาของโรงพยาบาลศิริราช เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาทั้งหมดที่ใช้บริการ ประสิทธิภาพที่เคยใช้บริการในโรงพยาบาลอื่น และแผนกผู้ป่วยที่ใช้บริการ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจโดยรวมและความจงรักภักดีของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกนอกเวลาของโรงพยาบาลศิริราช

ปยุตน์ พิษัยจุมพล (2541) ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยในแห่งหนึ่งในยะลา โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 200 ราย พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ รายได้ และประเภทผู้ป่วย แตกต่างกันมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อบริการของผู้ป่วยนอกไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นตามสมมติฐานที่ว่า เพศ อายุ สถานภาพ สมรส การศึกษา อาชีพ รายได้ และประเภทผู้ป่วย ต่างกันมีความพึงพอใจต่างกัน และมีข้อเสนอแนะ 3 ข้อ คือ ค่ารักษาค่อนข้างแพง การเพิ่มแพทย์ที่เชี่ยวชาญ ระยะเวลารอตรวจรักษานาน และเหตุผล ผู้ป่วยส่วนใหญ่ที่มารักษา คือ มีความสะดวกรวดเร็ว

อำนาจ ศรีรัตนบัลล์ และรัตนา พิมพ์โกวิท (2521: 55-62) ได้ทำงานศึกษาเกี่ยวกับผู้บริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของบริการที่ได้รับ เป็นเพียงการตรวจรักษาธรรมดาเท่านั้น ปัญหาที่เกิดขึ้นว่า มีปัญหาจากปริมาณและประสิทธิภาพของการให้บริการไม่เพียงพอ คือ มีแพทย์ออกตรวจผู้ป่วยน้อยเกินไป ไม่สอดคล้องกับจำนวนผู้ป่วยและแพทย์ออกตรวจสาย ทำให้ผู้ป่วยต้องเสียเวลาคอยนาน นอกจากนี้ยังมีปัญหาด้านมนุษยสัมพันธ์ เนื่องจากเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลพูดจาไม่สุภาพ ชอบดูผู้ป่วย มีเพียงส่วนน้อยที่มีปัญหาคำยาแพงเกินไป

อนงค์ เอื้อวัฒนา (2542: 95-97) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอำนาจเจริญ โดยหาความสัมพันธ์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการ และความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยสัมภาษณ์ผู้รับบริการจำนวน 270 คน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการ อยู่ในระดับปานกลางร้อยละ 65.5 เมื่อจำแนกรายด้านพบว่า ด้านความสะดวกร้อยละ 60.4 การประสานบริการร้อยละ 57.8 ทัศนคติร้อยละ 81.1 ข้อมูลที่ได้รับร้อยละ 82.2 คุณภาพบริการร้อยละ 83.0 และค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ร้อยละ 57.4 เมื่อพิจารณาถึงความพึงพอใจแต่ละด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องทัศนคติของแพทย์ มีความพึงพอใจต่ำ ในด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ในกลุ่มผู้รับบริการที่ไม่มีสิทธิบัตร ความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับระบบการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับพอใช้ ร้อยละ 90 เมื่อจำแนกรายด้านพบว่า ด้านการให้บริการโดยแพทย์อยู่ในระดับดี ส่วน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านกายภาพ อุปกรณ์ เครื่องมือทางการแพทย์ การให้บริการโดยพยาบาล การให้บริการโดยเจ้าหน้าที่อื่นๆ อยู่ระดับเดียวกัน คือ พอใช้

ประณีต โสภณพิศ และคณะ (2544: 25-34) ศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพบริการตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลทรวงอก ในระยะเปลี่ยนผ่านของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ทำการเก็บข้อมูลโดยสัมภาษณ์ผู้มารับบริการ จำนวน 275 คน ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่เป็นผู้ป่วยเก่าที่เคยมาใช้บริการ เหตุที่เลือกโรงพยาบาลนี้ เพราะมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ รองลงมาคือ มีเครื่องมือทันสมัย คุณภาพบริการโดยรวมอยู่ในระดับดี ยกเว้นคุณภาพด้านการประสานงานอยู่ในระดับปานกลาง รายได้และการรับฐานโยบายการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เป็นปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพบริการตามความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการ

สุเพ็ญ อึ้งวิจารณ์ปัญญา (อ้างถึงใน วารสารการส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม. 2543: 82) ที่ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางแพทย์ของโรงพยาบาลโพธารามในเขตอำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี พบว่า ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจต่อการบริการทางแพทย์ของโรงพยาบาลโดยรวมอยู่ในระดับมากทั้งในด้านความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านความเชี่ยวชาญของแพทย์ที่ทำการรักษา ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านมาตรฐานคุณภาพการบริการ และด้านทำเลที่ตั้ง

4. ประวัติและความเป็นมาของโรงพยาบาลศิริราช

ประวัติโรงพยาบาลศิริราช

คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล เป็นโรงพยาบาลและโรงเรียนแพทย์แห่งแรกที่ใหญ่และเก่าแก่ที่สุดของประเทศไทยได้รับพระมหากรุณาธิคุณจากพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว สถาปนาขึ้นเมื่อวันที่ 26 เมษายน พ.ศ. 2431 พระราชทานนามว่า “โรงศิริราชพยาบาล” ต่อมาได้โปรดเกล้าให้จัดตั้งโรงเรียนแพทย์แห่งแรกของไทย “โรงเรียนศิริราชแพทยากร” และเริ่มเปิดสอนตั้งแต่วันที่ 5 กันยายน 2433 นักศึกษาแพทย์รุ่นแรกได้สำเร็จการศึกษาและได้รับประกาศนียบัตรแพทย์ พ.ศ. 2436 และต่อมาเมื่อ พ.ศ. 2443 โรงเรียนแพทย์นี้ได้รับพระราชทานนามจากรัชกาลที่ 5 ว่า “ราชแพทยาลัย”

จากโรงเรียนแพทย์ ต่อมาได้พัฒนาขึ้นเป็นคณะแพทยศาสตร์ จัดการเรียนการสอนระดับปริญญาตรีแห่งแรกในประเทศไทย จากนั้นได้จัดตั้ง “มหาวิทยาลัยแพทยศาสตร์” ใน พ.ศ. 2485 ครั้นถึง พ.ศ. 2512 ได้สถาปนามหาวิทยาลัยมหิดลเปลี่ยนนามจากคณะแพทยศาสตร์และศิริราชพยาบาลเป็นคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ด้วยพระมหากรุณาธิคุณของสมเด็จพระมหิตลาธิเบศร อดุลยเดชวิกรม พระบรมราชชนก ได้ทรงพัฒนายกระดับมาตรฐานทางวิชาการแพทย์และคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลเข้าสู่มาตรฐานสากล

ปรัชญา

ความสำเร็จที่แท้จริงอยู่ที่การนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ เพื่อประโยชน์สุขแก่มวลมนุษยชาติ

ปณิธาน

คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มีปณิธานที่จะผลิตบัณฑิตให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข และค้นคว้าวิจัย เพื่อสร้างและพัฒนาองค์ความรู้และวิทยาการอย่างต่อเนื่อง โดยยึดประโยชน์สุขของประชาชนทุกระดับเป็นจุดมุ่งหมายสูงสุด

วัฒนธรรมองค์กร

S = Seniority = รักกันดุจพี่น้อง

I = Integrity = ซื่อสัตย์ ถูกต้อง เชื่อถือได้

R = Responsibility = รับผิดชอบ มีประสิทธิภาพ ตรงต่อเวลา

I = Innovation = คิดสร้างสรรค์

R = Respect = ให้เกียรติ เอาใจเขามาใส่ใจเรา

A = Altruism = คำนึงถึงประโยชน์ของผู้อื่นและส่วนรวมเป็นที่ตั้ง

J = Journey to excellence and sustainability = มุ่งมั่นพัฒนาสู่ความเป็นเลิศอย่างยั่งยืน

วิสัยทัศน์

คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล เป็นสถาบันทางการแพทย์ของแผ่นดิน มุ่งสู่ความเป็นเลิศระดับสากล

พันธกิจ

คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลมีพันธกิจที่จะจัดการศึกษาเพื่อผลิตบัณฑิตและบุคลากรทางการแพทย์ทุกระดับและแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง ทำการวิจัย สร้างบรรยากาศทางวิชาการ ให้บริการทางการแพทย์ที่มีคุณภาพ คุณธรรม ทันสมัย ได้มาตรฐานสากล สอดคล้องกับความต้องการของประเทศ และนำมาซึ่งศรัทธาและความนิยมสูงสุดจากประชาชน รวมทั้งชี้นำสังคมไทย ในด้านสุขภาพอนามัยและคุณภาพชีวิต

โรงพยาบาลศิริราช ตั้งอยู่เลขที่ 2 ถนนพราณิก แขวงศิริราช เขตบางกอกน้อย กรุงเทพฯ 10700 นับเป็นโรงพยาบาลที่มีขนาดใหญ่ที่สุดแห่งหนึ่งในเอเชียอาคเนย์ มีเนื้อที่ 110 ไร่ อาคาร 59 หลัง ปัจจุบันมีจำนวนเตียงทั้งสิ้น 2,221 เตียง แพทย์ 851 คน พยาบาล 2,929 คน และผู้ช่วยพยาบาล 2,134 คน รวมบุคลากรในฝ่ายต่างๆ อีก 7,547 คน ต่างปฏิบัติหน้าที่ เพื่อรักษาผู้ป่วยทุกคนอย่างเต็มกำลังความสามารถ (ปี พ.ศ.2553)

โรงพยาบาลศิริราช คณะแพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาล สังกัดมหาวิทยาลัย มีการบริหารงานภายใน นอกจากสำนักงานคณบดี สำนักงานผู้อำนวยการ และภาควิชาต่างๆ 25 ภาควิชาแล้ว ยังมีศูนย์โรคหัวใจสมเด็จพระบรมราชินีนาถ สถานการแพทย์แผนไทยประยุกต์ สถานวิทยามะเร็งศิริราช สถานส่งเสริมการวิจัย สถานเทคโนโลยีการศึกษาแพทยศาสตร์ โรงเรียนต่างๆ ที่ผลิตบุคลากรทางการแพทย์อีก 4 แห่ง คือ โรงเรียนผู้ช่วยพยาบาล โรงเรียนเวชنيทัศน์ โรงเรียนเวชศาสตร์การธนาคารเลือด และ โรงเรียนกายอุปกรณ์สิรินธร

คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มีภาวะหลักในการผลิตบัณฑิต ให้มีความรู้ความสามารถส่งเสริมงานวิจัย ให้บริการทางวิชาการแก่สังคม พัฒนาการบริการทางการแพทย์ โดยใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนอนุรักษ์ และเผยแพร่กิจกรรม เพื่อทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของชาติอีกด้วย ธนาคารเลือดคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มีภาวะหลักในการผลิตบัณฑิตให้มีความรู้ความสามารถส่งเสริมงานวิจัย ให้บริการทางวิชาการแก่สังคม พัฒนาการบริการทางการแพทย์ โดยใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนอนุรักษ์ เผยแพร่กิจกรรม เพื่อทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของชาติอีกด้วย

แผนกผู้ป่วยนอก คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ

ลักษณะของคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ

- เป็นคลินิกที่รักษาโรคทั่วไปและโรคเฉพาะทางที่ไม่ต้องรับไว้ในโรงพยาบาล
- บริการตรวจและรักษาเฉพาะผู้ป่วยที่นัดหมายล่วงหน้าเท่านั้น
- ผู้ป่วยที่มารับบริการต้องเสียค่าตรวจรักษาและค่าบริการทางการแพทย์

วิสัยทัศน์

เป็นคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศระดับสากล ด้วยมาตรฐานการให้บริการที่ดีเลิศ สร้างรายได้ให้แก่คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล และบุคลากรของคณะฯ

พันธกิจ

เป็นศูนย์กลางการประสานงานระหว่างผู้บริหารคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานคลินิกพิเศษฯ คลินิกบริการ และภาควิชา/หน่วยงานต่างๆ เพื่อส่งมอบการให้บริการที่ดีเลิศ สร้างคุณค่า และเกิดสัมพันธภาพที่ยั่งยืนแก่ผู้มารับบริการคลินิกพิเศษฯ ภายใต้การบริหารทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด คำนึงค่า เพิ่มรายได้ให้แก่คณะฯ และบุคลากร โดยบุคลากรผู้ให้บริการมีคุณภาพชีวิตที่ดีและมีความสุขจากการให้บริการ

ลักษณะคลินิกที่เปิดให้บริการ

1. คลินิกสร้างเสริมสุขภาพเพศชาย
2. คลินิกความดันโลหิตสูง
3. คลินิกเคมีบำบัด
4. คลินิกจักษุ
5. คลินิกจิตเวช
6. คลินิกจิตเวชทั่วไปและผู้สูงอายุ
7. คลินิกทันตกรรม
8. คลินิกเบาหวาน รัยรอยด์ ต่อมไร้ท่อ
9. คลินิกฝึกพูด
10. คลินิกระบบทางเดินปัสสาวะ
11. คลินิกระบบทางเดินหายใจ
12. คลินิกระบบทางเดินอาหาร
13. คลินิกระบบประสาท (ศัลยศาสตร์)
14. คลินิกระบบประสาทและสมองผู้ใหญ่
15. คลินิกโรคข้อและรูมาติซึม
16. คลินิกโรคไต
17. คลินิกโรคผิวหนัง
18. คลินิกโรคผู้สูงอายุ
19. คลินิกโรคเลือด
20. คลินิกเวชพันธุศาสตร์
21. คลินิกเวชศาสตร์ป้องกันและสังคม
22. คลินิกศัลยศาสตร์ (ศีรษะ คอ ไต)
23. คลินิกศัลยศาสตร์ตกแต่ง
24. คลินิกศัลยศาสตร์ทั่วไป
25. คลินิกสูติ-นรีเวชวิทยา
26. คลินิกหน่วยโสตประสาทการได้ยิน
27. คลินิกหัวใจ (ศัลยศาสตร์)
28. คลินิกหู คอ จมูก
29. คลินิกอายุรศาสตร์ทั่วไป
30. คลินิกอายุรศาสตร์ทั่วไปและโรคติดเชื้อ
31. คลินิกอายุรศาสตร์โรคทั่วไปและภูมิแพ้
32. คลินิกอายุรศาสตร์หัวใจ

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกคลินิกที่เปิดรักษาที่ตึกผู้ป่วยนอก คือ คลินิกโรคทั่วไป (คลินิกอายุรศาสตร์ทั่วไป)

สถานที่ตั้ง : ตึกผู้ป่วยนอก ชั้น 2 ห้อง 210 และ 208

เวลาทำการ : วันจันทร์-วันศุกร์ เวลา 16.00 – 20.00 น.

วันเสาร์ เวลา 7.00 – 12.00 น.

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษา ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ที่มาใช้บริการคลินิกโรคทั่วไป (คลินิกอายุรศาสตร์ทั่วไป) แผนกผู้ป่วยนอก คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ซึ่งมีผู้มาใช้บริการเฉลี่ยช่วงระยะเวลา 3 เดือน (เดือนพฤษภาคม-กรกฎาคม 2554) มีจำนวน 33,054 คน (แหล่งที่มา: หน่วยรายงานสถิติทางการแพทย์ งานเวชสถิติ สถิติผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช. 2555)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่มาใช้บริการคลินิกโรคทั่วไป (คลินิกอายุรศาสตร์ทั่วไป) แผนกผู้ป่วยนอก คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Yamane. 1967: 887) กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกิน 5% มีสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + (N)(e)^2}$$

เมื่อ n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน ขนาดของประชากร

e แทน ค่าความคลาดเคลื่อน

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ที่มาใช้บริการคลินิกโรคทั่วไป (คลินิกอายุรศาสตร์ทั่วไป) แผนกผู้ป่วยนอก คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ซึ่งมีผู้มาใช้บริการเฉลี่ย

ช่วงระยะเวลา 3 เดือน (เดือนพฤษภาคม-กรกฎาคม 2554) มีจำนวน 33,054 คน ความคลาดเคลื่อน 5% = 0.05

$$\begin{aligned}\text{แทนค่าในสูตร } n &= \frac{33,054}{1 + (33,054)(0.05)^2} \\ &= 395 \text{ คน}\end{aligned}$$

จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 395 ตัวอย่าง ผู้วิจัยขอเพิ่มเป็น 400 ตัวอย่าง การเลือกเก็บตัวอย่างนี้จะใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยการใช้การแจกแบบสอบถาม ซึ่งงานวิจัยนี้ได้กำหนดสถานที่ในการเก็บแบบสอบถาม คือ บริเวณแผนกผู้ป่วยนอกคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการของโรงพยาบาลศิริราช

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และโรงพยาบาลอื่นๆที่เคยใช้บริการ จำนวน 6 ข้อ เป็นแบบกำหนดให้เลือกตอบ (Check List) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) และข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ข้อที่ 1 เพศ โดยระดับการวัดข้อมูลเพศ เป็นประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ได้แก่ เพศชาย และเพศหญิง

ข้อที่ 2 อายุ โดยระดับการวัดข้อมูลอายุ เป็นประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ได้แก่

1. ต่ำกว่า 21 ปี
2. 21-30 ปี
3. 31-40 ปี
4. 41-50 ปี
5. มากกว่า 50 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 3 ระดับการศึกษา โดยระดับการวัดข้อมูลการศึกษา เป็นประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ได้แก่

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี
2. ปริญญาตรีขึ้นไป

ข้อที่ 4 อาชีพ โดยระดับการวัดข้อมูลอาชีพ เป็นประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ได้แก่

1. พนักงานข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ
2. พนักงานบริษัทเอกชน
3. ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย
4. นักเรียน นิสิต นักศึกษา
5. อื่นๆ โปรดระบุ.....

ข้อที่ 5 รายได้ต่อเดือน โดยระดับการวัดข้อมูลรายได้ เป็นประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ซึ่งกำหนดช่วงรายได้ต่อเดือน ดังนี้

1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท
2. 10,001-20,000 บาท
3. 20,001-30,000 บาท
4. 30,001-40,000 บาท
5. 40,001 บาทขึ้นไป

ข้อที่ 6 โรงพยาบาลอื่นๆ ที่เคยใช้บริการ นอกเหนือจากโรงพยาบาลศิริราช โดยระดับการวัดข้อมูลโรงพยาบาลอื่นๆ ที่เคยใช้บริการ นอกเหนือจากโรงพยาบาลศิริราช เป็นประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ได้แก่ โรงพยาบาลรัฐบาลแห่งอื่นๆ โรงพยาบาลเอกชนแห่งอื่นๆ ทั้งโรงพยาบาลรัฐบาลและโรงพยาบาลเอกชนแห่งอื่นๆ และใช้บริการที่โรงพยาบาลศิริราชเพียงแห่งเดียว

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการของโรงพยาบาลศิริราช ได้แก่ ด้านความสะดวกที่ได้รับการบริการ ด้านการประสานงานของการบริการ ด้านอรรถาธิบายและความสนใจของผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านคุณภาพของการบริการ และด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ มีคำถามจำนวน 15 ข้อ เป็นลักษณะคำถามปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ คือ

ระดับ พึงพอใจมากที่สุด	คะแนน 5
ระดับ พึงพอใจมาก	คะแนน 4
ระดับ พึงพอใจปานกลาง	คะแนน 3
ระดับ พึงพอใจน้อย	คะแนน 2
ระดับ พึงพอใจน้อยที่สุด	คะแนน 1

การกำหนดเกณฑ์เฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยใช้สูตรการคำนวณ ช่วงกว้างของชั้นดังนี้

$$\begin{aligned}\text{Interval} &= \frac{\text{Range (R)}}{\text{Class (C)}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8\end{aligned}$$

ดังนั้นเกณฑ์ในการหาค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อแผนกผู้ป่วยนอก คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการของโรงพยาบาลศิริราช สามารถกำหนดได้ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21 - 5.00 หมายถึง ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41 - 4.20 หมายถึง ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61 - 3.40 หมายถึง ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจปานกลาง

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81 - 2.60 หมายถึง ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อย

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.80 หมายถึง ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 พฤติกรรมการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการของ โรงพยาบาลศิริราช มีคำถามจำนวน 14 ข้อ เป็นลักษณะคำถามปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูล ประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ คือ

ระดับ ความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการมากที่สุด	คะแนน 5
ระดับ ความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการมาก	คะแนน 4
ระดับ ความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการปานกลาง	คะแนน 3
ระดับ ความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการน้อย	คะแนน 2
ระดับ ความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการน้อยที่สุด	คะแนน 1

การกำหนดเกณฑ์เฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการแบ่งเป็น 5 ระดับ โดยใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของชั้นดังนี้

$$\begin{aligned}\text{Interval} &= \frac{\text{Range (R)}}{\text{Class (C)}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8\end{aligned}$$

ดังนั้นเกณฑ์ในการหาค่าเฉลี่ยของระดับพฤติกรรมที่แสดงออกของผู้ใช้บริการต่อแผนกผู้ป่วยนอก คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการของโรงพยาบาลศิริราช สามารถกำหนดได้ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21 - 5.00 หมายถึง ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการมากที่สุด

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41 - 4.20 หมายถึง ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการมาก

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61 - 3.40 หมายถึง ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการปานกลาง

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81 - 2.60 หมายถึง ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการน้อย

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.80 หมายถึง ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการน้อยที่สุด

3. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือการเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามลำดับ ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช รวมถึงลักษณะ รูปแบบ และวิธีการเขียนแบบสอบถามจากเอกสาร งานวิจัย แนวคิดทฤษฎีและผลงานการวิจัยที่เกี่ยวกับตัวแปรที่ศึกษา

2. สืบหาปัญหาเบื้องต้นเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช

3. นำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมนั้น มาสร้างแบบสอบถามที่เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช โดยมีการสร้างแบบสอบถามทั้งหมด 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการของโรงพยาบาลศิริราช

ตอนที่ 3 พฤติกรรมการใช้บริการ คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการของโรงพยาบาลศิริราช

4. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา (Content validity) และให้คำแนะนำแก้ไข

5. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ราย แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น

6. วิเคราะห์ค่าความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ (Reliability of the test) จากแบบสอบถามที่ผ่านการคัดเลือกโดย การหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) โดยใช้สูตร Cronbach (กัลยา วาณิชยัญญา. 2545: 449) ซึ่งค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงถึงความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 < \alpha < 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อถือได้มาก ซึ่งผลที่ได้จากการทดลองคือ 0.8952

7. นำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือแนะนำตัวจาก คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถึง ผู้อำนวยการของโรงพยาบาลศิริราช เพื่อขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ติดต่อประสานงานกับผู้จัดการแผนกผู้ป่วยนอก คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการของ โรงพยาบาลศิริราช เพื่อขอความร่วมมือในการแจกแบบสอบถามให้ผู้ให้บริการ
3. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการของโรงพยาบาลศิริราช โดยนำแบบสอบถามให้ผู้ให้บริการตอบ รวมถึงอธิบายและให้คำแนะนำในการตอบ พร้อมทั้งตรวจสอบความเรียบร้อยของแบบสอบถามแต่ละฉบับ และดำเนินการวิเคราะห์ต่อไป

4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยกระทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยผู้วิจัยทำการตรวจสอบดูความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม และแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ทำการตรวจสอบเรียบร้อยแล้วลงรหัสตามที่กำหนด
3. การประมวลผลข้อมูล (Processing) นำข้อมูลในแบบสอบถามที่ทำการลงรหัสแล้ว มาลงบันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ และทำการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์
4. การวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น
 - 4.1 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistic)
 - 4.1.1 ข้อมูลทั่วไป ใช้ตารางแจกแจงความถี่ แสดงผลเป็นค่าร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และโรงพยาบาลอื่นๆ ที่เคยใช้บริการ

4.1.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อแผนกผู้ป่วยนอก คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการของโรงพยาบาลศิริราช โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายข้อมูลของตัวแปร

4.1.3 พฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่มีต่อแผนกผู้ป่วยนอก คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการของโรงพยาบาลศิริราช โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายข้อมูลของตัวแปร

4.2 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อต่อไปนี้

4.2.1 วิเคราะห์ความแตกต่างของลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช โดยใช้สถิติทดสอบ (T-test) เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 หรือ ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรตามวิธี Least Significant Difference (LSD)

4.2.2 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่มีต่อแผนกผู้ป่วยนอก คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช โดยใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สำหรับหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 ค่าสถิติพื้นฐานทั่วไป ประกอบด้วย

5.1.1 สูตรหาค่าร้อยละ (Percentage) โดยใช้สูตร ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2543:

101)

$$P = \frac{f \times 100}{n}$$

เมื่อ P แทน ร้อยละ

f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ

n แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

5.1.2 สูตรค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean หรือ $\bar{X}$) โดยใช้สูตร ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541: 40)

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

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย
 $\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

5.1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Division) เพื่อทราบถึงลักษณะพื้นฐานของข้อมูล (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541: 65)

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

เมื่อ S แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
 X แทน คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง
 n แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง
 $n - 1$ แทน จำนวนตัวแปรอิสระ
 $(\sum x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
 $\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
 n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

5.1.4 ค่าความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ (Reliability of the test) โดยใช้วิธีหาค่าครอนบัท แอลฟา (Cronbachs' Alpha Coefficient) (กัลยา วาณิชยบัญชา. 2545: 449)

$$\text{Cronbachs' alpha} = \frac{k \text{ covariance / variance}}{1 + (k - 1) \text{ covariance / variance}}$$

เมื่อ k แทน จำนวนคำถาม
 $\frac{\text{covariance}}{\text{variance}}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ
 $\frac{\text{variance}}{\text{variance}}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

เกณฑ์การแปลผล ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมืออยู่ระหว่าง 0.00 – 1.00 ยิ่งใกล้ 1.00 ยิ่งมีความเชื่อมั่นสูง

เกณฑ์การแปลผลความเชื่อมั่นมีดังนี้ (เกียรติสุตา ศรีสุข. 2552: 144)

0.00 – 0.20 ความเชื่อมั่นต่ำมาก/ไม่มีเลย

0.21 – 0.40 ความเชื่อมั่นต่ำ

0.41 – 0.70 ความเชื่อมั่นปานกลาง

0.71 – 1.00 ความเชื่อมั่นสูง

5.2 สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

5.2.1 สถิติ T-test คือ การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม (Independent Samples) (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544: 169-170) โดยใช้สูตร ดังนี้

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

โดยมี

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

เมื่อ	t	แทน	ค่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม
	$\bar{X}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	$\bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	S_1^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	S_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	n_1	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	df	แทน	องศาอิสระ (Degree of freedom)

5.2.2 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) และจะใช้สถิติวิเคราะห์จากค่า ANOVA (F) หรือค่า Brown-Forsythe (B)

สูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ANOVA (F) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2543: 312-313) สามารถเขียนได้ ดังนี้

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

เมื่อ	F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-Distribution
	MSB	แทน	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MSW	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

โดยค่า df หรือ ชั้นแห่งความเป็นอิสระระหว่างกลุ่มเท่ากับ (k-1) และภายในกลุ่มเท่ากับ (n-K)

สูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว Brown-Forsythe (B) (Hartung. 2001: 300) สามารถเขียนได้ ดังนี้

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

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

เมื่อ	B	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-Forsythe
	MSB	แทน	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MSW'	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในของกลุ่ม สำหรับสถิติ
Brown-Forsythe			
	K	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	แทน	ขนาดประชากร
	S_i^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง

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

สูตรการวิเคราะห์ผลต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ LSD (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 333) สามารถเขียนได้ ดังนี้

$$LSD = t_{1-\frac{\alpha}{2}; n-k} \sqrt{MSE \left[\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right]}$$

$$\text{โดยที่ } n = \sum_{i=1}^k n_i$$

เมื่อ $t_{1-\frac{\alpha}{2}; n-k}$ แทน ค่าที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ T-test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และชั้นแห่งความเป็นอิสระภายในกลุ่ม

MSE แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม (MS_w)

n_i แทน จำนวนข้อมูลของกลุ่ม i

n_j	แทน จำนวนข้อมูลของกลุ่ม j
k	แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดสอบ
α	แทน ระดับนัยสำคัญ

สูตรการวิเคราะห์ผลต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ Dunnett T3 (Keppel. 1982: 153-155) สามารถเขียนได้ ดังนี้

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

เมื่อ $\bar{d}_D$	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Dunnett test
q_D	แทน ค่าจากตาราง Critical values of the Dunnett test
$MS_{S/A}$	แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม
S	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

5.2.3 สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่าย Pearson Correlation (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้ในการหาความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน เป็นค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัว ที่แต่ละตัวต่างมีระดับการวัดของข้อมูล ในระดับอันตรภาค (Interval Scale) ขึ้นไป (วิเชียร เกตุสิงห์. 2544: 313)

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

เมื่อ r_{xy}	แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
$\sum x$	แทน ผลรวมของคะแนนชุด x
$\sum y$	แทน ผลรวมของคะแนนชุด y
$\sum x^2$	แทน ผลรวมของคะแนน x แต่ละตัวยกกำลังสอง
$\sum y^2$	แทน ผลรวมของคะแนน y แต่ละตัวยกกำลังสอง
$\sum xy$	แทน ผลรวมของผลคูณระหว่าง x กับ y
n	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 \leq r \leq 1$ สำหรับการแปลความหมายค่าความสัมพันธ์ มีดังนี้ (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2545: 280)

1. ค่า r เป็นลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม คือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะลด แต่ถ้า X ลด Y จะเพิ่ม
2. ค่า r เป็นบวก แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะลด แต่ถ้า X ลด Y จะลด
3. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก
4. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม และมีความสัมพันธ์กันมาก

การอ่านความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (สากล จริยวิทยานนท์. 2542: 508)

- ค่าสัมประสิทธิ์ ($|r|$) 0.01 – 0.20 หมายถึง มีค่าสัมพันธ์ต่ำ
 0.21 – 0.40 หมายถึง มีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ
 0.41 – 0.60 หมายถึง มีความสัมพันธ์ปานกลาง
 0.61 – 0.80 หมายถึง มีความสัมพันธ์สูง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey research) รวบรวมข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถาม (Questionnaire) ใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช จำนวน 400 ตัวอย่าง

การวิเคราะห์จะใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่ออธิบายผลการศึกษา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) ทดสอบความแตกต่าง โดยใช้สถิติแบบ T-test, One-Way Anova และทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ โดยวิธี LSD และทดสอบความสัมพันธ์ โดยใช้สถิติทดสอบแบบ Pearson Product Moment Correlation Coefficient ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีสัญลักษณ์ย่อต่อไปนี้

n	แทน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
X	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา t - Distribution
F.	แทน	ค่าความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติแบบ F - test
Sig.	แทน	ค่าความน่าจะเป็น (probability) สำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
*	แทน	ผลทดสอบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
H ₀	แทน	สมมติฐานหลัก
H ₁	แทน	สมมติฐานรอง

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบายโดยเรียงลำดับ เป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการโรงพยาบาลศิริราช

ส่วนที่ 3 พฤติกรรมการใช้บริการ คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการของโรงพยาบาลศิริราช

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน



ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

แสดงผลการศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลด้านปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ รูปแบบบริการที่ใช้ มีผลการศึกษาดังนี้

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละด้านลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

	ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	168	42.0
	หญิง	232	58.0
	รวม	400	100.0
อายุ	21-30 ปี	109	27.2
	31-40 ปี	113	28.2
	41-50 ปี	73	18.3
	มากกว่า 50 ปี	105	26.3
	รวม	400	100.0
การศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	91	22.7
	ปริญญาตรีขึ้นไป	309	77.3
	รวม	400	100.0
อาชีพ	พนักงานข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ	166	41.4
	พนักงานบริษัทเอกชน	103	25.8
	ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย	71	17.8
	นักเรียน นิสิต นักศึกษา	27	6.7
	อื่นๆ	33	8.3
	รวม	400	100.0
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	34	8.5
	10,001-20,000 บาท	110	27.5
	20,001-30,000 บาท	139	34.7
	30,001-40,000 บาท	61	15.3
	40,001 บาทขึ้นไป	56	14.0
	รวม	400	100.0

ตาราง 1 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล		จำนวน	ร้อยละ
บริการที่เคยใช้	โรงพยาบาลรัฐบาลแห่งอื่นๆ	63	15.7
	โรงพยาบาลเอกชนแห่งอื่นๆ	123	30.8
	โรงพยาบาลรัฐบาลและโรงพยาบาลเอกชนแห่งอื่นๆ	191	47.7
	ใช้บริการที่โรงพยาบาลศิริราชเพียงแห่งเดียว	23	5.8
รวม		400	100.0

แสดงรายละเอียดเฉพาะของกลุ่มอื่นๆ

ลักษณะส่วนบุคคล		จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ	อื่นๆ ได้แก่	33	8.3
	- แม่บ้าน	23	5.8
	- ลูกจ้างชั่วคราว	10	2.5

ผลการศึกษาลักษณะส่วนบุคคลกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน สรุปประเด็นได้ดังนี้

ด้านเพศ พบว่า เป็น เพศหญิง มากกว่า เพศชาย มีเพศหญิง จำนวน 232 คน คิดเป็น ร้อยละ 58.0 และ เพศชาย จำนวน 168 คน คิดเป็น ร้อยละ 42.0

ด้านอายุ พบว่า มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 113 คน คิดเป็น ร้อยละ 28.2 รองลงมา อายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 105 คน คิดเป็น ร้อยละ 26.3 อายุ 21-30 ปี จำนวน 109 คน คิดเป็น ร้อยละ 27.2 และ อายุ 41-50 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็น ร้อยละ 18.3

ด้านระดับการศึกษา พบว่า มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 309 คน คิดเป็น ร้อยละ 77.3 และ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 91 คน คิดเป็น ร้อยละ 22.7

ด้านอาชีพ พบว่า มีอาชีพเป็น พนักงานข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ จำนวน 166 คน คิดเป็น ร้อยละ 41.4 รองลงมา คือ พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 103 คน คิดเป็น ร้อยละ 25.8 และ ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย จำนวน 71 คน คิดเป็น ร้อยละ 17.8 อาชีพอื่นๆ ได้แก่ อาชีพอิสระ จำนวน 33 คน คิดเป็น ร้อยละ 8.3 ประกอบด้วย แม่บ้าน จำนวน 23 คน, พ่อบ้าน จำนวน 3 คน และ ลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 7 คน โดยน้อยสุด คือ นักเรียน นิสิต นักศึกษา จำนวน 27 คน คิดเป็น ร้อยละ 6.7

ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า มีรายได้ 20,001-30,000 บาท จำนวน 139 คน คิดเป็น ร้อยละ 34.7 รองลงมา 10,001-20,000 บาท จำนวน 110 คน คิดเป็น ร้อยละ 27.5 และ 30,001-40,000 บาท จำนวน 61 คน คิดเป็น ร้อยละ 15.3 และ รายได้มากกว่า 40,001 บาท ขึ้นไป จำนวน

56 คน คิดเป็น ร้อยละ 14.0 น้อยสุด ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 34 คน คิดเป็น ร้อยละ 8.5

ด้านรูปแบบบริการที่เคยใช้ พบว่า เคยใช้บริการโรงพยาบาลรัฐบาลและโรงพยาบาลเอกชนแห่งอื่นๆ จำนวน 191 คน คิดเป็น ร้อยละ 47.7 รองลงมา คือ โรงพยาบาลเอกชนแห่งอื่นๆ จำนวน 123 คน คิดเป็น ร้อยละ 30.8 และ โรงพยาบาลรัฐบาลแห่งอื่นๆ จำนวน 63 คน คิดเป็น ร้อยละ 15.7 น้อยสุด ใช้บริการที่โรงพยาบาลศิริราชเพียงแห่งเดียว จำนวน 23 คน คิดเป็น ร้อยละ 5.8



ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการโรงพยาบาลศิริราช

ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการของโรงพยาบาลศิริราช ในภาพรวม

ความพึงพอใจในภาพรวม	$\bar{X}$	SD.	แปลค่า
ด้านความสะดวกที่รับจากการบริการ	3.56	0.76	มาก
ด้านการประสานงานของการบริการ	3.71	0.77	มาก
ด้านอรรถยาศัยและความสนใจของผู้ให้บริการ	3.81	0.72	มาก
ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	3.79	0.75	มาก
ด้านคุณภาพของการบริการ	3.97	0.60	มาก
ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ	3.78	0.71	มาก
ภาพรวม	3.77	0.57	มาก

ผลการศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการของโรงพยาบาลศิริราช ในภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.77 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 ในรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน โดยสูงสุด คือ ด้านคุณภาพของการบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.77 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 รองลงมา ด้านอรรถยาศัยและความสนใจของผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.81$) ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ($\bar{X} = 3.79$) ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ($\bar{X} = 3.78$) ด้านการประสานงานของการบริการ ($\bar{X} = 3.71$) และด้านความสะดวกที่รับจากการบริการ ($\bar{X} = 3.56$) ตามลำดับ ดังตารางที่ 3-8

ตาราง 3 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการของโรงพยาบาลศิริราช ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ

ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	$\bar{X}$	SD.	แปลค่า
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
เวลาที่ใช้ในการรอคอย เพื่อรับบริการ	25 (6.3)	51 (12.8)	181 (45.3)	112 (28.0)	31 (7.8)	400 (100.0)	3.18	0.97	ปานกลาง
ขั้นตอนการตรวจรักษาของแพทย์	7 (1.8)	12 (3.0)	95 (23.8)	199 (49.8)	87 (21.8)	400 (100.0)	3.87	0.85	มาก
กระบวนการนัดหมายและการติดตามผู้ให้บริการให้มาพบแพทย์ตามที่นัดหมายไว้	9 (2.3)	46 (11.5)	122 (30.5)	136 (34.0)	87 (21.8)	400 (100.0)	3.62	1.02	มาก
ภาพรวม							3.56	0.76	มาก

ผลการศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการของโรงพยาบาลศิริราช ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.56 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76 ในรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 2 ด้าน โดยสูงสุด คือ ขั้นตอนการตรวจรักษาของแพทย์ มีค่าเฉลี่ย 3.87 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85 รองลงมา กระบวนการนัดหมายและการติดตามผู้ให้บริการให้มาพบแพทย์ตามที่นัดหมายไว้ ($\bar{X} = 3.62$) และระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ เวลาที่ใช้ในการรอคอย เพื่อรับบริการ ($\bar{X} = 3.18$)

ตาราง 4 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการของโรงพยาบาลศิริราช ด้านการประสานงานของการบริการ

ด้านการ ประสานงาน ของการบริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	$\bar{X}$	SD.	แปลค่า
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด				
ความพร้อมของ พยาบาลในการ ให้บริการ	1 (0.3)	24 (6.0)	114 (28.5)	190 (47.5)	71 (17.8)	400 (100.0)	3.77	0.82	มาก
การได้รับความ ช่วยเหลือจาก เจ้าหน้าที่	2 (0.5)	38 (9.5)	115 (28.8)	184 (46.0)	61 (15.3)	400 (100.0)	3.66	0.87	มาก
ภาพรวม							3.71	0.77	มาก

ผลการศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการของโรงพยาบาลศิริราช ด้านการประสานงานของการบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.71 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77 ในรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทั้ง 2 ด้าน โดยสูงสุด คือ ความพร้อมของพยาบาลในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.77 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82 รองลงมา การได้รับความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.66$)

ตาราง 5 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการของโรงพยาบาลศิริราช ด้านอรรถาธิบายและความสนใจของผู้ให้บริการ

ด้านอรรถาธิบายและความสนใจของผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	$\bar{X}$	SD.	แปลค่า
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
มนุษยสัมพันธ์ และ ความสุภาพอ่อนโยน ของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่		9 (2.3)	92 (23.0)	197 (49.3)	102 (25.5)	400 (100.0)	3.98	0.76	มาก
ความเต็มใจและความ กระตือรือร้นของ เจ้าหน้าที่ในการ ให้บริการ และตอบข้อ ซักถามหรือข้อสงสัย ต่างๆ	1 (0.3)	19 (4.8)	164 (41.0)	154 (38.5)	62 (15.5)	400 (100.0)	3.64	0.81	มาก
	ภาพรวม						3.81	0.72	มาก

ผลการศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการของโรงพยาบาลศิริราช ด้านอรรถาธิบายและความสนใจของผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.81 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 ในรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก ทั้ง 2 ด้าน โดยสูงสุด คือ มนุษยสัมพันธ์และความสุภาพอ่อนโยนของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 3.98 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76 รองลงมา ความเต็มใจและความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ และตอบข้อซักถามหรือข้อสงสัยต่างๆ ($\bar{X} = 3.64$)

ตาราง 6 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการของโรงพยาบาลศิริราช ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

ด้านข้อมูลที่ได้รับ จากการบริการ	ระดับความพึงพอใจ						รวม	$\bar{X}$	SD.	แปลค่า
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด					
การแนะนำ อธิบายวิธี ปฏิบัติตัวที่ถูกต้อง เรื่องโรค อาการของ โรค แผนการรักษา และอาการผิดปกติ	2 (0.5)	8 (2.0)	124 (31.0)	184 (46.0)	82 (20.5)		400 (100.0)	3.84	0.78	มาก
การให้คำแนะนำใน ด้านอาหารและ โภชนาการที่ เหมาะสมต่อโรค ต่างๆ	2 (0.5)	15 (3.8)	135 (33.8)	181 (45.3)	67 (16.8)		400 (100.0)	3.74	0.80	มาก
ภาพรวม								3.79	0.75	มาก

ผลการศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการของโรงพยาบาลศิริราช ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.79 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 ในรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก ทั้ง 2 ด้าน โดยสูงสุด คือ การแนะนำ อธิบายวิธีปฏิบัติตัวที่ถูกต้อง เรื่องโรค อาการของโรค แผนการรักษา และอาการผิดปกติ มีค่าเฉลี่ย 3.84 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78 รองลงมา การให้คำแนะนำในด้านอาหารและโภชนาการที่เหมาะสมต่อโรคต่างๆ ($\bar{X} = 3.74$)

ตาราง 7 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการของโรงพยาบาลศิริราช ด้านคุณภาพของการบริการ

ด้านคุณภาพของการบริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	$\bar{X}$	SD.	แปลค่า
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
ความเชี่ยวชาญในการรักษาของแพทย์และพยาบาล	1 (0.3)		59 (14.8)	195 (48.8)	145 (36.3)	400 (100.0)	4.21	0.70	มากที่สุด
ความพอใจของแพทย์และพยาบาลที่ทำการรักษาในแต่ละครั้ง ต่อผู้ป่วย 1 ราย	8 (2.0)	41 (10.3)	130 (32.5)	160 (40.0)	61 (15.3)	400 (100.0)	3.56	0.94	มาก
ความพร้อมและประสิทธิภาพของอุปกรณ์เครื่องมือแพทย์ที่จะทำการรักษา	1 (0.3)		52 (13.0)	241 (60.3)	106 (26.5)	400 (100.0)	4.13	0.63	มาก
ภาพรวม							3.97	0.60	มาก

ผลการศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการของโรงพยาบาลศิริราช ด้านคุณภาพของการบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.97 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 ในรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 1 ด้าน คือ ความเชี่ยวชาญในการรักษาของแพทย์และพยาบาล มีค่าเฉลี่ย 4.21 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 และ มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 2 ด้าน คือ ความพร้อมและประสิทธิภาพของอุปกรณ์เครื่องมือแพทย์ที่จะทำการรักษา ($\bar{X} = 4.13$) และ ความพอใจของแพทย์และพยาบาลที่ทำการรักษาในแต่ละครั้ง ต่อผู้ป่วย 1 ราย ($\bar{X} = 3.56$)

ตาราง 8 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการของโรงพยาบาลศิริราช ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ

ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	$\bar{X}$	SD.	แปลค่า
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
อัตราค่าตรวจวินิจฉัยโรคของแพทย์และค่าบริการของพยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล	2 (0.5)	16 (4.0)	140 (35.0)	172 (43.0)	70 (17.5)	400 (100.0)	3.73	0.81	มาก
ราคาค่ายาและเวชภัณฑ์ของโรงพยาบาล		24 (6.0)	148 (37.0)	158 (39.5)	70 (17.5)	400 (100.0)	3.69	0.83	มาก
ความคุ้มค่าของค่าใช้จ่ายในการรักษาเปรียบเทียบกับผลการรักษา		3 (0.8)	114 (28.5)	191 (47.8)	92 (23.0)	400 (100.0)	3.93	0.74	มาก
ภาพรวม							3.78	0.71	มาก

ผลการศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการของโรงพยาบาลศิริราช ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.78 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 ในรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมาก ทั้ง 3 ด้าน โดยสูงสุด คือ ความคุ้มค่าของค่าใช้จ่ายในการรักษาเปรียบเทียบกับผลการรักษา มีค่าเฉลี่ย 3.93 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74 รองลงมา อัตราค่าตรวจวินิจฉัยโรคของแพทย์ และค่าบริการของพยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล ($\bar{X} = 3.73$) และ ราคาค่ายาและเวชภัณฑ์ของโรงพยาบาล ($\bar{X} = 3.69$)

ส่วนที่ 3 พฤติกรรมการใช้บริการ คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการของโรงพยาบาลศิริราช

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน พฤติกรรมการใช้บริการ คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการของโรงพยาบาลศิริราช ในภาพรวม

พฤติกรรมการใช้บริการ ในภาพรวม	$\bar{X}$	SD.	แปลค่า
เหตุผลหลักที่มาใช้บริการ	3.86	0.72	มาก
การรับรู้ข้อมูลและข่าวสาร	3.42	0.75	มาก
บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการ	3.72	0.70	มาก
ลักษณะการให้บริการ	3.70	0.63	มาก
แนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการ	4.03	0.79	มาก
ภาพรวม	3.75	0.54	มาก

ผลการศึกษา พฤติกรรมการใช้บริการ คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ในภาพรวม พบว่า ความคิดเห็นต่อพฤติกรรมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.75 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 ในรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมในระดับมาก ทุกด้าน โดยสูงสุด คือ แนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.03 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79 รองลงมา ด้านเหตุผลหลักที่มาใช้บริการ ($\bar{X} = 3.86$) ด้านบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการ ($\bar{X} = 3.72$) ด้านลักษณะการให้บริการ ($\bar{X} = 3.70$) และ ด้านการรับรู้ข้อมูลและข่าวสาร ($\bar{X} = 3.42$) ตามลำดับ ดังตาราง 10-14

ตาราง 10 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน พฤติกรรมการใช้บริการ คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการของโรงพยาบาลศิริราช ด้านเหตุผลหลักที่มาใช้บริการ

ด้านเหตุผลหลัก ที่มาใช้บริการ	ระดับความคิดเห็น					รวม	$\bar{X}$	SD.	แปลค่า
	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย น้อย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย มากที่สุด				
พบแพทย์ได้สะดวก มากกว่าคลินิกใน เวลาราชการ	12 (3.0)	8 (2.0)	54 (13.5)	193 (48.3)	133 (33.3)	400 (100.0)	4.07	0.90	มาก
มีแพทย์เฉพาะทาง มาทำการตรวจ รักษา	1 (0.3)	7 (1.8)	48 (12.0)	211 (52.8)	133 (33.3)	400 (100.0)	4.17	0.72	มาก
จำนวนผู้ใช้บริการ น้อยกว่าคลินิกใน เวลาราชการ	43 (10.8)	29 (7.3)	139 (34.8)	122 (30.5)	67 (16.8)	400 (100.0)	3.35	1.16	ปานกลาง
ภาพรวม							3.78	0.71	มาก

ผลการศึกษา พฤติกรรมการใช้บริการ คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านเหตุผลหลักที่มาใช้บริการ พบว่ามีค่าเฉลี่ย 3.86 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 ในรายด้าน พบว่ามีความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน 2 ด้าน โดยสูงสุด คือ มีแพทย์เฉพาะทางมาทำการตรวจรักษา มีค่าเฉลี่ย 4.17 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 รองลงมา พบแพทย์ได้สะดวกมากกว่าคลินิกในเวลาราชการ ($\bar{X} = 4.07$) และ ระดับปานกลาง จำนวน 1 ด้าน คือ จำนวนผู้ใช้บริการน้อยกว่าคลินิกในเวลาราชการ ($\bar{X} = 3.35$)

ตาราง 11 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน พฤติกรรมการใช้บริการ คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการของโรงพยาบาลศิริราช ด้านการรับรู้ข้อมูลและข่าวสาร

ด้านการรับรู้ ข้อมูลและข่าวสาร	ระดับความคิดเห็น					รวม	$\bar{X}$	SD.	แปลค่า
	ไม่เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย มากที่สุด				
ค้นหาข้อมูลด้วยตนเอง	23 (5.8)	54 (13.5)	147 (36.8)	129 (32.3)	47 (11.8)	400 (100.0)	3.31	1.03	ปานกลาง
ได้รับการบอก ต่อจากผู้อื่น เช่น เพื่อน คนรู้จัก	15 (3.8)	31 (7.8)	81 (20.3)	216 (54.0)	57 (14.3)	400 (100.0)	3.67	0.94	มาก
ค้นหาข้อมูลจาก website ของ โรงพยาบาล ศิริราช	26 (6.5)	57 (14.3)	128 (32.0)	159 (39.8)	30 (7.5)	400 (100.0)	3.28	1.01	ปานกลาง
ภาพรวม							3.42	0.75	มาก

ผลการศึกษา พฤติกรรมการใช้บริการ คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านการรับรู้ข้อมูลและข่าวสาร พบว่ามีค่าเฉลี่ย 3.42 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 ในรายด้าน พบว่ามีความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน 1 ด้าน คือ ได้รับการบอกต่อจากผู้อื่น เช่น เพื่อน คนรู้จัก มีค่าเฉลี่ย 3.67 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.94 และ มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้าน คือ ค้นหาข้อมูลด้วยตนเอง ($\bar{X} = 3.31$) และค้นหาข้อมูลจาก website ของโรงพยาบาลศิริราช ($\bar{X} = 3.28$)

ตาราง 12 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน พฤติกรรมการใช้บริการ คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการของโรงพยาบาลศิริราช ด้านบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการ

ด้านบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการ	ระดับความคิดเห็น						$\bar{X}$	SD.	แปลค่า
	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วยน้อย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยมากที่สุด	รวม			
ตัดสินใจมาใช้บริการด้วยตนเอง	1 (0.3)	22 (5.5)	77 (19.3)	183 (45.8)	117 (29.3)	400 (100.0)	3.98	0.85	มาก
ตัดสินใจมาใช้บริการโดยการบอกต่อจากครอบครัว	16 (4.0)	44 (11.0)	89 (22.3)	188 (47.0)	63 (15.8)	400 (100.0)	3.60	1.01	มาก
ตัดสินใจมาใช้บริการโดยการบอกต่อจากเพื่อน คนรู้จัก	23 (5.8)	39 (9.8)	90 (22.5)	182 (45.5)	66 (16.5)	400 (100.0)	3.57	1.06	มาก
ภาพรวม							3.72	0.70	มาก

ผลการศึกษา พฤติกรรมการใช้บริการ คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ย 3.72 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 ในรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นในระดับมาก ทั้ง 3 ด้าน โดยสูงสุด คือ ตัดสินใจมาใช้บริการด้วยตนเอง มีค่าเฉลี่ย 3.98 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85 รองลงมา ตัดสินใจมาใช้บริการโดยการบอกต่อจากครอบครัว ($\bar{X} = 3.60$) และ ตัดสินใจมาใช้บริการโดยการบอกต่อจากเพื่อน คนรู้จัก ($\bar{X} = 3.57$)

ตาราง 13 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน พฤติกรรมการใช้บริการ คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการของโรงพยาบาลศิริราช ด้านลักษณะการให้บริการ

ด้านลักษณะการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น					รวม	$\bar{X}$	SD.	แปลค่า
	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วยน้อย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยมากที่สุด				
เข้ามาตรวจรักษาเมื่อมีอาการเจ็บป่วย		24 (6.0)	79 (19.8)	225 (56.3)	72 (18.0)	400 (100.0)	3.86	0.77	มาก
เข้ามาตรวจรักษาตามที่แพทย์นัดเป็นประจำ	8 (2.0)	5 (1.3)	77 (19.3)	193 (48.3)	117 (29.3)	400 (100.0)	4.02	0.85	มาก
เข้ามารับบริการตรวจสุขภาพ	51 (12.8)	48 (12.0)	119 (29.8)	125 (31.3)	57 (14.3)	400 (100.0)	3.22	1.21	ปานกลาง
ภาพรวม							3.70	0.63	มาก

ผลการศึกษา พฤติกรรมการใช้บริการ คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านลักษณะการให้บริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ย 3.70 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 ในรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน 2 ด้าน โดยสูงสุด คือ เข้ามาตรวจรักษาตามที่แพทย์นัดเป็นประจำ มีค่าเฉลี่ย 4.02 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85 รองลงมา คือ เข้ามาตรวจรักษาเมื่อมีอาการเจ็บป่วย ($\bar{X} = 3.86$) และ ระดับปานกลางจำนวน 1 ด้าน คือ เข้ามารับบริการตรวจสุขภาพ ($\bar{X} = 3.22$)

ตาราง 14 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน พฤติกรรมการใช้บริการ คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการของโรงพยาบาลศิริราช ด้านแนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการ

ด้านแนวโน้ม พฤติกรรมการ ใช้บริการ	ระดับความคิดเห็น					รวม	$\bar{X}$	SD.	แปลค่า
	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยมากที่สุด				
ในโอกาสตั้งใจที่จะ กลับมาใช้บริการคลินิก พิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช		1 (0.3)	100 (25.0)	163 (40.8)	136 (34.0)	400 (100.0)	4.09	0.77	มาก
ในโอกาสจะแนะนำหรือ ชักชวนบุคคล ที่ท่าน รู้จักให้มาใช้บริการกับ ทางคลินิกพิเศษนอก เวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช	7 (1.8)	9 (2.3)	97 (24.3)	158 (39.5)	129 (32.3)	400 (100.0)	3.98	0.90	มาก
ภาพรวม							4.03	0.79	มาก

ผลการศึกษา พฤติกรรมการใช้บริการ คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านแนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ย 4.03 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79 ในรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นในระดับมาก ทั้ง 2 ด้าน โดยสูงสุด คือ ในโอกาสตั้งใจที่จะกลับมาใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช มีค่าเฉลี่ย 4.09 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77 รองลงมา ในโอกาสจะแนะนำหรือชักชวนบุคคลที่ท่านรู้จักให้มาใช้บริการกับทางคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ($\bar{X} = 3.98$)

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และโรงพยาบาลอื่นๆ ที่เคยใช้บริการ ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการคลินิก พิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช แตกต่างกัน

H_0 = ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะส่วนบุคคล ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการคลินิก พิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ไม่แตกต่างกัน

H_1 = ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะส่วนบุคคล ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการคลินิก พิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช แตกต่างกัน

ตาราง 15 ทดสอบความแตกต่างระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล ด้านเพศ กับ พฤติกรรมการใช้บริการ คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช

พฤติกรรมการใช้บริการ คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช		เพศ	N	$\bar{X}$	SD.	t.	df.	Sig.
เหตุผลหลักที่มาใช้บริการ	ชาย	ชาย	168	3.66	0.85	-4.706	275	0.000*
	หญิง	หญิง	232	4.01	0.57			
	รวม	รวม	400	3.86	0.72			
การรับรู้ข้อมูลและข่าวสาร	ชาย	ชาย	168	3.18	0.58	-5.925	398	0.000*
	หญิง	หญิง	232	3.59	0.81			
	รวม	รวม	400	3.42	0.75			
บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการ	ชาย	ชาย	168	3.55	0.52	-4.449	394	0.000*
	หญิง	หญิง	232	3.84	0.79			
	รวม	รวม	400	3.72	0.70			
ลักษณะการให้บริการ	ชาย	ชาย	168	3.55	0.52	-4.204	397	0.000*
	หญิง	หญิง	232	3.80	0.68			
	รวม	รวม	400	3.70	0.63			
แนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการ	ชาย	ชาย	168	3.92	0.78	-2.419	398	0.016*
	หญิง	หญิง	232	4.11	0.78			
	รวม	รวม	400	4.03	0.79			

ตาราง 15 (ต่อ)

พฤติกรรมการใช้บริการคลินิก							
พิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช	เพศ	N	$\bar{X}$	SD.	t.	df.	Sig.
ภาพรวม	ชาย	168	3.57	0.46	-5.870	390	0.000*
	หญิง	232	3.87	0.56			
	รวม	400	3.75	0.54			

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล ด้านเพศ กับ พฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช โดยใช้สถิติทดสอบแบบ T-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในรายด้าน และภาพรวม พบว่า ค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านเหตุผลหลักที่มาใช้บริการ ด้านการรับรู้ข้อมูลและข่าวสาร ด้านบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการด้านลักษณะการใช้บริการ และ ด้านแนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการ

ทดสอบในภาพรวม พบว่า ค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 สรุปผลการทดสอบได้ว่าเป็นการยอมรับ H_1 หรือ ลักษณะส่วนบุคคล ด้านเพศที่ต่างกัน มีต่อพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราชแตกต่างกัน โดยผู้ใช้บริการเพศหญิงจะมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช สูงกว่าผู้ใช้บริการเพศชาย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตาราง 16 ทดสอบความแตกต่างระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล ด้านอายุ กับ พฤติกรรมการใช้บริการ
คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช

พฤติกรรมการใช้บริการ คลินิกพิเศษ นอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช	แหล่งความ แปรปรวน	ผลรวมของ กำลังสองของ ค่าเบี่ยงเบน	องศา อิสระ	ค่าเฉลี่ย ความ เบี่ยงเบน กำลังสอง	F	Sig.
เหตุผลหลักที่มาใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	29.944	3	9.981	22.134	0.000*
	ภายในกลุ่ม	178.578	396	0.451		
	รวม	208.522	399			
การรับรู้ข้อมูลและข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	13.891	3	4.630	8.671	0.000*
	ภายในกลุ่ม	211.469	396	0.534		
	รวม	225.360	399			
บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการใช้ บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.785	3	0.262	0.532	0.661
	ภายในกลุ่ม	194.994	396	0.492		
	รวม	195.779	399			
ลักษณะการใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	23.251	3	7.750	22.959	0.000*
	ภายในกลุ่ม	133.676	396	0.338		
	รวม	156.927	399			
แนวโน้มพฤติกรรมการใช้ บริการ	ระหว่างกลุ่ม	46.752	3	15.584	30.850	0.000*
	ภายในกลุ่ม	200.042	396	0.505		
	รวม	246.794	399			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	17.239	3	5.746	22.964	0.000*
	ภายในกลุ่ม	99.091	396	0.250		
	รวม	116.330	399			

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล ด้านอายุ กับ พฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช โดยใช้สถิติทดสอบแบบ One-Way Anova ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในรายด้าน พบว่า ค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเหตุผลหลักที่มารับบริการ ด้านการรับรู้ข้อมูลและข่าวสาร ด้านลักษณะการให้บริการ และ ด้านแนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการ

ทดสอบในภาพรวม พบว่า ค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 สรุปผลการทดสอบได้ว่าเป็นการยอมรับ H_1 หรือ ลักษณะส่วนบุคคล ด้านอายุที่ต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช แตกต่างกัน ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังนั้นจึงนำมาทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่โดยวิธี LSD เป็นรายด้าน ดังตาราง 17-21

ตาราง 17 ทดสอบความแตกต่างรายคู่ ระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล ด้านอายุ กับ พฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านเหตุผลหลักที่มารับบริการ

ด้านเหตุผลหลักที่มารับบริการ	$\bar{X}$	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า 50 ปี
		3.67	3.58	4.15	4.18
21-30 ปี	3.67		-0.09	0.48*	0.51*
31-40 ปี	3.58			0.57*	0.60*
41-50 ปี	4.15				0.03
มากกว่า 50 ปี	4.18				

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล ด้านอายุ กับ พฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านเหตุผลหลักที่มารับบริการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ จำนวน 2 คู่ ได้แก่

- ผู้ใช้บริการ อายุ 21-30 ปี จะมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านเหตุผลหลักที่มารับบริการ ต่ำกว่า ผู้ใช้บริการ อายุ 41-50 ปี และ อายุมากกว่า 50 ปี

- ผู้ใช้บริการ อายุ 31-40 ปี จะมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านเหตุผลหลักที่มารับบริการ ต่ำกว่า ผู้ใช้บริการ อายุ 41-50 ปี และ อายุมากกว่า 50 ปี

ตาราง 18 ทดสอบความแตกต่างรายคู่ ระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล ด้านอายุ กับ พฤติกรรมการใช้ บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านการรับรู้ข้อมูลและข่าวสาร

		21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า 50 ปี
ด้านการรับรู้ข้อมูลและข่าวสาร	$\bar{X}$	3.34	3.19	3.69	3.55
21-30 ปี	3.34		-0.15	0.35*	0.21*
31-40 ปี	3.19			0.50*	0.36*
41-50 ปี	3.69				-0.14
มากกว่า 50 ปี	3.55				

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล ด้านอายุ กับ พฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านการรับรู้ข้อมูลและข่าวสาร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ จำนวน 2 คู่ ได้แก่

- ผู้ใช้บริการ อายุ 21-30 ปี จะมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านการรับรู้ข้อมูลและข่าวสาร ต่ำกว่า ผู้ใช้บริการ อายุ 41-50 ปี และ อายุมากกว่า 50 ปี

- ผู้ใช้บริการ อายุ 31-40 ปี จะมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านการรับรู้ข้อมูลและข่าวสาร ต่ำกว่า ผู้ใช้บริการ อายุ 41-50 ปี และ อายุมากกว่า 50 ปี

ตาราง 19 ทดสอบความแตกต่างรายคู่ ระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล ด้านอายุ กับ พฤติกรรมการใช้ บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านลักษณะการใช้บริการ

		21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า 50 ปี
ด้านลักษณะการใช้บริการ	$\bar{X}$	3.53	3.46	3.79	4.06
21-30 ปี	3.53		-0.07	0.26*	0.52*
31-40 ปี	3.46			0.33*	0.59*
41-50 ปี	3.79				0.26*
มากกว่า 50 ปี	4.06				

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล ด้านอายุ กับ พฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านลักษณะการให้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ จำนวน 3 คู่ ได้แก่

- ผู้ใช้บริการ อายุ 21-30 ปี จะมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านลักษณะการให้บริการ ต่ำกว่า ผู้ใช้บริการ อายุ 41-50 ปี และอายุมากกว่า 50 ปี

- ผู้ใช้บริการ อายุ 31-40 ปี จะมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านลักษณะการให้บริการ ต่ำกว่า ผู้ใช้บริการ อายุ 41-50 ปี และอายุมากกว่า 50 ปี

- ผู้ใช้บริการ อายุ 41-50 ปี จะมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านลักษณะการให้บริการ ต่ำกว่า ผู้ใช้บริการ อายุ 41-50 ปี และอายุมากกว่า 50 ปี

ตาราง 20 ทดสอบความแตกต่างรายคู่ ระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล ด้านอายุ กับ พฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านแนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการ

ด้านแนวโน้ม		21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า 50 ปี
พฤติกรรมการใช้บริการ	$\bar{X}$	3.68	3.78	4.33	4.47
21-30 ปี	3.68		0.10	0.65*	0.78*
31-40 ปี	3.78			0.55*	0.69*
41-50 ปี	4.33				0.14
มากกว่า 50 ปี	4.47				

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล ด้านอายุ กับ พฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านแนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ จำนวน 2 คู่ ได้แก่

- ผู้ใช้บริการ อายุ 21-30 ปี จะมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านแนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการ ต่ำกว่า ผู้ใช้บริการอายุ 41-50 ปี และ อายุมากกว่า 50 ปี

- ผู้ใช้บริการ อายุ 31–40 ปี จะมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านแนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการ ต่ำกว่า ผู้ใช้บริการอายุ 41–50 ปี และ อายุมากกว่า 50 ปี

ตาราง 21 ทดสอบความแตกต่างรายคู่ ระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล ด้านอายุ กับ พฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ในภาพรวม

พฤติกรรมการใช้บริการ		21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า 50 ปี
ในภาพรวม	$\bar{X}$	3.59	3.54	3.95	3.99
21-30 ปี	3.59		-0.05	0.36*	0.40*
31-40 ปี	3.54			0.42*	0.46*
41-50 ปี	3.95				0.04
มากกว่า 50 ปี	3.99				

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล ด้านอายุ กับ พฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ในภาพรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ จำนวน 2 คู่ ได้แก่

- ผู้ใช้บริการ อายุ 21–30 ปี มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราชในภาพรวม ต่ำกว่า ผู้ใช้บริการ อายุ 41–50 ปีและอายุมากกว่า 50 ปี

- ผู้ใช้บริการ อายุ 31–40 ปี มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราชในภาพรวม ต่ำกว่า ผู้ใช้บริการ อายุ 41–50 ปี และ อายุมากกว่า 50 ปี

ตาราง 22 ทดสอบความแตกต่างระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา กับ พฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช

พฤติกรรมการใช้บริการ								
คลินิกพิเศษ นอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช	ระดับการศึกษา	N	$\bar{X}$	SD.	t.	df.	Sig.	
เหตุผลหลักที่มาใช้ บริการ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	91	3.64	0.77	-3.333	398	0.001*	
	ปริญญาตรีขึ้นไป	309	3.93	0.70				
	รวม	400	3.86	0.72				
การรับรู้ข้อมูลและ ข่าวสาร	ต่ำกว่าปริญญาตรี	91	3.10	0.92	-3.989	120	0.000*	
	ปริญญาตรีขึ้นไป	309	3.51	0.67				
	รวม	400	3.42	0.75				
บุคคลที่มีอิทธิพลต่อ การใช้บริการ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	91	3.27	0.65	-7.344	398	0.000*	
	ปริญญาตรีขึ้นไป	309	3.85	0.66				
	รวม	400	3.72	0.70				
ลักษณะการใช้บริการ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	91	3.58	0.43	-2.042	398	0.042*	
	ปริญญาตรีขึ้นไป	309	3.73	0.67				
	รวม	400	3.70	0.63				
แนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	91	3.81	0.83	-3.076	398	0.002*	
	ปริญญาตรีขึ้นไป	309	4.10	0.76				
	รวม	400	4.03	0.79				
ภาพรวม	ต่ำกว่าปริญญาตรี	91	3.48	0.43	-6.259	184	0.000*	
	ปริญญาตรีขึ้นไป	309	3.82	0.55				
	รวม	400	3.75	0.54				

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา กับ พฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช โดยใช้สถิติทดสอบแบบ T-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในรายด้าน และ ภาพรวม พบว่า ค่า Sig. น้อยกว่า 0.05

ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านเหตุผลหลักที่มาใช้บริการ ด้านการรับรู้ข้อมูลและข่าวสาร ด้านบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการ ด้านลักษณะการให้บริการ และ ด้านแนวโน้มพฤติกรรมกรรมการใช้บริการ

ทดสอบในภาพรวม พบว่า ค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 สรุปผลการทดสอบได้ว่า เป็นการยอมรับ H_1 หรือ ลักษณะส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา ที่ต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช แตกต่างกัน โดยผู้ให้บริการระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปจะมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช สูงกว่า ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05



ตาราง 23 ทดสอบความแตกต่างระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล ด้านอาชีพ กับ พฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช

พฤติกรรมการใช้บริการ คลินิกพิเศษ นอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช	แหล่งความ แปรปรวน	ผลรวมของ กำลังสองของ ค่าเบี่ยงเบน	องศา อิสระ	ค่าเฉลี่ย ความ เบี่ยงเบน กำลังสอง	F	Sig.
เหตุผลหลักที่มาใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	9.167	4	2.292	4.541	0.001*
	ภายในกลุ่ม	199.355	395	0.505		
	รวม	208.522	399			
การรับรู้ข้อมูลและข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	37.266	4	9.317	19.565	0.000*
	ภายในกลุ่ม	188.094	395	0.476		
	รวม	225.360	399			
บุคคลที่มีอิทธิพลต่อ การใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.034	4	1.259	2.606	0.035*
	ภายในกลุ่ม	190.745	395	0.483		
	รวม	195.779	399			
ลักษณะการใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	12.448	4	3.112	8.508	0.000*
	ภายในกลุ่ม	144.479	395	0.366		
	รวม	156.927	399			
แนวโน้มพฤติกรรมการใช้ บริการ	ระหว่างกลุ่ม	25.190	4	6.297	11.225	0.000*
	ภายในกลุ่ม	221.604	395	0.561		
	รวม	246.794	399			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	8.920	4	2.230	8.200	0.000*
	ภายในกลุ่ม	107.410	395	0.272		
	รวม	116.330	399			

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล ด้านอาชีพกับพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช โดยใช้สถิติทดสอบแบบ One-Way Anova ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในรายด้าน และภาพรวม พบว่าค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านเหตุผลหลักที่มาใช้บริการ ด้านการรับรู้ข้อมูลและข่าวสาร ด้านบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการ ด้านลักษณะการใช้บริการ และ ด้านแนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการ

ทดสอบในภาพรวม พบว่า ค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 สรุปผลการทดสอบได้ว่าเป็นการยอมรับ H_1 หรือ ลักษณะส่วนบุคคล ด้านอาชีพ ที่ต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช แตกต่างกันระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังนั้นจึงนำมาทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่โดยวิธี LSD เป็นรายด้าน ดังตาราง 24-29

ตาราง 24 ทดสอบความแตกต่างรายคู่ ระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล ด้านอาชีพ กับ พฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านเหตุผลหลักที่มาใช้บริการ

ด้านเหตุผลหลัก ที่มาใช้บริการ		พนักงาน ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	ธุรกิจ ส่วนตัว ค้าขาย	นักเรียน นิสิต นักศึกษา	อาชีพ อิสระ
	$\bar{X}$	3.94	3.85	3.61	3.72	4.16
พนักงานข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ	3.94		-0.09	-0.33*	-0.23*	0.22*
พนักงานบริษัทเอกชน	3.85			-0.24	-0.14	0.31*
ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย	3.61				0.11	0.55*
นักเรียน นิสิต นักศึกษา	3.72					0.45*
อาชีพอิสระ	4.16					

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ ระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล ด้านอาชีพกับพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านเหตุผลหลักที่มาใช้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ จำนวน 4 คู่ ได้แก่

- ผู้ใช้บริการ ที่เป็นพนักงานข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ จะมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านเหตุผลหลักที่มาใช้บริการ สูงกว่า ผู้ใช้บริการทำธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย นักเรียน นิสิต นักศึกษา และ อาชีพอิสระ

- ผู้ใช้บริการ ที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชนจะมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านเหตุผลหลักที่มาใช้บริการ ต่ำกว่า ผู้ใช้บริการทำอาชีพอิสระ

- ผู้ใช้บริการ ที่ทำธุรกิจส่วนตัว ค่าขายจะมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านเหตุผลหลักที่มาใช้บริการ ต่ำกว่า ผู้ใช้บริการทำอาชีพอิสระ

- ผู้ใช้บริการ ที่เป็นนักเรียน นิสิต นักศึกษา จะมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านเหตุผลหลักที่มาใช้บริการ ต่ำกว่า ผู้ใช้บริการทำอาชีพอิสระ

ตาราง 25 ทดสอบความแตกต่างรายคู่ ระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล ด้านอาชีพ กับ พฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านการรับรู้ข้อมูลและข่าวสาร

ด้านการรับรู้ข้อมูล และข่าวสาร		พนักงาน ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	ธุรกิจ ส่วนตัว ค้าขาย	นักเรียน นิสิต นักศึกษา	อาชีพ อิสระ
	$\bar{X}$	3.70	3.31	2.99	3.79	2.99
พนักงานข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ	3.70		-0.39*	-0.71*	0.09	-0.71*
พนักงานบริษัทเอกชน	3.31			-0.32*	0.49*	-0.32*
ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย	2.99				0.81*	0.00
นักเรียน นิสิต นักศึกษา	3.79					-0.80*
อาชีพอิสระ	2.99					

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ ระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล ด้านอาชีพกับพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านการรับรู้ข้อมูลและข่าวสาร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ จำนวน 4 คู่ ได้แก่

- ผู้ใช้บริการ ที่เป็นพนักงานข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ จะมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านการรับรู้ข้อมูลและข่าวสาร สูงกว่า ผู้ใช้บริการทำธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย และ อาชีพอิสระ

- ผู้ใช้บริการ ที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน จะมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านการรับรู้ข้อมูลและข่าวสารสูงกว่า ผู้ใช้บริการทำธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย และทำอาชีพอิสระ และ ต่ำกว่า ผู้ใช้บริการที่เป็นนักเรียน นิสิต นักศึกษา

- ผู้ใช้บริการ ที่ทำธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย จะมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านการรับรู้ข้อมูลและข่าวสาร ต่ำกว่า ผู้ใช้บริการเป็นนักเรียน นิสิต นักศึกษา

- ผู้ใช้บริการ ที่เป็นนักเรียน นิสิต นักศึกษา จะมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านการรับรู้ข้อมูลและข่าวสาร สูงกว่าผู้ให้บริการทำอาชีพอิสระ

ตาราง 26 ทดสอบความแตกต่างรายคู่ ระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล ด้านอาชีพ กับ พฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการ

ด้านบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการ		พนักงาน ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	ธุรกิจ ส่วนตัว ค้าขาย	นักเรียน นิสิต นักศึกษา	อาชีพ อิสระ
	$\bar{X}$	3.80	3.69	3.73	3.74	3.37
พนักงานข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ	3.80		-0.11	-0.07	-0.05	-0.42*
พนักงานบริษัทเอกชน	3.69			0.04	0.05	-0.31*
ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย	3.73				0.01	-0.35*
นักเรียน นิสิต นักศึกษา	3.74					-0.37*
อาชีพอิสระ	3.37					

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ ระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล ด้านอาชีพกับพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ จำนวน 4 คู่ ได้แก่

- ผู้ใช้บริการ ที่เป็นพนักงานข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ จะมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสูงกว่า ผู้ใช้บริการทำอาชีพอิสระ

- ผู้ใช้บริการ ที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชนจะมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการ ต่ำกว่า ผู้ใช้บริการทำอาชีพอิสระ

- ผู้ใช้บริการ ที่ทำธุรกิจส่วนตัว ค่าขายจะมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการ ต่ำกว่า ผู้ใช้บริการทำอาชีพอิสระ

- ผู้ใช้บริการ ที่เป็นนักเรียน นิสิต นักศึกษา จะมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านเหตุผลหลักที่มาใช้บริการ ต่ำกว่า ผู้ใช้บริการทำอาชีพอิสระ

ตาราง 27 ทดสอบความแตกต่างรายคู่ ระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล ด้านอาชีพ กับ พฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านลักษณะการใช้บริการ

ด้านลักษณะการใช้บริการ	พนักงาน ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	ธุรกิจ ส่วนตัว ค้าขาย	นักเรียน นิสิต นักศึกษา	อาชีพ อิสระ
$\bar{X}$	3.89	3.47	3.69	3.49	3.67
พนักงานข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ	3.89	-0.42*	-0.19	-0.39*	-0.22*
พนักงานบริษัทเอกชน	3.47		0.23*	0.02	0.20*
ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย	3.69			-0.20*	-0.03
นักเรียน นิสิต นักศึกษา	3.49				0.18
อาชีพอิสระ	3.67				

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ ระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล ด้านอาชีพกับพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านลักษณะการใช้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ จำนวน 3 คู่ ได้แก่

- ผู้ใช้บริการ ที่เป็นพนักงานข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ จะมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านลักษณะการใช้บริการ สูงกว่า ผู้ใช้บริการเป็นพนักงานบริษัทเอกชน นักเรียนนิสิต นักศึกษา และ อาชีพอิสระ

- ผู้ใช้บริการ ที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชนจะมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านลักษณะการใช้บริการ ต่ำกว่า ผู้ใช้บริการทำธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย และ ทำอาชีพอิสระ

- ผู้ใช้บริการ ที่ทำธุรกิจส่วนตัว ค้าขายจะมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านลักษณะการใช้บริการ สูงกว่า ผู้ใช้บริการทำอาชีพอิสระ

ตาราง 28 ทดสอบความแตกต่างรายคู่ ระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล ด้านอาชีพ กับ พฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านแนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการ

ด้านแนวโน้มพฤติกรรม การใช้บริการ		พนักงาน ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	ธุรกิจ ส่วนตัว ค้าขาย	นักเรียน นิสิต นักศึกษา	อาชีพ อิสระ
	$\bar{X}$	4.28	3.73	4.13	3.80	3.71
พนักงานข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ	4.28		-0.55*	-0.16	-0.49*	-0.57*
พนักงานบริษัทเอกชน	3.73			0.39*	0.06	-0.02
ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย	4.13				-0.33*	-0.41*
นักเรียน นิสิต นักศึกษา	3.80					-0.08
อาชีพอิสระ	3.71					

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ ระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล ด้านอาชีพกับพฤติกรรม การใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านแนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ จำนวน 3 คู่ ได้แก่

- ผู้ใช้บริการ ที่เป็นพนักงานข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ จะมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านแนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการ สูงกว่า ผู้ใช้บริการเป็นพนักงานบริษัทเอกชน นักเรียนนิสิต นักศึกษา และ อาชีพอิสระ

- ผู้ใช้บริการ ที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชนจะมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านแนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการ ต่ำกว่า ผู้ใช้บริการทำธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย

- ผู้ใช้บริการ ที่ทำธุรกิจส่วนตัว ค่าขายจะมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านแนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการสูงกว่า ผู้ใช้บริการเป็นนักเรียน นิสิต นักศึกษา และ อาชีพอิสระ

ตาราง 29 ทดสอบความแตกต่างรายคู่ ระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล ด้านอาชีพ กับ พฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ในภาพรวม

พฤติกรรมการใช้บริการ ในภาพรวม		พนักงาน ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	ธุรกิจ ส่วนตัว ค้าขาย	นักเรียน นิสิต นักศึกษา	อาชีพ อิสระ
	$\bar{X}$	3.92	3.61	3.63	3.71	3.58
พนักงานข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ	3.92		-0.31*	-0.29*	-0.21*	-0.34*
พนักงานบริษัทเอกชน	3.61			0.02	0.10	-0.03
ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย	3.63				0.08	-0.05
นักเรียน นิสิต นักศึกษา	3.71					-0.13
อาชีพอิสระ	3.58					

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ ระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล ด้านอาชีพกับพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ในภาพรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ จำนวน 1 คู่ ได้แก่

- ผู้ใช้บริการ ที่เป็นพนักงานข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ จะมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ในภาพรวม สูงกว่า ผู้ใช้บริการเป็นพนักงานบริษัทเอกชน ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย นักเรียนนิสิต นักศึกษา และ อาชีพอิสระ

ตาราง 30 ทดสอบความแตกต่างระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล ด้านรายได้ต่อเดือน กับ พฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช

พฤติกรรมการใช้บริการ คลินิกพิเศษ นอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช	แหล่งความ แปรปรวน	ผลรวมของ กำลังสองของ ค่าเบี่ยงเบน	องศา อิสระ	ค่าเฉลี่ย ความ เบี่ยงเบน กำลังสอง	F	Sig.
เหตุผลหลักที่มาใช้ บริการ	ระหว่างกลุ่ม	16.982	4	4.246	8.755	0.000*
	ภายในกลุ่ม	191.540	395	0.485		
	รวม	208.522	399			
การรับรู้ข้อมูลและ ข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	24.704	4	6.176	12.158	0.000*
	ภายในกลุ่ม	200.657	395	0.508		
	รวม	225.360	399			
บุคคลที่มีอิทธิพล ต่อการใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	17.822	4	4.455	9.889	0.000*
	ภายในกลุ่ม	177.958	395	0.451		
	รวม	195.779	399			
ลักษณะการใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	9.963	4	2.491	6.695	0.000*
	ภายในกลุ่ม	146.964	395	0.372		
	รวม	156.927	399			
แนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	30.758	4	7.690	14.060	0.000*
	ภายในกลุ่ม	216.036	395	0.547		
	รวม	246.794	399			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	13.619	4	3.405	13.094	0.000*
	ภายในกลุ่ม	102.711	395	0.260		
	รวม	116.330	399			

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล ด้านรายได้ต่อเดือนกับ พฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช โดยใช้สถิติทดสอบแบบ One-Way Anova ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในรายด้าน และภาพรวม พบว่าค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านเหตุผลหลักที่มาใช้บริการ ด้านการรับรู้ข้อมูลและข่าวสาร ด้านบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการ ด้านลักษณะการใช้บริการ และ ด้านแนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการ

ทดสอบในภาพรวม พบว่า ค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 สรุปผลการทดสอบได้ว่าเป็นการยอมรับ H_1 หรือ ลักษณะส่วนบุคคล ด้านรายได้ต่อเดือน ที่ต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช แตกต่างกัน ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังนั้นจึงนำมาทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่โดยวิธี LSD เป็นรายด้าน ดังตาราง 31-36

ตาราง 31 ทดสอบความแตกต่างรายคู่ ระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล ด้านรายได้ต่อเดือน กับ พฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านเหตุผลหลักที่มาใช้บริการ

ด้านเหตุผลหลักที่มาใช้บริการ	$\bar{X}$	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000 บาท	40,001 บาทขึ้นไป
		3.27	3.77	3.94	3.98	4.08
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	3.27		0.50*	0.67*	0.70*	0.80*
10,001-20,000 บาท	3.77			0.17	0.20*	0.31*
20,001-30,000 บาท	3.94				0.03	0.14
30,001-40,000 บาท	3.98					0.10
40,001 บาทขึ้นไป	4.08					

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล ด้านรายได้ต่อเดือน กับ พฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านเหตุผลหลักที่มาใช้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ จำนวน 2 คู่ ได้แก่

- ผู้ใช้บริการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จะมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านเหตุผลหลักที่มาใช้

บริการ ต่ำกว่าผู้ใช้บริการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท 20,001-30,000 บาท 30,001-40,000 บาท และ 40,001 บาทขึ้นไป

- ผู้ใช้บริการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท จะมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรม
การใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านเหตุผลหลักที่มาใช้บริการ ต่ำ
กว่าผู้ใช้บริการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท และ 40,001 บาทขึ้นไป

ตาราง 32 ทดสอบความแตกต่างรายคู่ ระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล ด้านรายได้ต่อเดือน กับ
พฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านการรับรู้ข้อมูล
และข่าวสาร

ด้านการรับรู้ข้อมูลและข่าวสาร	ต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 10,000 บาท	ต่ำกว่าหรือ	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป
		$\bar{X}$				
		2.90	3.58	3.27	3.37	3.83
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	2.90		0.68*	0.37*	0.46*	0.93*
10,001-20,000 บาท	3.58			-0.31*	-0.21*	0.25*
20,001-30,000 บาท	3.27				0.09	0.56*
30,001-40,000 บาท	3.37					0.47*
40,001 บาทขึ้นไป	3.83					

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ ระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล ด้านรายได้ต่อเดือน กับ
พฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านการรับรู้ข้อมูลและ
ข่าวสาร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ จำนวน 4 คู่ ได้แก่

- ผู้ใช้บริการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จะมีความคิดเห็นต่อ
พฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านการรับรู้ข้อมูลและ
ข่าวสาร ต่ำกว่าผู้ใช้บริการรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท 20,001-30,000 บาท 30,001-
40,000 บาท และ 40,001 บาทขึ้นไป

- ผู้ใช้บริการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท จะมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรม
การใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านการรับรู้ข้อมูลและข่าวสาร ต่ำ

กว่าผู้ให้บริการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป และสูงกว่าผู้ให้บริการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท และ 30,001-40,000 บาท

- ผู้ให้บริการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จะมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรม การใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านการรับรู้ข้อมูลและข่าวสาร ต่ำกว่าผู้ให้บริการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป

- ผู้ให้บริการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท จะมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรม การใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านการรับรู้ข้อมูลและข่าวสาร ต่ำกว่าผู้ให้บริการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป

ตาราง 33 ทดสอบความแตกต่างรายคู่ ระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล ด้านรายได้ต่อเดือน กับ พฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านบุคคลที่มี อิทธิพลต่อการให้บริการ

ด้านบุคคลที่มีอิทธิพล ต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	ต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป
		3.47	3.92	3.55	3.56	4.04
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	3.47		0.45*	0.08	0.09	0.57*
10,001-20,000 บาท	3.92			-0.37*	-0.36*	0.12
20,001-30,000 บาท	3.55				0.01	0.49*
30,001-40,000 บาท	3.56					0.48*
40,001 บาทขึ้นไป	4.04					

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ ระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล ด้านรายได้ต่อเดือน กับ พฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านบุคคลที่มีอิทธิพลต่อ การใช้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ จำนวน 4 คู่ ได้แก่

- ผู้ให้บริการรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความคิดเห็นต่อ พฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราชด้านบุคคลที่มีอิทธิพลต่อ การใช้บริการ ต่ำกว่าผู้ให้บริการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท และ 40,001 บาทขึ้นไป

- ผู้ใช้บริการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท จะมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรม
การใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการใช้
บริการ สูงกว่าผู้ให้บริการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท และ 30,001-40,000 บาท

- ผู้ใช้บริการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จะมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรม
การใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการใช้
บริการ ต่ำกว่าผู้ให้บริการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป

- ผู้ใช้บริการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท จะมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรม
การใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการใช้
บริการ ต่ำกว่าผู้ให้บริการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป

ตาราง 34 ทดสอบความแตกต่างรายคู่ ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล ด้านรายได้ต่อเดือน กับ
พฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านลักษณะการใช้
บริการ

ด้านลักษณะการใช้บริการ	$\bar{X}$	ต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป
		3.55	3.75	3.58	3.63	4.05
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	3.55		0.20	0.03	0.08	0.50*
10,001-20,000 บาท	3.75			-0.17	-0.12	0.30*
20,001-30,000 บาท	3.58				0.05	0.46*
30,001-40,000 บาท	3.63					0.41*
40,001 บาทขึ้นไป	4.05					

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ ระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล ด้านรายได้ต่อเดือน กับ
พฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านลักษณะการใช้
บริการที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่จำนวน 4 คู่ ได้แก่

- ผู้ใช้บริการรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความคิดเห็นต่อ
พฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านลักษณะการใช้
บริการ ต่ำกว่าผู้ให้บริการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป

- ผู้ใช้บริการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท จะมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรม การใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านลักษณะการให้บริการ ต่ำกว่า ผู้ใช้บริการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป

- ผู้ใช้บริการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จะมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรม การใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านลักษณะการให้บริการ ต่ำกว่า ผู้ใช้บริการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป

- ผู้ใช้บริการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท จะมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรม การใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านลักษณะการให้บริการ ต่ำกว่า ผู้ใช้บริการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป

ตาราง 35 ทดสอบความแตกต่างรายคู่ ระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล ด้านรายได้ต่อเดือน กับ พฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านแนวโน้ม พฤติกรรมการใช้บริการ

ด้านแนวโน้ม พฤติกรรมการใช้บริการ	$\bar{X}$	ต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป
		3.29	3.98	4.00	4.39	4.30
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	3.29		0.68*	0.70*	1.09*	1.01*
10,001-20,000 บาท	3.98			0.02	0.41*	0.33*
20,001-30,000 บาท	4.00				0.39*	0.31*
30,001-40,000 บาท	4.39					-0.08
40,001 บาทขึ้นไป	4.30					

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ ระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล ด้านรายได้ต่อเดือน กับ พฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านแนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ จำนวน 3 คู่ ได้แก่

- ผู้ใช้บริการรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความคิดเห็นต่อ พฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านแนวโน้มพฤติกรรม

การให้บริการ ต่ำกว่า ผู้ให้บริการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท 20,001-30,000 บาท 30,001-40,000 บาท และ 40,001 บาทขึ้นไป

- ผู้ให้บริการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท จะมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรม การให้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านแนวโน้มพฤติกรรมการใช้ บริการ ต่ำกว่า ผู้ให้บริการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท และ 40,001 บาทขึ้นไป

- ผู้ให้บริการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จะมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรม การให้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านแนวโน้มพฤติกรรมการใช้ บริการ ต่ำกว่า ผู้ให้บริการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท และ 40,001 บาทขึ้นไป

ตาราง 36 ทดสอบความแตกต่างรายคู่ ระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล ด้านรายได้ต่อเดือน กับ พฤติกรรมการให้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ในภาพรวม

พฤติกรรมการใช้บริการ ในภาพรวม	$\bar{X}$	ต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป
		3.30	3.80	3.67	3.78	4.06
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	3.30		0.50*	0.37*	0.49*	0.76*
10,001-20,000 บาท	3.80			-0.13	-0.02	0.26*
20,001-30,000 บาท	3.67				0.12	0.39*
30,001-40,000 บาท	3.78					0.28*
40,001 บาทขึ้นไป	4.06					

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ ระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล ด้านรายได้ต่อเดือน กับ พฤติกรรมการให้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ในภาพรวม ที่ระดับ นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ จำนวน 4 คู่ ได้แก่

- ผู้ให้บริการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จะมีความคิดเห็นต่อ พฤติกรรมการให้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ในภาพรวม ต่ำกว่า ผู้ให้บริการรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท 20,001-30,000 บาท 30,001-40,000 บาท และ 40,001 บาทขึ้นไป

- ผู้ใช้บริการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท จะมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรม
การใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ในภาพรวมต่ำกว่า ผู้ใช้บริการ
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป

- ผู้ใช้บริการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จะมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรม
การใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ในภาพรวม ต่ำกว่า ผู้ใช้บริการ
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป

- ผู้ใช้บริการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท จะมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรม
การใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ในภาพรวม ต่ำกว่า ผู้ใช้บริการ
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป



ตาราง 37 ทดสอบความแตกต่างระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล ด้านรูปแบบการให้บริการ กับ พฤติกรรมการให้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช

พฤติกรรมการใช้บริการ				ค่าเฉลี่ย		
คลินิกพิเศษ	แหล่งความ	ผลรวมของ	องศา	ความ	F	Sig.
นอกเวลาราชการ	แปรปรวน	กำลังสองของ	อิสระ	เบี่ยงเบน		
โรงพยาบาลศิริราช		ค่าเบี่ยงเบน		กำลังสอง		
เหตุผลหลักที่มาใช้ บริการ	ระหว่างกลุ่ม	19.216	3	6.405	13.399	0.000*
	ภายในกลุ่ม	189.306	396	0.478		
	รวม	208.522	399			
การรับรู้ข้อมูล และข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	11.622	3	3.874	7.178	0.000*
	ภายในกลุ่ม	213.738	396	0.540		
	รวม	225.360	399			
บุคคลที่มีอิทธิพล ต่อการใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	21.885	3	7.295	16.613	0.000*
	ภายในกลุ่ม	173.894	396	0.439		
	รวม	195.779	399			
ลักษณะการใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	34.949	3	11.650	37.820	0.000*
	ภายในกลุ่ม	121.979	396	0.308		
	รวม	156.927	399			
แนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	27.568	3	9.189	16.599	0.000*
	ภายในกลุ่ม	219.227	396	0.554		
	รวม	246.794	399			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	19.102	3	6.367	25.933	0.000*
	ภายในกลุ่ม	97.228	396	0.246		
	รวม	116.330	399			

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล ด้านรูปแบบการให้บริการ กับ พฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช โดยใช้สถิติทดสอบแบบ One-Way Anova ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในรายด้าน และ ภาพรวม พบว่า ค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านเหตุผลหลักที่มาใช้บริการ ด้านการรับรู้ข้อมูลและข่าวสาร ด้านบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการ ด้านลักษณะการให้บริการ และ ด้านแนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการ

ทดสอบในภาพรวม พบว่า ค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 สรุปผลการทดสอบได้ว่าเป็นการยอมรับ H_1 หรือ ลักษณะส่วนบุคคล ด้านรูปแบบการให้บริการ ที่ต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช แตกต่างกัน ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังนั้นจึงนำมาทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่โดยวิธี LSD เป็นรายด้าน ดังตาราง 38–43

ตาราง 38 ทดสอบความแตกต่างรายคู่ ระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล ด้านรูปแบบการให้บริการ กับ พฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านเหตุผลหลักที่มาใช้บริการ

ด้านเหตุผลหลัก ที่มาใช้บริการ		โรงพยาบาล รัฐบาลแห่ง อื่นๆ	โรงพยาบาล เอกชนแห่ง อื่นๆ	โรงพยาบาล รัฐบาลและ โรงพยาบาล เอกชนแห่งอื่นๆ	ใช้บริการที่ โรงพยาบาล ศิริราชเพียง แห่งเดียว
	$\bar{X}$	4.09	3.59	3.90	4.39
โรงพยาบาลรัฐบาลแห่งอื่นๆ	4.09		-0.50*	-0.19	0.30*
โรงพยาบาลเอกชนแห่งอื่นๆ	3.59			0.31*	0.80*
โรงพยาบาลรัฐบาลและ โรงพยาบาลเอกชนแห่งอื่นๆ	3.90				0.49*
ใช้บริการที่โรงพยาบาล ศิริราชเพียงแห่งเดียว	4.39				

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ ระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล ด้านรูปแบบการให้บริการ กับ พฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านเหตุผลหลักที่มาใช้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ จำนวน 3 คู่ ได้แก่

- ผู้ใช้บริการใช้บริการโรงพยาบาลรัฐบาลแห่งอื่นๆ จะมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านเหตุผลหลักที่มาใช้บริการ สูงกว่า ผู้ใช้บริการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนแห่งอื่นๆ และ ต่ำกว่า ผู้ใช้บริการที่โรงพยาบาลศิริราชเพียงแห่งเดียว
- ผู้ใช้บริการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนแห่งอื่นๆ จะมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านเหตุผลหลักที่มาใช้บริการ ต่ำกว่า ผู้ใช้บริการที่ใช้บริการโรงพยาบาลรัฐบาลและโรงพยาบาลเอกชนแห่งอื่นๆ และที่โรงพยาบาลศิริราชเพียงแห่งเดียว
- ผู้ใช้บริการใช้บริการโรงพยาบาลรัฐบาลและโรงพยาบาลเอกชนแห่งอื่นๆ จะมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านเหตุผลหลักที่มาใช้บริการ ต่ำกว่า ผู้ใช้บริการที่โรงพยาบาลศิริราชเพียงแห่งเดียว

ตาราง 39 ทดสอบความแตกต่างรายคู่ ระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล ด้านรูปแบบการให้บริการ กับ พฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านการรับรู้ข้อมูล และข่าวสาร

ด้านการรับรู้ข้อมูล และข่าวสาร		โรงพยาบาล รัฐบาลแห่ง อื่นๆ	โรงพยาบาล เอกชนแห่ง อื่นๆ	โรงพยาบาล รัฐบาลและ โรงพยาบาล เอกชนแห่งอื่นๆ	ใช้บริการที่ โรงพยาบาล ศิริราชเพียง แห่งเดียว
	$\bar{X}$	3.49	3.32	3.38	4.07
โรงพยาบาลรัฐบาลแห่งอื่นๆ	3.49		-0.16	-0.11	0.59*
โรงพยาบาลเอกชนแห่งอื่นๆ	3.32			0.06	0.75*
โรงพยาบาลรัฐบาลและ โรงพยาบาลเอกชนแห่งอื่นๆ	3.38				0.70*
ใช้บริการที่โรงพยาบาล ศิริราชเพียงแห่งเดียว	4.07				

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ ระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล ด้านรูปแบบการให้บริการ กับ พฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านการรับรู้ข้อมูล

และข่าวสาร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ จำนวน 3 คู่ ได้แก่

- ผู้ใช้บริการใช้บริการโรงพยาบาลรัฐบาลแห่งอื่นๆ จะมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านการรับรู้ข้อมูลและข่าวสาร ต่ำกว่า ผู้ใช้บริการที่โรงพยาบาลศิริราชเพียงแห่งเดียว
- ผู้ใช้บริการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนแห่งอื่นๆ จะมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านการรับรู้ข้อมูลและข่าวสาร ต่ำกว่า ผู้ใช้บริการที่โรงพยาบาลศิริราชเพียงแห่งเดียว
- ผู้ใช้บริการใช้บริการโรงพยาบาลรัฐบาลและโรงพยาบาลเอกชนแห่งอื่นๆ จะมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านการรับรู้ข้อมูลและข่าวสาร ต่ำกว่า ผู้ใช้บริการที่โรงพยาบาลศิริราชเพียงแห่งเดียว

ตาราง 40 ทดสอบความแตกต่างรายคู่ ระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล ด้านรูปแบบการให้บริการ กับ พฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการ

ด้านบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการ	โรงพยาบาลรัฐบาลแห่งอื่นๆ	โรงพยาบาลเอกชนแห่งอื่นๆ	โรงพยาบาลรัฐบาลและโรงพยาบาลเอกชนแห่งอื่นๆ	ใช้บริการที่โรงพยาบาลศิริราชเพียงแห่งเดียว
$\bar{X}$	3.74	3.49	3.76	4.54
โรงพยาบาลรัฐบาลแห่งอื่นๆ	3.74	-0.24*	0.02	0.80*
โรงพยาบาลเอกชนแห่งอื่นๆ	3.49		0.26*	1.04*
โรงพยาบาลรัฐบาลและโรงพยาบาลเอกชนแห่งอื่นๆ	3.76			0.78*
ใช้บริการที่โรงพยาบาลศิริราชเพียงแห่งเดียว	4.54			

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ ระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล ด้านรูปแบบการให้บริการ กับ พฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านบุคคลที่มีอิทธิพล

ต่อการใช้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ จำนวน 3 คู่ ได้แก่

- ผู้ใช้บริการใช้บริการโรงพยาบาลรัฐบาลแห่งอื่นๆจะมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการ สูงกว่า ผู้ใช้บริการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนแห่งอื่นๆ และต่ำกว่า ผู้ใช้บริการที่โรงพยาบาลศิริราช เพียงแห่งเดียว

- ผู้ใช้บริการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนแห่งอื่นๆ จะมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการ ต่ำกว่า ผู้ใช้บริการที่ใช้บริการโรงพยาบาลรัฐบาลและโรงพยาบาลเอกชนแห่งอื่นๆ และที่โรงพยาบาลศิริราชเพียงแห่งเดียว

- ผู้ใช้บริการใช้บริการโรงพยาบาลรัฐบาลและโรงพยาบาลเอกชนแห่งอื่นๆ จะมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการ ต่ำกว่า ผู้ใช้บริการที่โรงพยาบาลศิริราชเพียงแห่งเดียว

ตาราง 41 ทดสอบความแตกต่างรายคู่ ระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล ด้านรูปแบบการให้บริการ กับ พฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านลักษณะการให้บริการ

ด้านลักษณะการให้บริการ		โรงพยาบาล รัฐบาลแห่ง อื่นๆ	โรงพยาบาล เอกชนแห่ง อื่นๆ	โรงพยาบาล รัฐบาลและ โรงพยาบาล เอกชนแห่งอื่นๆ	ใช้บริการที่ โรงพยาบาล ศิริราชเพียง แห่งเดียว
	$\bar{X}$	4.20	3.45	3.61	4.38
โรงพยาบาลรัฐบาลแห่งอื่นๆ	4.20		-0.74*	-0.58*	0.18
โรงพยาบาลเอกชนแห่งอื่นๆ	3.45			0.16	0.92*
โรงพยาบาลรัฐบาลและ โรงพยาบาลเอกชนแห่งอื่นๆ	3.61				0.76*
ใช้บริการที่โรงพยาบาล ศิริราชเพียงแห่งเดียว	4.38				

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ ระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล ด้านรูปแบบการให้บริการ กับ พฤติกรรมการให้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านลักษณะการใช้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ จำนวน 3 คู่ ได้แก่

- ผู้ใช้บริการใช้บริการโรงพยาบาลรัฐบาลแห่งอื่นๆ จะมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการให้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านลักษณะการให้บริการ สูงกว่า ผู้ใช้บริการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนแห่งอื่นๆ และ โรงพยาบาลรัฐบาลและโรงพยาบาลเอกชนแห่งอื่นๆ
- ผู้ใช้บริการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนแห่งอื่นๆ จะมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการให้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านลักษณะการให้บริการ ต่ำกว่า ผู้ใช้บริการที่โรงพยาบาลศิริราชเพียงแห่งเดียว
- ผู้ใช้บริการใช้บริการโรงพยาบาลรัฐบาลและโรงพยาบาลเอกชนแห่งอื่นๆ จะมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการให้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านลักษณะการให้บริการ ต่ำกว่า ผู้ใช้บริการที่โรงพยาบาลศิริราชเพียงแห่งเดียว

ตาราง 42 ทดสอบความแตกต่างรายคู่ ระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล ด้านรูปแบบการให้บริการ กับ พฤติกรรมการให้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านแนวโน้ม พฤติกรรมการให้บริการ

ด้านแนวโน้มพฤติกรรม การให้บริการ		โรงพยาบาล รัฐบาลแห่ง อื่นๆ	โรงพยาบาล เอกชนแห่ง อื่นๆ	โรงพยาบาล รัฐบาลและ โรงพยาบาล เอกชนแห่งอื่นๆ	ใช้บริการที่ โรงพยาบาล ศิริราชเพียง แห่งเดียว
	$\bar{X}$	4.52	3.84	3.93	4.57
โรงพยาบาลรัฐบาลแห่งอื่นๆ	4.52		-0.67*	-0.58*	0.05
โรงพยาบาลเอกชนแห่งอื่นๆ	3.84			0.09	0.72*
โรงพยาบาลรัฐบาลและ โรงพยาบาลเอกชนแห่งอื่นๆ	3.93				0.63*
ใช้บริการที่โรงพยาบาล ศิริราชเพียงแห่งเดียว	4.57				

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ ระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล ด้านรูปแบบการให้บริการ กับ พฤติกรรมการให้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านแนวโน้ม พฤติกรรมการให้บริการที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ จำนวน 3 คู่ ได้แก่

- ผู้ใช้บริการให้บริการโรงพยาบาลรัฐบาลแห่งอื่นๆ จะมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการให้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านแนวโน้มพฤติกรรมการให้บริการสูงกว่า ผู้ใช้บริการให้บริการโรงพยาบาลเอกชนแห่งอื่นๆ และ โรงพยาบาลรัฐบาลและโรงพยาบาลเอกชนแห่งอื่นๆ
- ผู้ใช้บริการให้บริการโรงพยาบาลเอกชนแห่งอื่นๆ จะมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการให้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านแนวโน้มพฤติกรรมการให้บริการต่ำกว่า ผู้ใช้บริการที่โรงพยาบาลศิริราชเพียงแห่งเดียว
- ผู้ใช้บริการให้บริการโรงพยาบาลรัฐบาลและโรงพยาบาลเอกชนแห่งอื่นๆ จะมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการให้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านแนวโน้มพฤติกรรมการให้บริการต่ำกว่า ผู้ใช้บริการที่โรงพยาบาลศิริราชเพียงแห่งเดียว

ตาราง 43 ทดสอบความแตกต่างรายคู่ ระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล ด้านรูปแบบการให้บริการ กับ พฤติกรรมการให้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช พฤติกรรมการให้บริการในภาพรวม

พฤติกรรมการให้บริการ ในภาพรวม		โรงพยาบาล รัฐบาลแห่ง อื่นๆ	โรงพยาบาล เอกชนแห่ง อื่นๆ	โรงพยาบาล รัฐบาลและ โรงพยาบาล เอกชนแห่งอื่นๆ	ใช้บริการที่ โรงพยาบาล ศิริราชเพียง แห่งเดียว
	$\bar{X}$	4.00	3.54	3.72	4.39
โรงพยาบาลรัฐบาลแห่งอื่นๆ	4.00		-0.46*	-0.29*	0.38*
โรงพยาบาลเอกชนแห่งอื่นๆ	3.54			0.18	0.85*
โรงพยาบาลรัฐบาลและ โรงพยาบาลเอกชนแห่งอื่นๆ	3.72				0.67*
ใช้บริการที่โรงพยาบาล ศิริราชเพียงแห่งเดียว	4.39				

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ ระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล ด้านรูปแบบการให้บริการ กับ พฤติกรรมการให้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ในภาพรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ จำนวน 3 คู่ ได้แก่

- ผู้ใช้บริการใช้บริการโรงพยาบาลรัฐบาลแห่งอื่นๆ จะมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการให้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ในภาพรวม สูงกว่า ผู้ใช้บริการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนแห่งอื่นๆ และ โรงพยาบาลรัฐบาลและโรงพยาบาลเอกชนแห่งอื่นๆ และ ต่ำกว่า ผู้ใช้บริการที่โรงพยาบาลศิริราชเพียงแห่งเดียว

- ผู้ใช้บริการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนแห่งอื่นๆ จะมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการให้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ในภาพรวม ต่ำกว่า ผู้ใช้บริการที่โรงพยาบาลศิริราชเพียงแห่งเดียว

- ผู้ใช้บริการใช้บริการโรงพยาบาลรัฐบาลและโรงพยาบาลเอกชนแห่งอื่นๆ จะมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการให้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ในภาพรวม ต่ำกว่า ผู้ใช้บริการที่โรงพยาบาลศิริราชเพียงแห่งเดียว



สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ
คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช

H_0 = ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการคลินิก
พิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช

H_1 = ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการคลินิก
พิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช

สมมติฐานที่ 2.1

H_0 = ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับ
พฤติกรรมการใช้บริการ คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช

H_1 = ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ มีความสัมพันธ์กับ
พฤติกรรมการใช้บริการ คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช

ตาราง 44 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจการให้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ
โรงพยาบาลศิริราช ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ กับพฤติกรรมการใช้บริการคลินิก
พิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช

พฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษ นอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช	ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ			
	Pearson Correlation	Sig.	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง ความสัมพันธ์
ด้านเหตุผลหลักที่มาใช้บริการ	0.555	0.000*	ปานกลาง	ทิศทางเดียวกัน
ด้านการรับรู้ข้อมูลและข่าวสาร	0.230	0.000*	ค่อนข้างต่ำ	ทิศทางเดียวกัน
ด้านบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการ	0.095	0.008*	ต่ำ	ทิศทางเดียวกัน
ด้านลักษณะการให้บริการ	0.417	0.000*	ปานกลาง	ทิศทางเดียวกัน
ด้านแนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการ	0.471	0.000*	ปานกลาง	ทิศทางเดียวกัน
ภาพรวม	0.471	0.000*	ปานกลาง	ทิศทางเดียวกัน

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจการให้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ
โรงพยาบาลศิริราช ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ กับพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษ
นอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ในรายด้าน และภาพรวม พบว่า ค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ทั้ง 5

ด้าน ได้แก่ ด้านเหตุผลหลักที่มาใช้บริการ ด้านการรับรู้ข้อมูลและข่าวสาร ด้านบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการ ด้านลักษณะการให้บริการ และ ด้านแนวโน้มพฤติกรรมกรรมการใช้บริการ

ทดสอบในภาพรวม พบว่า ค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 สรุปผลการทดสอบได้ว่า เป็นการยอมรับ H_1 หมายความว่า ความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางกับพฤติกรรมกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านเหตุผลหลักที่มาใช้บริการ สูงสุด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.555 นั่นคือ ตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า ถ้าได้รับความสะดวกจากการบริการ พฤติกรรมการใช้บริการจะเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 2.2

H_0 = ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านการประสานงานของการบริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการใช้บริการ คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช

H_1 = ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านการประสานงานของการบริการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการใช้บริการ คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช

ตาราง 45 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจการให้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านการประสานงานของการบริการกับพฤติกรรมกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช

พฤติกรรมกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษ นอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช	ด้านการประสานงานของการบริการ			
	Pearson Correlation	Sig.	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง ความสัมพันธ์
ด้านเหตุผลหลักที่มาใช้บริการ	0.311	0.000*	ค่อนข้างต่ำ	ทิศทางเดียวกัน
ด้านการรับรู้ข้อมูลและข่าวสาร	0.355	0.000*	ค่อนข้างต่ำ	ทิศทางเดียวกัน
ด้านบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการ	0.160	0.001*	ต่ำ	ทิศทางเดียวกัน
ด้านลักษณะการให้บริการ	0.368	0.000*	ค่อนข้างต่ำ	ทิศทางเดียวกัน
ด้านแนวโน้มพฤติกรรมกรรมการใช้บริการ	0.231	0.000*	ค่อนข้างต่ำ	ทิศทางเดียวกัน
ภาพรวม	0.376	0.000*	ค่อนข้างต่ำ	ทิศทางเดียวกัน

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านการประสานงานของการบริการ กับพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ในรายด้าน และภาพรวม พบว่า ค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านเหตุผลหลักที่มาใช้บริการ ด้านการรับรู้ข้อมูลและข่าวสาร ด้านบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการ ด้านลักษณะการใช้บริการ และ ด้านแนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการ

ทดสอบในภาพรวม พบว่า ค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 สรุปผลการทดสอบได้ว่าเป็นการยอมรับ H_1 หมายความว่า ความพึงพอใจด้านการประสานงานของการบริการมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำกับพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านลักษณะการใช้บริการ สูงสุด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.368 นั่นคือ ตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า ถ้าได้รับการประสานงานจากการบริการ พฤติกรรมการใช้บริการจะเพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

สมมติฐานที่ 2.3

H_0 = ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านอรรถาธิบายและความสนใจของผู้ให้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช

H_1 = ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านอรรถาธิบายและความสนใจของผู้ให้บริการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช

ตาราง 46 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านอรรถาธิบายและความสนใจของผู้ให้บริการ กับพฤติกรรมการใช้บริการ คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช

พฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช	ด้านอรรถาธิบายและความสนใจของผู้ให้บริการ			
	Pearson Correlation	Sig.	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านเหตุผลหลักที่มาใช้บริการ	0.332	0.000*	ค่อนข้างต่ำ	ทิศทางเดียวกัน
ด้านการรับรู้ข้อมูลและข่าวสาร	0.242	0.000*	ค่อนข้างต่ำ	ทิศทางเดียวกัน
ด้านบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการ	0.080	0.012*	ค่อนข้างต่ำ	ทิศทางเดียวกัน
ด้านลักษณะการใช้บริการ	0.366	0.000*	ค่อนข้างต่ำ	ทิศทางเดียวกัน
ด้านแนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการ	0.313	0.000*	ค่อนข้างต่ำ	ทิศทางเดียวกัน
ภาพรวม	0.353	0.000*	ค่อนข้างต่ำ	ทิศทางเดียวกัน

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านอรรถาัยและความสนใจของผู้ให้บริการ กับพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ในรายด้าน และภาพรวม พบว่า ค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านเหตุผลหลักที่มาใช้บริการ ด้านการรับรู้ข้อมูลและข่าวสาร ด้านบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการ ด้านลักษณะการใช้บริการ และ ด้านแนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการ

ทดสอบในภาพรวม พบว่า ค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 สรุปผลการทดสอบได้ว่าเป็นการยอมรับ H_1 หมายความว่า ความพึงพอใจด้านอรรถาัยและความสนใจของผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำกับพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านลักษณะการใช้บริการ สูงสุด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.366 นั่นคือ ตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า ถ้าได้รับอรรถาัยและความสนใจจากผู้ให้บริการ พฤติกรรมการใช้บริการจะเพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ



สมมติฐานที่ 2.4

H_0 = ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช

H_1 = ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช

ตาราง 47 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ กับพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช

พฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษ นอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช	ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ			
	Pearson Correlation	Sig.	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง ความสัมพันธ์
ด้านเหตุผลหลักที่มาใช้บริการ	0.236	0.000*	ค่อนข้างต่ำ	ทิศทางเดียวกัน
ด้านการรับรู้ข้อมูลและข่าวสาร	0.357	0.000*	ค่อนข้างต่ำ	ทิศทางเดียวกัน
ด้านบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการ	0.134	0.007*	ต่ำ	ทิศทางเดียวกัน
ด้านลักษณะการใช้บริการ	0.359	0.000*	ค่อนข้างต่ำ	ทิศทางเดียวกัน
ด้านแนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการ	0.296	0.000*	ค่อนข้างต่ำ	ทิศทางเดียวกัน
ภาพรวม	0.367	0.000*	ค่อนข้างต่ำ	ทิศทางเดียวกัน

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ กับพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ในรายด้าน และภาพรวม พบว่า ค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านเหตุผลหลักที่มาใช้บริการ ด้านการรับรู้ข้อมูลและข่าวสาร ด้านบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการ ด้านลักษณะการใช้บริการ และ ด้านแนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการ

ทดสอบในภาพรวม พบว่า ค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 สรุปผลการทดสอบได้ว่าเป็นการยอมรับ H_1 หมายความว่า ความพึงพอใจด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ กับพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านลักษณะการใช้บริการ สูงสุด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.359 นั่นคือ ตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า ถ้าได้รับข้อมูลจากการบริการ พฤติกรรมการใช้บริการจะเพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

สมมติฐานที่ 2.5

H_0 = ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านคุณภาพของการบริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช

H_1 = ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านคุณภาพของการบริการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช

ตาราง 48 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจการให้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านคุณภาพของการบริการกับพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช

พฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษ นอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช	ด้านคุณภาพของการบริการ			
	Pearson Correlation	Sig.	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง ความสัมพันธ์
ด้านเหตุผลหลักที่มาใช้บริการ	0.355	0.000*	ค่อนข้างต่ำ	ทิศทางเดียวกัน
ด้านการรับรู้ข้อมูลและข่าวสาร	0.174	0.000*	ต่ำ	ทิศทางเดียวกัน
ด้านบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการ	0.095	0.007*	ต่ำ	ทิศทางเดียวกัน
ด้านลักษณะการให้บริการ	0.264	0.000*	ค่อนข้างต่ำ	ทิศทางเดียวกัน
ด้านแนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการ	0.259	0.000*	ค่อนข้างต่ำ	ทิศทางเดียวกัน
ภาพรวม	0.305	0.000*	ค่อนข้างต่ำ	ทิศทางเดียวกัน

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจการให้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านคุณภาพของการบริการ กับพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ในรายด้าน และ ภาพรวม พบว่า ค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านเหตุผลหลักที่มาใช้บริการ ด้านการรับรู้ข้อมูลและข่าวสาร ด้านบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการ ด้านลักษณะการให้บริการ และ ด้านแนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการ

ทดสอบในภาพรวม พบว่า ค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 สรุปผลการทดสอบได้ว่าเป็นการยอมรับ H_1 หมายความว่า ความพึงพอใจด้านคุณภาพของการบริการมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำกับพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านเหตุผลหลักที่มาใช้บริการ สูงสุด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.355 นั่นคือ ตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า ถ้าได้รับคุณภาพจากการบริการ พฤติกรรมการใช้บริการจะเพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

สมมติฐานที่ 2.6

H_0 = ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช

H_1 = ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช

ตาราง 49 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจการให้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการกับพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช

พฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษ นอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช	ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ			
	Pearson Correlation	Sig.	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง ความสัมพันธ์
ด้านเหตุผลหลักที่มาใช้บริการ	0.219	0.000*	ค่อนข้างต่ำ	ทิศทางเดียวกัน
ด้านการรับรู้ข้อมูลและข่าวสาร	0.219	0.000*	ค่อนข้างต่ำ	ทิศทางเดียวกัน
ด้านบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการ	0.127	0.011*	ต่ำ	ทิศทางเดียวกัน
ด้านลักษณะการให้บริการ	0.415	0.000*	ปานกลาง	ทิศทางเดียวกัน
ด้านแนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการ	0.365	0.000*	ค่อนข้างต่ำ	ทิศทางเดียวกัน
ภาพรวม	0.355	0.000*	ค่อนข้างต่ำ	ทิศทางเดียวกัน

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจการให้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ กับพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ในรายด้าน และ ภาพรวม พบว่า ค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านเหตุผลหลักที่มาใช้บริการ ด้านการรับรู้ข้อมูลและข่าวสาร ด้านบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการ ด้านลักษณะการให้บริการ และ ด้านแนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการ

ทดสอบในภาพรวม พบว่า ค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 สรุปผลการทดสอบได้ว่าเป็นการยอมรับ H_1 หมายความว่า ความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำกับ พฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านลักษณะการให้บริการ สูงสุด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.415 นั่นคือ ตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า ถ้ามีค่าใช้จ่ายจากการใช้บริการเกิดขึ้น พฤติกรรมการใช้บริการจะเพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

สมมติฐานที่ 2.7

H_0 = ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวม ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช

H_1 = ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช

ตาราง 50 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจการให้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ในภาพรวม กับพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช

พฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษ นอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช	ความพึงพอใจการให้บริการคลินิกพิเศษ นอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราชในภาพรวม			
	Pearson Correlation	Sig.	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง ความสัมพันธ์
ด้านเหตุผลหลักที่มาใช้บริการ	0.424	0.000*	ปานกลาง	ทิศทางเดียวกัน
ด้านการรับรู้ข้อมูลและข่าวสาร	0.337	0.000*	ค่อนข้างต่ำ	ทิศทางเดียวกัน
ด้านบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการ	0.147	0.003*	ต่ำ	ทิศทางเดียวกัน
ด้านลักษณะการให้บริการ	0.464	0.000*	ปานกลาง	ทิศทางเดียวกัน
ด้านแนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการ	0.409	0.000*	ปานกลาง	ทิศทางเดียวกัน
ภาพรวม	0.472	0.000*	ปานกลาง	ทิศทางเดียวกัน

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจการให้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ในภาพรวม กับพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ในรายด้าน และภาพรวม พบว่า ค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านเหตุผลหลักที่มาใช้บริการ ด้านการรับรู้ข้อมูลและข่าวสาร ด้านบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการ ด้านลักษณะการให้บริการ และ ด้านแนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการ

ทดสอบในภาพรวม พบว่า ค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 สรุปผลการทดสอบได้ว่าเป็นการยอมรับ H_1 หมายความว่า ความพึงพอใจการให้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ในภาพรวมมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางกับพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านลักษณะการให้บริการ สูงสุด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.464 นั่นคือ ตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ใน

ทิศทางเดียวกัน หมายความว่า ถ้าความพึงพอใจจากการใช้บริการในภาพรวมเกิดขึ้น พฤติกรรมการใช้บริการจะเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ตาราง 51 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ตัวแปรอิสระ : (ลักษณะส่วนบุคคล และความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการ)	ตัวแปรตาม : พฤติกรรมการใช้บริการ คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการของโรงพยาบาลศิริราช				
	ด้านเหตุผล หลักที่ใช้	ด้านการรับรู้ ข้อมูลและ ข่าวสาร	ด้านบุคคลที่มี อิทธิพลต่อการ ใช้บริการ	ด้านลักษณะ การให้บริการ	ด้านแนวโน้ม พฤติกรรม การให้บริการ
	บริการ	ข่าวสาร	ใช้บริการ		
ลักษณะส่วนบุคคล					
- เพศ	✓	✓	✓	✓	✓
- อายุ	✓	✓	X	✓	✓
- ระดับการศึกษา	✓	✓	✓	✓	✓
- อาชีพ	✓	✓	✓	✓	✓
- รายได้ต่อเดือน	✓	✓	✓	✓	✓
- โรงพยาบาลอื่นๆ ที่เคยใช้บริการ	✓	✓	✓	✓	✓
ความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการ					
- ด้านความสะดวกที่ได้รับ จากการบริการ	✓	✓	✓	✓	✓
- ด้านการประสานงานของ การบริการ	✓	✓	✓	✓	✓
- ด้านอรรถาธิบายและความ สนใจของผู้ให้บริการ	✓	✓	✓	✓	✓
- ด้านข้อมูลที่ได้รับจาก การบริการ	✓	✓	✓	✓	✓
- ด้านคุณภาพของการ บริการ	✓	✓	✓	✓	✓
- ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้ บริการ	✓	✓	✓	✓	✓

สัญลักษณ์ ✓ หมายถึง เป็นไปตามสมมติฐาน X หมายถึง ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอก คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการโรงพยาบาลศิริราช ในด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ด้านการประสานงานของการบริการ ด้านอรรถาศัยและความสนใจของผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านคุณภาพของการบริการ และด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอก คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช เพื่อนำผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ให้ทางหน่วยงานได้นำไปใช้วางกลยุทธ์การแข่งขัน พัฒนาแนวทางและวิธีการ รวมถึงกระบวนการในการให้บริการ ด้วยคุณภาพการให้บริการที่ได้มาตรฐานและเป็นประโยชน์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการให้ได้มากที่สุด ซึ่งจะส่งผลให้โรงพยาบาลศิริราชมีผู้มาใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการเพิ่มมากขึ้น

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอก คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช
2. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย 6 ด้าน คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และโรงพยาบาลอื่นๆที่เคยใช้บริการ ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอก คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอก คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการโรงพยาบาลศิริราชในด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ด้านการประสานงานของการบริการ ด้านอรรถาศัยและความสนใจของผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านคุณภาพของการบริการ และด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอก คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช

ความสำคัญของการวิจัย

การศึกษานี้มีผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราชครั้งนี้ ผลของการศึกษาจะเป็นประโยชน์ดังนี้

1. เพื่อนำข้อมูลเสนอต่อผู้บริหารของโรงพยาบาลศิริราช ในการวางแผนนโยบายการดำเนินงานในการปรับกลยุทธ์การบริการในด้านต่างๆ เพื่อรักษาระดับคุณภาพของโรงพยาบาลให้เป็นไปตามความต้องการของผู้มาใช้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด
2. เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้รับผิดชอบในแผนกผู้ป่วยนอก ทำการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆ ของแผนกผู้ป่วยนอก คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด
3. เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจในการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอก คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช
4. เพื่อเป็นประโยชน์กับกระทรวงสาธารณสุขในการประเมินคุณภาพและมาตรฐานของโรงพยาบาลศิริราชให้เป็นที่ยอมรับและน่าเชื่อถือแก่ประชาชนในทุกๆ ด้าน

สมมติฐานในการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และโรงพยาบาลอื่นๆ ที่เคยใช้บริการ ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช แตกต่างกัน
2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตของเนื้อหา

ในการศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช โดยจะมุ่งศึกษาความพึงพอใจและพฤติกรรมเฉพาะผู้ที่มาใช้บริการชาวไทย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ที่มาใช้บริการคลินิกโรคทั่วไป (คลินิกอายุรศาสตร์ทั่วไป) แผนกผู้ป่วยนอก คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ซึ่งมีผู้มาใช้บริการเฉลี่ยช่วงระยะเวลา 3 เดือน (เดือนพฤษภาคม-กรกฎาคม 2554) มีจำนวน 33,054 คน (แหล่งที่มา: หน่วยงานสถิติทางการแพทย์ งานเวชสถิติ สถิติผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช. 2555)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่มาใช้บริการคลินิกโรคทั่วไป (คลินิกอายุรศาสตร์ทั่วไป) แผนกผู้ป่วยนอก คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Yamane. 1967: 887) กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกิน 5% จะได้

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 395 ตัวอย่าง ผู้วิจัยขอเพิ่มเป็น 400 ตัวอย่าง การเลือกเก็บตัวอย่างจะใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยการแจกแบบสอบถาม ซึ่งงานวิจัยนี้ได้กำหนดสถานที่ในการเก็บแบบสอบถาม คือ บริเวณแผนกผู้ป่วยนอก คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการของโรงพยาบาลศิริราช

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และโรงพยาบาลอื่นๆที่เคยใช้บริการ จำนวน 6 ข้อ เป็นแบบกำหนดให้เลือกตอบ (Check List) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) และข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการของโรงพยาบาลศิริราช ได้แก่ ด้านความสะดวกที่รับจากการบริการ ด้านการประสานงานของการบริการ ด้านอรรถยาศัยและความสนใจของผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านคุณภาพของการบริการ และด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ มีคำถามจำนวน 15 ข้อ เป็นลักษณะคำถามปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ

ตอนที่ 3 พฤติกรรมการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ ของโรงพยาบาลศิริราช มีคำถามจำนวน 14 ข้อ เป็นลักษณะคำถามปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือการเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามลำดับ ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช รวมถึงลักษณะ รูปแบบ และวิธีการเขียนแบบสอบถามจากเอกสาร งานวิจัย แนวคิดทฤษฎี และผลงานการวิจัยที่เกี่ยวกับตัวแปรที่ศึกษา

2. สำรวจปัญหาเบื้องต้นเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช

3. นำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมนั้นมาสร้างแบบสอบถามที่เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช โดยมีการสร้างแบบสอบถามทั้งหมด 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการของโรงพยาบาลศิริราช

ตอนที่ 3 พฤติกรรมการใช้บริการ คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการของโรงพยาบาลศิริราช

4. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา (Content validity) และให้คำแนะนำแก้ไข

5. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น

6. วิเคราะห์ค่าความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ (Reliability of the test) จากแบบสอบถามที่ผ่านการคัดเลือกโดย การหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) โดยใช้สูตร Cronbach (กัลยา วาณิชยบัญชา. 2545: 449) ซึ่งค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงถึงความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 < \alpha < 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อถือได้มาก ซึ่งผลที่ได้จากการทดลองคือ 0.8952

7. นำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือแนะนำตัวจากคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒถึงผู้อำนวยการของโรงพยาบาลศิริราช เพื่อขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ติดต่oprสานงานกับผู้จัดการแผนกผู้ป่วยนอก คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการของโรงพยาบาลศิริราช เพื่อขอความร่วมมือในการแจกแบบสอบถามให้ผู้ให้บริการ

3. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการของโรงพยาบาลศิริราช โดยนำแบบสอบถามให้ผู้ให้บริการตอบ รวมถึงอธิบายและให้ คำแนะนำในการตอบ พร้อมทั้งตรวจสอบความเรียบร้อยของแบบสอบถามแต่ละฉบับ และดำเนินการวิเคราะห์ต่อไป

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยกระทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยผู้วิจัยทำการตรวจสอบดูความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม และแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. การลงรหัส (Coding) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ทำการตรวจสอบเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนด

3. การประมวลผลข้อมูล (Processing) นำข้อมูลในแบบสอบถามที่ทำการลงรหัสแล้ว มาลงบันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ และทำการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์

4. การวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistic)

4.1.1 ข้อมูลทั่วไป ใช้ตารางแจกแจงความถี่ แสดงผลเป็นร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และโรงพยาบาลอื่นๆ ที่เคยใช้บริการ

4.1.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อแผนกผู้ป่วยนอก คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการของโรงพยาบาลศิริราช โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายข้อมูลของตัวแปร

4.1.3 พฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่มีต่อแผนกผู้ป่วยนอก คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการของโรงพยาบาลศิริราช โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายข้อมูลของตัวแปร

4.2 วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อต่อไปนี้

4.2.1 วิเคราะห์ความแตกต่างของลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช โดยใช้สถิติทดสอบ (T-test) เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 หรือ ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรตามวิธี Least Significant Difference (LSD)

4.2.2 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่มีต่อแผนกผู้ป่วยนอก คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช โดยใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สำหรับหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้จะสรุปผลการศึกษาความพึงพอใจและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการของโรงพยาบาลศิริราช สามารถสรุปผลดังนี้

1. ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน พบว่า เป็นเพศหญิงมากกว่า เพศชาย มีเพศหญิง ร้อยละ 58.0 และ เพศชาย ร้อยละ 42.0 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 28.2 รองลงมา อายุมากกว่า 50 ปี ร้อยละ 26.3 และ อายุ 31-40 ปี ร้อยละ 28.2 น้อยสุด อายุต่ำกว่า 21 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ร้อยละ 77.3 และ ต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 22.7 มีอาชีพเป็น พนักงานข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 41.4 รองลงมา พนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 25.8 และ ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย ร้อยละ 17.8 น้อยสุด นักเรียน นิสิต นักศึกษา ส่วนใหญ่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท ร้อยละ 34.7 รองลงมา 10,001-20,000 บาท ร้อยละ 27.5 และ 30,001-40,000 บาท ร้อยละ 15.3 น้อยสุด ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท ด้านรูปแบบบริการที่เคยใช้ พบว่า เคยใช้บริการโรงพยาบาลรัฐบาลและโรงพยาบาลเอกชนแห่งอื่นๆ ร้อยละ 47.7 รองลงมา โรงพยาบาลเอกชนแห่งอื่นๆ ร้อยละ 30.8 และโรงพยาบาลรัฐบาลแห่งอื่นๆ ร้อยละ 15.7 น้อยสุด ใช้บริการที่โรงพยาบาลศิริราชเพียงแห่งเดียว

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการโรงพยาบาลศิริราช

จากการศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการของโรงพยาบาลศิริราช ในภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.77 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 ในรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน โดยสูงสุด คือ ด้านคุณภาพของการบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.77 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 รองลงมา ด้านอรรถาธิบายและความสนใจของผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ด้านการประสานงานของการบริการ และ ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ตามลำดับ สรุปรายด้านได้ดังนี้

ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการในภาพรวม พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.56 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76 ในรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 2 ด้าน โดยสูงสุด คือ ขั้นตอนการตรวจรักษาของแพทย์ รองลงมา กระบวนการนัดหมาย และการติดตามผู้ให้บริการให้มาพบแพทย์ตามที่นัดหมายไว้ และ ระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ เวลาที่ใช้ในการรอคอย เพื่อรับบริการ

ด้านการประสานงานของการบริการในภาพรวม พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.71 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77 ในรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก ทั้ง 2 ด้าน โดยสูงสุด คือ ความพร้อมของพยาบาลในการให้บริการ รองลงมา การได้รับความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่

ด้านอรรถาธิบายและความสนใจของผู้ให้บริการในภาพรวม พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.81 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 ในรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก ทั้ง 2 ด้าน โดยสูงสุด คือ มนุษยสัมพันธ์และความสุภาพอ่อนโยนของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ รองลงมา ความเต็มใจและความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ และตอบข้อซักถามหรือข้อสงสัยต่างๆ

ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการในภาพรวม พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.79 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 ในรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก ทั้ง 2 ด้าน โดยสูงสุด คือ การแนะนำ อธิบายวิธีปฏิบัติตัวที่ถูกต้องเรื่องโรค อาการของโรค แผนการรักษา และอาการผิดปกติ รองลงมา การให้คำแนะนำในด้านอาหารและโภชนาการที่เหมาะสมต่อโรคต่างๆ

ด้านคุณภาพของการบริการในภาพรวม พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.97 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 ในรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 1 ด้าน คือ ความเชี่ยวชาญในการรักษาของแพทย์และพยาบาล และ มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 2 ด้าน คือ ความพร้อมและประสิทธิภาพของอุปกรณ์เครื่องมือแพทย์ที่จะทำการรักษา และความพอเพียงของแพทย์และพยาบาลที่ทำการรักษาในแต่ละครั้ง ต่อผู้ป่วย 1 ราย

ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการในภาพรวม พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.78 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 ในรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก ทั้ง 3 ด้าน โดยสูงสุด คือ ความคุ้มค่าของค่าใช้จ่ายในการรักษาเปรียบเทียบกับผลการรักษา รองลงมา อัตราค่าตรวจวินิจฉัยโรคของแพทย์ และค่าบริการของพยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล และ ราคาค่ายาและเวชภัณฑ์ของโรงพยาบาล

3. พฤติกรรมการใช้บริการ คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการของโรงพยาบาลศิริราช

ผลการศึกษา พฤติกรรมการใช้บริการ คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการของโรงพยาบาลศิริราช ในภาพรวม พบว่า ความคิดเห็นต่อพฤติกรรมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.75 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 ในรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมในระดับมาก ทุกด้าน โดยสูงสุด คือ แนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการ รองลงมา ด้านเหตุผลหลักที่มาใช้บริการ ด้านบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการ ด้านลักษณะการให้บริการ และ ด้านการรับรู้ข้อมูลและข่าวสาร ตามลำดับ สรุปประเด็นดังนี้

ด้านเหตุผลหลักที่มาใช้บริการในภาพรวม พบว่ามีความคิดเห็นในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.86 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 ในรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นในระดับมาก 2 ด้าน โดยสูงสุด คือ มีแพทย์เฉพาะทางมาทำการตรวจรักษา รองลงมา พบแพทย์ได้สะดวกมากกว่าคลินิกในเวลาราชการและ ระดับปานกลาง จำนวน 1 ด้าน คือ จำนวนผู้ให้บริการน้อยกว่าคลินิกในเวลาราชการ

ด้านการรับรู้ข้อมูลและข่าวสารในภาพรวม พบว่ามีความคิดเห็นในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.42 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 ในรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน 1 ด้าน คือ

ได้รับการบอกต่อจากผู้อื่น เช่น เพื่อน คนรู้จัก และ มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้าน คือ ค้นหาข้อมูลด้วยตนเอง และ ค้นหาข้อมูลจาก website ของโรงพยาบาลศิริราช

ด้านบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการในภาพรวม พบว่า มีความคิดเห็นในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.72 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 ในรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นในระดับมาก ทั้ง 3 ด้าน โดยสูงสุด คือ ตัดสินใจมาใช้บริการด้วยตนเอง รองลงมา ตัดสินใจมาใช้บริการโดยการบอกต่อจากครอบครัว และ ตัดสินใจมาใช้บริการโดยการบอกต่อจากเพื่อน คนรู้จัก

ด้านลักษณะการให้บริการในภาพรวม พบว่า มีความคิดเห็นในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.70 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 ในรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน 2 ด้าน โดยสูงสุด คือ เข้ามาตรวจรักษาตามที่แพทย์นัดเป็นประจำ รองลงมา เข้ามาตรวจรักษาเมื่อมีอาการเจ็บป่วย และ ระดับปานกลาง จำนวน 1 ด้าน คือ เข้ามารับบริการตรวจสุขภาพ

ด้านแนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการในภาพรวม พบว่า มีความคิดเห็นในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.03 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79 ในรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นในระดับมาก ทั้ง 2 ด้าน โดยสูงสุด คือ ในอนาคตตั้งใจที่จะกลับมาใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช รองลงมา ในอนาคตจะแนะนำหรือชักชวนบุคคลที่ท่านรู้จักให้มาใช้บริการกับทางคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และโรงพยาบาลอื่นๆ ที่เคยใช้บริการ ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช แตกต่างกัน

ด้านเพศ สรุปผลการทดสอบ ได้ว่า เป็นการยอมรับ H_1 หรือ ลักษณะส่วนบุคคล ด้านเพศ ที่ต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช แตกต่างกัน โดยผู้ให้บริการเพศหญิงจะมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช สูงกว่า ผู้ให้บริการเพศชาย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ด้านอายุ สรุปผลการทดสอบ ได้ว่า เป็นการยอมรับ H_1 หรือ ลักษณะส่วนบุคคล ด้านอายุ ที่ต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล ด้านอายุ กับ พฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ในภาพรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ จำนวน 2 คู่ ได้แก่

- ผู้ใช้บริการ อายุ 21–30 ปี มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราชในภาพรวม ต่ำกว่า ผู้ใช้บริการ อายุ 41–50 ปี และ อายุมากกว่า 50 ปี

- ผู้ใช้บริการ อายุ 31–40 ปี มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราชในภาพรวม ต่ำกว่า ผู้ใช้บริการ อายุ 41–50 ปี และ อายุมากกว่า 50 ปี

ด้านระดับการศึกษา สรุปผลการทดสอบ ได้ว่า เป็นการยอมรับ H_1 หรือ ลักษณะส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา ที่ต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช แตกต่างกัน โดยผู้ให้บริการระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปจะมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช สูงกว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ด้านอาชีพ สรุปผลการทดสอบ ได้ว่า เป็นการยอมรับ H_1 หรือ ลักษณะส่วนบุคคล ด้านอาชีพ ที่ต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ ระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล ด้านอาชีพ กับพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ในภาพรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ จำนวน 1 คู่ ได้แก่

- ผู้ใช้บริการ ที่เป็นพนักงานข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ จะมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ในภาพรวม สูงกว่า ผู้ใช้บริการเป็นพนักงานบริษัทเอกชน ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย นักเรียนนิสิต นักศึกษา และ อาชีพอิสระ

ด้านรายได้ต่อเดือน สรุปผลการทดสอบ ได้ว่า เป็นการยอมรับ H_1 หรือ ลักษณะส่วนบุคคล ด้านรายได้ต่อเดือน ที่ต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ ระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล ด้านรายได้ต่อเดือน กับ พฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ในภาพรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ จำนวน 4 คู่ ได้แก่

- ผู้ใช้บริการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จะมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ในภาพรวม ต่ำกว่า ผู้ใช้บริการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท 20,001-30,000 บาท 30,001-40,000 บาท และ 40,001 บาทขึ้นไป

- ผู้ใช้บริการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท จะมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ในภาพรวม ต่ำกว่า ผู้ใช้บริการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป

- ผู้ใช้บริการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จะมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ในภาพรวม ต่ำกว่า ผู้ใช้บริการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป

- ผู้ใช้บริการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท จะมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ในภาพรวม ต่ำกว่า ผู้ใช้บริการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป

ด้านรูปแบบการให้บริการ สรุปผลการทดสอบ ได้ว่า เป็นการยอมรับ H_1 หรือ ลักษณะส่วนบุคคล ด้านรูปแบบการให้บริการ ที่ต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ ระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล ด้านรูปแบบการให้บริการ กับ พฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ในภาพรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ จำนวน 3 คู่ ได้แก่

- ผู้ใช้บริการที่ให้บริการโรงพยาบาลรัฐบาลแห่งอื่นๆ จะมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ในภาพรวม สูงกว่า ผู้ใช้บริการที่ให้บริการโรงพยาบาลเอกชนแห่งอื่นๆ และ โรงพยาบาลรัฐบาลและโรงพยาบาลเอกชนแห่งอื่นๆ และ ต่ำกว่า ผู้ใช้บริการที่โรงพยาบาลศิริราชเพียงแห่งเดียว

- ผู้ใช้บริการที่ให้บริการโรงพยาบาลเอกชนแห่งอื่นๆ จะมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ในภาพรวม ต่ำกว่า ผู้ใช้บริการที่โรงพยาบาลศิริราชเพียงแห่งเดียว

- ผู้ใช้บริการที่ให้บริการโรงพยาบาลรัฐบาลและโรงพยาบาลเอกชนแห่งอื่นๆ จะมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราชในภาพรวม ต่ำกว่า ผู้ใช้บริการที่โรงพยาบาลศิริราชเพียงแห่งเดียว

สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช

ด้านความสะดวกที่ได้รับการบริการ กับพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช สรุปผลการทดสอบได้ว่า เป็นการยอมรับ H_1 หมายความว่า ความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับการบริการ มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางกับพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านเหตุผลหลักที่มาใช้บริการสูงสุด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.555 นั่นคือ ตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

ด้านการประสานงานของการบริการ กับพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช สรุปผลการทดสอบได้ว่า เป็นการยอมรับ H_1 หมายความว่า ความพึงพอใจด้านการประสานงานของการบริการ มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำกับพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ด้านลักษณะการให้บริการสูงสุด ที่ระดับ

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช พบว่า

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการของโรงพยาบาลศิริราชในภาพรวม อยู่ในระดับมาก และด้านที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านคุณภาพของการบริการ รองลงมา คือ ด้านอัตราค่าและความสะดวกของผู้ให้บริการ และด้านที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับการบริการ

ซึ่งจากการศึกษา ทำให้เห็นว่า ทางโรงพยาบาลควรให้ความสำคัญและต่อยอดถึงศักยภาพของโรงพยาบาลในด้านคุณภาพการบริการ ซึ่งผู้ให้บริการมีความพึงพอใจสูงที่สุด เมื่อเทียบกับด้านอื่นๆ ซึ่งจะทำให้ผู้ให้บริการเกิดความมั่นใจในการมารับการรักษา รวมถึงเกิดความภักดีที่จะมาใช้บริการกับทางโรงพยาบาลศิริราชอย่างต่อเนื่อง โดยในด้านคุณภาพของการบริการ ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง ความเชี่ยวชาญในการรักษาของแพทย์และพยาบาล ซึ่งแสดงให้เห็นว่าทางโรงพยาบาลให้ความสำคัญกับแพทย์ผู้รักษา เพราะแพทย์ส่วนใหญ่เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ รวมถึงมีความเชี่ยวชาญในการรักษาผู้ที่มาใช้บริการ และแพทย์ส่วนใหญ่ก็เป็นแพทย์เฉพาะทาง ซึ่งมีความชำนาญในการรักษาโรคนั้นๆ เป็นอย่างดี จึงทำให้ผู้ที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแผนกผู้ป่วยนอก ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่อคุณภาพในด้านอื่นๆ ต่อไป

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุเพ็ญ อึ้งวิจารณ์ปัญญา (อ้างถึงใน วารสารการส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม. 2543: 82) ที่ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางแพทย์ของโรงพยาบาลโพธารามในเขตอำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี พบว่าผู้ประกันตนมีความพึงพอใจต่อการบริการทางแพทย์ของโรงพยาบาลโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งในด้านระบบการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านความเชี่ยวชาญของแพทย์ที่ทำการรักษา ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านมาตรฐานคุณภาพการบริการ และด้านทำเลที่ตั้ง

2. จากการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการโรงพยาบาลศิริราช พบว่า

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อพฤติกรรมการใช้บริการ คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการของโรงพยาบาลศิริราช ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมในระดับมากในทุกด้าน โดยสูงสุด คือ ด้านแนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการ รองลงมา คือ ด้านเหตุผลหลักที่มาใช้บริการ และด้านที่น้อยที่สุด คือ ด้านการรับรู้ข้อมูลและข่าวสาร

จากการศึกษา จะเห็นได้ว่า ผู้ใช้บริการจะมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการใช้บริการสูงที่สุดในทุกๆ ด้าน คือ ด้านของแนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการ โดยมีความคิดเห็นสูงสุดในเรื่อง ใน

อนาคตตั้งใจที่จะกลับมาใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ซึ่งแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพและความสามารถในการเรื่องต่างๆ ของทางโรงพยาบาลศิริราช ว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ดีมาก ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของความเชี่ยวชาญของแพทย์และพยาบาลที่ทำการรักษา รวมไปถึงความพร้อมและประสิทธิภาพของเครื่องมือแพทย์ที่จะทำการรักษา โดยทางโรงพยาบาลจะต้องพัฒนาจุดแข็งในด้านต่างๆ ให้มีศักยภาพทางด้านระบบสุขภาพมากขึ้นเรื่อยๆ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจและเชื่อมั่นในการบริการทางการแพทย์ของทางโรงพยาบาล จนเกิดการกลับมาใช้บริการซ้ำต่อไปในอนาคต

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของประณีต โสภณพิศ และคณะ (2544: 25-34) ศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพบริการตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลทรวงอก ในระยะเปลี่ยนผ่านของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เก็บข้อมูลแบบสัมภาษณ์ ในผู้มารับบริการ จำนวน 275 คน ผลการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่ เป็นผู้ป่วยเก่าที่เคยมาใช้บริการ เหตุที่เลือกโรงพยาบาลนี้ เพราะมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ รองลงมาคือ มีเครื่องมือทันสมัย และคุณภาพบริการโดยรวมอยู่ในระดับดี

3. สมมติฐานข้อที่ 1 ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และโรงพยาบาลอื่นๆ ที่เคยใช้บริการ ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราชแตกต่างกัน จากการทดสอบความแตกต่างพบว่า

3.1 ผลความแตกต่างในด้านเพศ พบว่า ผู้ใช้บริการเพศหญิง จะมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช สูงกว่า ผู้ใช้บริการเพศชาย ทั้งนี้เนื่องจาก เพศหญิงเป็นเพศที่ใส่ใจดูแลสุขภาพมากกว่าเพศชาย และเพศชายเป็นเพศที่สุขภาพแข็งแรงกว่าเพศหญิง ทำให้เพศหญิงใส่ใจ กังวล และเข้ามาปรึกษา รับการรักษาเร็วกว่าเพศชาย สำหรับเพศชายคิดว่า ตนเองมีร่างกายแข็งแรง จึงไม่จำเป็นต้องเข้ารับการปรึกษา สามารถหายารับประทานเองได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรวิธ ฉัตรไชยสิทธิกุล (2535: 12) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่เข้ามาใช้บริการในโรงพยาบาลตำรวจ พบว่า เพศหญิงมีความสนใจที่จะมาขอรับบริการทางการแพทย์มากกว่าเพศชาย

3.2 ผลความแตกต่างในด้านอายุ พบว่า ผู้ใช้บริการ อายุ 21-30 ปี และอายุ 31-40 ปี มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ต่ำกว่า ผู้ใช้บริการ อายุ 41-50 ปี และ อายุมากกว่า 50 ปี ซึ่งอาจเนื่องมาจากการที่อายุมากขึ้น ก็มักจะมีอาการเจ็บป่วยตามมา ทำให้ผู้ที่มีอายุมาก จะไปโรงพยาบาลบ่อยครั้ง จนกระทั่งเกิดเป็นความคุ้นเคยหรือผู้ใช้บริการที่มีอายุมาก อาจจะเป็นผู้ที่ไม่ได้ทำงานแล้ว และสามารถลงงานได้ โดยที่ไม่ต้องรีบร้อน เมื่อมาพบกับการรอคอยในการรับบริการที่มีผู้มาใช้บริการอย่างหนาแน่น จึงไม่รู้สึกผิดหวังเท่ากับผู้ใช้บริการที่มีอายุน้อยกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เอ็บเดลลาและลีวายร์ (Abdellah; & Levine. 1957: 100-108) ได้ศึกษาพบว่า ผู้ป่วยที่มีอายุมากขึ้น จะมีความพึงพอใจต่อการบริการ

ทางการแพทย์มากกว่าผู้ป่วยที่มีอายุน้อย และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรีย์ พงพิทักษ์เมธา (2547: 77-78) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจโดยรวม ความจงรักภักดี การรับรู้คุณภาพบริการ ของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช ผลการวิจัย พบว่า อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการที่แตกต่างกัน โดยผู้ที่มีอายุมากกว่า จะมีความพึงพอใจในการใช้บริการมากกว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุน้อยกว่า

3.3 ผลความแตกต่างในด้านระดับการศึกษา พบว่าผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป จะมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช สูงกว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ทั้งนี้เป็นเพราะการศึกษามีส่วนให้คนมีความคิด มีเหตุผล รวมถึงช่วยเสริมสร้างความรู้ ความคิด และทัศนคติ ทำให้ผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าจะมีความระมัดระวังเกี่ยวกับเรื่องการป้องกันและการรักษาสุขภาพ รวมถึงปัญหาสุขภาพที่จะตามมา มากกว่าผู้ที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฮุลการ์ (Hulka. 1971: 661-673) ที่พบว่า ผู้ที่มีการศึกษาสูงจะมีความพึงพอใจต่อความสามารถของแพทย์และท่าทีของแพทย์ที่ปฏิบัติต่อผู้ป่วยมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำ

3.4 ผลความแตกต่างในด้านอาชีพ พบว่าผู้ใช้บริการที่เป็นพนักงานข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ จะมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช สูงกว่า ผู้ใช้บริการเป็นพนักงานบริษัทเอกชน ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย นักเรียนนิสิต นักศึกษา และ อาชีพอิสระ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สันทนา เจียมเจตจรรณ (2539: 74) พบว่า อาชีพของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่องานบริการ

3.5 ผลความแตกต่างในด้านรายได้ต่อเดือน พบว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จะมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ต่ำกว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท 20,001-30,000 บาท 30,001-40,000 บาท และ 40,001 บาทขึ้นไป และผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท จะมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ต่ำกว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป เนื่องจากการใช้บริการที่คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการมีค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูงกว่าการให้บริการคลินิกในเวลาราชการทั่วไป ทำให้ผู้มีรายได้สูงกว่า จะมีความพอใจและเต็มใจที่จะไปใช้บริการมากกว่าผู้มีรายได้น้อย

3.6 ผลความแตกต่างในด้านรูปแบบการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการที่ใช้บริการโรงพยาบาลรัฐบาลแห่งอื่นๆ จะมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช สูงกว่า ผู้ใช้บริการที่ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนแห่งอื่นๆ และโรงพยาบาลรัฐบาลและโรงพยาบาลเอกชนแห่งอื่นๆ และต่ำกว่าผู้ใช้บริการที่โรงพยาบาลศิริราชเพียงแห่งเดียว อาจเนื่องมาจากการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐบาลมีปัจจัยที่เอื้อต่อการมาใช้บริการ เช่น ค่าใช้จ่ายถูกกว่าโรงพยาบาลเอกชน โดยเฉพาะโรงพยาบาลศิริราช ซึ่งเป็นโรงพยาบาล

ที่มีชื่อเสียงในด้านความเชี่ยวชาญของแพทย์ และเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการรักษา จึงอาจทำให้ผู้ใช้บริการมีความพอใจที่จะมารับการรักษามากกว่าโรงพยาบาลเอกชน

4. สมมติฐานข้อที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช จากการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า

ความพึงพอใจในการใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ในภาพรวม มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง กับพฤติกรรมการใช้บริการ ในด้านลักษณะการให้บริการในระดับสูงสุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ความพึงพอใจทางด้านการประสานงานของการบริการ ด้านอภัยภัยและความสนใจของผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ และด้านคุณภาพของการบริการ มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ กับพฤติกรรมการใช้บริการ แต่ความพึงพอใจในด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางกับพฤติกรรมการใช้บริการ ในด้านเหตุผลหลักที่มาใช้บริการในระดับสูงสุด ถือว่าเป็นด้านที่มีค่าความสัมพันธ์สูงกว่าด้านอื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ อเดย์ และแอนเดอร์สัน (Aday; & Anderson. 1978: 28) ที่กล่าวถึง เรื่องความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ซึ่งได้แก่ การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ รวมถึงการได้รับการดูแลรักษาเมื่อมีความต้องการ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ มณฑิรา สันติภาพมณฑล (2546: บทคัดย่อ) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลยันฮี มีความพึงพอใจในการให้บริการทั้ง 7 ด้าน (7Ps) อยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างสูง และมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้บริการ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. จากการศึกษา พบว่า ถ้าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีลักษณะส่วนบุคคล คือ เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีขึ้นไป ประกอบอาชีพพนักงานข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท และเคยใช้บริการทั้งโรงพยาบาลรัฐบาล และโรงพยาบาลเอกชนแห่งอื่นๆ มากที่สุด ทางโรงพยาบาลควรจะวางกลยุทธ์ในเรื่องต่างๆ เช่น

- ในเพศชาย เห็นได้ว่าเป็นกลุ่มที่มาใช้บริการน้อยกว่าในเพศหญิง ทางโรงพยาบาลจึงต้องให้ความสำคัญในเรื่องการเพิ่มการให้บริการที่มีคุณภาพในกลุ่มของผู้ใช้บริการเพศชาย เช่น การจัดทำ Man Health Corner มีการบริการเฉพาะกลุ่มผู้ชายและเน้นเรื่องความแข็งแรงควบคู่ไปกับการดูแลสุขภาพ ก็จะทำให้เพิ่มกลุ่มผู้ใช้บริการเพศชายได้มากขึ้น

- ในเพศหญิง จะเห็นได้ว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นระดับพนักงานรวมถึงเป็นเพศหญิง ทางโรงพยาบาลจึงสามารถนำข้อมูลที่ได้นี้มาปรับกลยุทธ์การให้บริการที่สอดคล้องกับผู้ใช้บริการซึ่งส่วนใหญ่เป็นพนักงาน เช่น การจัดให้มีโปรแกรมตรวจมะเร็งเต้านมในหญิงที่มีอายุ 30 ปีขึ้นไป เพื่อเป็นการมอบโปรแกรมสุขภาพที่ดี และยังเป็นโปรแกรมที่ตอบสนองความต้องการด้านสุขภาพของพนักงานอีกด้วย รวมถึงมีการบริการเฉพาะกลุ่มผู้หญิงและเน้นเรื่องความสวยงามสอดแทรกไปกับการดูแลสุขภาพ เพราะผู้หญิงทุกคนจะให้ความสนใจเรื่องการให้บริการทางด้านสุขภาพที่ทำให้เกิดความสวยงามควบคู่กันไป ก็จะทำให้เพิ่มกลุ่มผู้ใช้บริการเพศหญิงและมีความพึงพอใจมากขึ้น

- ในกลุ่มผู้สูงอายุ มีผู้มาใช้บริการค่อนข้างมาก ทางโรงพยาบาลจึงควรพัฒนาการให้บริการ รวมถึงวางกลยุทธ์ในด้านการบริการ ที่ทำให้ผู้ใช้บริการกลุ่มนี้เกิดความพึงพอใจมากขึ้น เช่น การทำป้ายบอกทางต่างๆ ให้มีขนาดใหญ่ เข้าใจง่ายและชัดเจนขึ้น เพื่อเพิ่มความสะดวกให้กับกลุ่มผู้สูงอายุ รวมไปถึงกระบวนการดูแลของบุคลากรทางการแพทย์ ในการให้คำอธิบายอย่างละเอียด การดูแลที่แสดงออกด้วยความอ่อนโยน และการให้ความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ในทุกๆ ด้าน เมื่อกลุ่มผู้สูงอายุมาใช้บริการ

- ในกลุ่มวัยรุ่นและวัยทำงาน ทางโรงพยาบาลสามารถพัฒนาการบริการให้จูงใจผู้ใช้บริการในกลุ่มนี้ให้มาใช้บริการและเกิดความพึงพอใจมากขึ้น เช่น การขยายเวลาในการให้บริการเพิ่มขึ้น เพื่อรองรับผู้ที่เลิกงานเย็นได้มีโอกาสมาใช้บริการ หรือจัดทำโปรแกรมเกี่ยวกับสุขภาพต่างๆ ที่มีการให้บริการที่เหนือความคาดหมายในทุกๆ ด้าน โดยเฉพาะการบริการด้านผลิตภัณฑ์ เทคโนโลยีที่ทันสมัย ในเรื่องการดูแลสุขภาพ การเพิ่มบุคลากรทางการแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการกลุ่มนี้ เช่น การตรวจสุขภาพประจำปี และการตรวจสุขภาพก่อนแต่งงาน

2. จากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ สูงกว่าในทุกๆ ด้าน ดังนั้นเพื่อเป็นการตอกย้ำถึงภาพลักษณ์ที่ดีและทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและไว้วางใจที่จะมารับการรักษาที่ทางโรงพยาบาล

ทางโรงพยาบาลควรจะทำการพัฒนาการให้บริการทางด้านความสะดวกที่ผู้ให้บริการจะได้รับให้ดียิ่งๆ ขึ้นไป โดยในเรื่องของเวลาที่ใช้ในการรอคอยเพื่อรับบริการ ยังมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งควรจะมีการปรับปรุงในเรื่องของระยะเวลาในการรอรับการตรวจรักษาจากแพทย์ ดังนั้นทางโรงพยาบาลอาจต้องเพิ่มจำนวนแพทย์ที่ทำการตรวจรักษาให้มากขึ้นหรือมีแพทย์เวรสำรองในกรณีที่ผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการบริการ สามารถตรวจวินิจฉัยได้อย่างต่อเนื่อง และผู้ที่รับผิดชอบกลุ่มแพทย์ ก็จะต้องมีการกำหนดมาตรการให้แพทย์ออกตรวจตรงตามเวลา เพื่อที่จะได้เป็นไปตามคิวนัดของผู้ใช้บริการ และถ้าแก้ไขปัญหานี้ได้ ก็จะเป็นการแก้ไขที่ตรงจุด เพราะผู้ให้บริการส่วนใหญ่ยังมีความคิดเห็นว่าทางคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการของทางโรงพยาบาลศิริราชยังมีจำนวนผู้ให้บริการมากอยู่พอสมควร แต่ก็ยังมีจำนวนน้อยกว่าคลินิกในเวลาราชการ ซึ่งการปรับปรุงเหล่านี้จะเป็นส่วนหนึ่งที่จะนำมาซึ่งการสร้าง ความจงรักภักดีให้เกิดขึ้นและเป็นการรักษาลูกค้าไว้ได้อีกด้วย

3. จากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านการประสานงานของการบริการมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการในระดับค่อนข้างต่ำ ซึ่งในด้านการได้รับความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่นั้น ผู้ใช้บริการยังคงมีความพึงพอใจน้อยกว่าด้านอื่นๆ ฉะนั้นทางโรงพยาบาลจึงควรพัฒนาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คือ ควรมีการจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ให้มีความพร้อมต่อการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง และตัวของเจ้าหน้าที่เองก็จะต้องมีความกระตือรือร้น พร้อมทั้งจะให้บริการอยู่เสมอ โดยอาจจะจูงใจเจ้าหน้าที่โดยการให้รางวัลหรือให้คำชมเชยเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานดี ให้เกิดขวัญและกำลังใจที่จะปฏิบัติงานให้มีคุณภาพ เพื่อตอบสนองผู้ให้บริการให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

4. จากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านอรรถาธิบายและความสนใจของผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการในระดับค่อนข้างต่ำ ซึ่งในด้านของความเต็มใจและความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ และตอบข้อซักถามหรือข้อสงสัยต่างๆ ผู้ใช้บริการยังมีความพึงพอใจน้อยกว่าด้านอื่นๆ ทางโรงพยาบาลจึงควรจัดให้บุคลากรทุกท่านได้รับการอบรมเทคนิคในการบริการต่างๆ เพื่อให้บุคลากรทุกคนบริการด้วยใจ ไม่ได้บริการเพียงเพราะทำตามหน้าที่ แต่มีการให้บริการที่ออกมาจากใจที่อยากจะช่วยเหลือ จะทำให้เป็นการบริการที่มีประสิทธิภาพที่ส่งตรงกับผู้ใช้บริการได้เกิดความพึงพอใจสูงสุดในการมาใช้บริการ รวมถึงส่งผลทำให้ภาพลักษณ์ขององค์กรเป็นไปในทางที่ดีว่ามีการส่งมอบการบริการที่มีคุณภาพให้แก่ผู้มาใช้บริการในทุกขั้นตอนและทุกครั้งของการมาใช้บริการ และจะต้องมีการสนับสนุนให้บุคลากรทุกท่านได้มีโอกาสเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ และทักษะในการทำงานอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เพื่อนำเอาความรู้ที่ได้นั้นมาตอบข้อสงสัยต่างๆ ของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้องและชัดเจน

5. จากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการในระดับค่อนข้างต่ำ ซึ่งในด้านการให้คำแนะนำในด้านอาหารและโภชนาการที่เหมาะสมต่อโรคต่างๆ ผู้ใช้บริการยังมีความพึงพอใจน้อยกว่าด้านอื่นๆ ทาง

โรงพยาบาลจึงควรจัดอบรม เพิ่มเติมความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับเรื่องอาหารและโภชนาการให้มากขึ้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถแนะนำและให้ข้อมูลแก่ผู้ที่มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง และเกิดข้อผิดพลาดน้อยที่สุด เพื่อความปลอดภัยของผู้ที่มาใช้บริการ ซึ่งเป็นสิ่งที่ทางโรงพยาบาลต้องเน้นย้ำและให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก

6. จากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านคุณภาพของการบริการมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการในระดับค่อนข้างต่ำ ซึ่งในด้านความพอเพียงของแพทย์และพยาบาลที่ทำการรักษาในแต่ละครั้งต่อผู้ป่วย 1 ราย ผู้ใช้บริการยังมีความพึงพอใจน้อยกว่าด้านอื่นๆ ฉะนั้นทางโรงพยาบาลจึงควรจัดเตรียมแพทย์และพยาบาลที่มีความชำนาญในการรักษาให้มีจำนวนที่เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีจำนวนมาก หรืออาจจะทำการกำหนดยอดของผู้ที่มาใช้บริการที่จะรับได้ในแต่ละวัน เพื่อที่จำนวนผู้ที่มาใช้บริการจะได้เพียงพอต่อการให้บริการในแต่ละวัน ถ้าวันไหนยอดที่จะรับเต็มถึงกำหนดสูงสุดแล้ว ก็จะไม่รับเพิ่มวันนั้นอีก จะให้เลื่อนมาใช้บริการในวันอื่นที่ผู้ให้บริการไม่เยอะแยะ ซึ่งจะทำให้ผู้ที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจในด้านคุณภาพของการบริการมากขึ้น

7. จากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการในระดับค่อนข้างต่ำ ซึ่งในด้านราคาค่ายาและเวชภัณฑ์ของโรงพยาบาล ผู้ใช้บริการยังมีความพึงพอใจน้อยกว่าด้านอื่นๆ ซึ่งทางโรงพยาบาลอาจจะทำให้ผู้บริการได้เห็นถึงข้อดี ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับทางโรงพยาบาลเอกชน ค่ายาของทางคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราชก็ยังมีราคาต่ำกว่า รวมถึงในส่วนของผู้ใช้บริการที่เป็นข้าราชการก็ยังสามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลได้ส่วนหนึ่งอีกด้วย และทางโรงพยาบาลก็ต้องมีการปรับกลยุทธ์ที่ทำให้ผู้บริการรับรู้ได้ถึงความคุ้มค่าของผลการรักษากับราคาค่ายาและเวชภัณฑ์ที่เสียไป เพื่อให้ผู้บริการเกิดความมั่นใจและพึงพอใจที่จะมารับการรักษากับทางโรงพยาบาลต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาในคลินิกอายุรศาสตร์ทั่วไปเท่านั้น จึงควรมีการศึกษาถึงความพึงพอใจและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในคลินิกอื่นๆ เพิ่มเติมด้วย เนื่องจากในแต่ละคลินิกมีความแตกต่างกันทั้งในเรื่องของสถานที่และจำนวนของผู้ที่มาใช้บริการ เพื่อที่จะได้นำผลการศึกษามาเปรียบเทียบกัน โดยให้ผู้บริหารได้ทราบถึงข้อดี-ข้อเสียของคลินิกต่างๆ เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของทางโรงพยาบาลให้ดีขึ้นเรื่อยๆ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

2. ในกรณีที่มีผู้สนใจศึกษาต่อไปในอนาคต ผู้ศึกษาขอเสนอแนะว่า ควรจะศึกษาถึงอุปสรรคในการดำเนินงานของโรงพยาบาล รวมถึงอุปสรรคในการให้บริการ ว่าควรมีมาตรการหรือนโยบายในการจัดการกับปัญหาและอุปสรรคอย่างไร

3. งานวิจัยชิ้นนี้เป็นการทำวิจัยเพียงช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งเท่านั้น ควรทำการวิจัยอย่างต่อเนื่อง เพราะโรงพยาบาลศิริราชได้ให้ความสำคัญและสนับสนุนในเรื่องการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่องอยู่แล้ว ดังนั้นก็จะสอดคล้องกับเป้าหมายในการให้การบริการที่มีคุณภาพ ทั้งด้านคุณภาพและความปลอดภัย ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดและมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

4. การวิจัยครั้งต่อไป ควรจะมีการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกเวลาราชการกับทางโรงพยาบาลอื่นๆ ที่ดำเนินธุรกิจในรูปแบบเดียวกัน เพื่อให้ทราบถึงความต้องการของผู้ใช้บริการที่ได้รับจากโรงพยาบาลอื่นๆ

5. หากมีการขยายตัวของความเจริญก้าวหน้าทางการแพทย์ที่เปลี่ยนไป ควรศึกษาถึงตัวแปรอื่นๆ เพิ่มเติม เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน



บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2543). การวิเคราะห์สถิติ : สถิติเพื่อการตัดสินใจ. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- . (2545). การวิเคราะห์สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เกรียงศักดิ์ เยียวยาสัตว์. (2539). ความพึงพอใจของผู้ประกันตนในการรับบริการทางการแพทย์ใน หน่วยผู้ป่วยนอก ศึกษาเฉพาะกรณีโรงพยาบาลของรัฐในเขตกรุงเทพฯ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- คณิต ดวงหัตถ์. (2537). สุขภาพจิตกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในเขต เมืองและเขตชนบทของจังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์(ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จิรวาส ฉัตรไชยสิทธิกุล. (2535). ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มารับบริการในโรงพยาบาลตำรวจ. รายงานการวิจัย. โรงพยาบาลตำรวจ.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2541). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ: เทพเนรมิตการพิมพ์.
- . (2544). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ: เจริญผล.
- ชนวรรณ แสงสุวรรณ; และคณะ. (2546). การจัดการการตลาด. กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อิน โดไชน่า.
- นพวรรณ อุณหไวกะ. (2545). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการแผนกเวชศาสตร์ พื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2543). วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย. กรุงเทพฯ: สุวิริยสาส์น.
- ประภัสสร เลียวไพโรจน์. (2523). อุปสงค์ต่อบริการทางการแพทย์. รายงานผลการวิจัย คณะ เศรษฐศาสตร์. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปราณีต โสภณพิศ; กรณิกา ตั้งเจริญสุข; และ สมสวาท รัชมีวงศ์. (2544, กันยายน). การประเมิน คุณภาพบริการตามความคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลทรวงอก ในระยะเปลี่ยนผ่านของโครงการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า. วารสารโรงพยาบาลโรคทรวงอก. 6(3): 16-33.
- ปุ่นทรี พิชัยจุมพล. (2541). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน ศึกษากรณีในโรงพยาบาลเอกชน จังหวัดยะลา. ยะลา: โรงพยาบาลยะลา.

- ไพฑูรย์ ชำรงกิตติคุณ. (2547). พฤติกรรมและความพึงพอใจในด้านส่วนประสมทางการตลาดของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- แพรพรรณ ทูลธรรม. (2546). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- มณฑิรา สันติภาพมณฑล. (2546). ความพึงพอใจและพฤติกรรมของลูกค้ำที่มีต่อการบริการของโรงพยาบาลยันฮี. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. (2535). ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. รายงานการวิจัย สำนักงานประกันสังคม.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2544). หลักการสร้างและวิเคราะห์เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- วิภา ดุรงค์พิศิษฐ์กุล. (2526). ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการของโรงพยาบาลรามารับดี. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.(สังคมศาสตร์การแพทย์และสาธารณสุข). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2544). การพัฒนาทีมงานบริการ. กรุงเทพฯ: มัลติอินฟอร์เมชั่นเทคโนโลยี.
- สิทธิศักดิ์ พฤษภักดิ์กุล. (2542). ISO 9002 สำหรับโรงพยาบาล. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี(ไทย-ญี่ปุ่น).
- สันทนา เจียมเจตเจริญ. (2539). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลสมิติเวชศรีราชา. ภาคนิพนธ์ พบ.ม.(พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สุรีย์ พงพิทักษ์เมธา. (2547). การรับรู้และความพึงพอใจโดยรวมของผู้ป่วยที่มาใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอกเวลาของโรงพยาบาลศิริราช ในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อนงค์ เอื้อวัฒนา. (2542). ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอำนาจเจริญ. อำนาจเจริญ: โรงพยาบาลอำนาจเจริญ.
- อำนาจ ศรีรัตนบัลล์; และ รัตนา พิมพ์โกวิท. (2521, มกราคม). บริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์. จุฬาลงกรณ์สาร. หน้า 55-62.
- Abdellah, F.G; & Levin, E. (1957). *Developing a measure of patient and personnel satisfaction with nursing care : Nursing Research*. 5(2): 100-108.

Aday, Lu Ann; & Ronald, Anderson. (1975). *Access to Medical Care*. Ann Arbor : Health Administration Press.

Gillmer; & Von Haller B. (1965). *Applied Psychology*. New York: McGraw–Hill.

Hulka, B.S. (1975). *Correlates of satisfaction and dissatisfaction with medical care*.
A community perspective. *Medical care*. 13(11): 648-658.

Loudon, David L.; & Bitta, Albert J.Dell. (1993). *Consumer behavior*. 4th ed. New York: McGraw-Hill, Inc.

Morse, N.C. (1955). *Satisfaction in the White Collar Job*. Michigan: University of Michigan Press.

Oskamps, S. (1984). *Applied Social Psychology*. Englewood Cliffs. New Jersey: Prentice-Hall. Inc.

Penchansky; & Thomas. (1981). *Interactive teaming : consultation and collaboration in special*.

Schiffman, Leon G; & Kanuk, Leslie Lazer. (1997). *Consumer behavior*. Upper Saddle River, N.J: Prentice–Hall.

Yamane, Taro. (1967). *Statistics : An introductory analysis*. New York: Harper and Row.





แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง : ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก
คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้ได้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการทำสารนิพนธ์ของนิสิตปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้วิจัยจัดทำขึ้นเพื่อศึกษาถึง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช” ข้อมูลที่ได้รับจากท่านทั้งหมดจะใช้เพื่อการศึกษาวิจัยเท่านั้น

ผู้วิจัยฯ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดตอบแบบสอบถามนี้ตามความจริงจนครบถ้วน เพื่อที่จะทำให้ผลวิจัยนี้ได้ผลสมบูรณ์ตามความมุ่งหมาย และขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างสูง

ผู้วิจัย

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้มีจำนวนทั้งหมด 5 หน้า ประกอบด้วย 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการของโรงพยาบาลศิริราช

ตอนที่ 3 พฤติกรรมการใช้บริการ คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการของโรงพยาบาลศิริราช

ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน ดังต่อไปนี้

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ

☐ ต่ำกว่า 21 ปี

☐ 21-30 ปี

☐ 31-40 ปี

☐ 41-50 ปี

☐ มากกว่า 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ ปริญญาตรีขึ้นไป

4. อาชีพ

☐ พนักงานข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ

☐ พนักงานบริษัทเอกชน

☐ ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย

☐ นักเรียน นิสิต นักศึกษา

☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

5. รายได้ต่อเดือน

☐ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท

☐ 10,001 - 20,000 บาท

☐ 20,001 - 30,000 บาท

☐ 30,001 - 40,000 บาท

☐ 40,001 บาทขึ้นไป

6. โรงพยาบาลอื่นๆ ที่เคยใช้บริการ นอกเหนือจากโรงพยาบาลศิริราช

☐ โรงพยาบาลรัฐบาลแห่งอื่นๆ

☐ โรงพยาบาลเอกชนแห่งอื่นๆ

☐ ทั้งโรงพยาบาลรัฐบาลและโรงพยาบาลเอกชนแห่งอื่นๆ

☐ ใช้บริการที่โรงพยาบาลศิริราชเพียงแห่งเดียว

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการของโรงพยาบาลศิริราช
คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ					
1. เวลาที่ใช้ในการรอคอย เพื่อรับบริการ					
2. ขั้นตอนการตรวจรักษาของแพทย์					
3. กระบวนการนัดหมาย และการติดตามผู้ให้บริการ ให้มาพบแพทย์ตามที่นัดหมายไว้ หรือการแจ้งเลื่อนการนัดหมายในกรณีที่แพทย์ไม่สามารถมาตามนัดหมายได้					
ด้านการประสานงานของการบริการ					
4. ความพร้อมของพยาบาลในการให้บริการ					
5. การได้รับความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่					
ด้านอรรถาธิบายและความสนใจของผู้ให้บริการ					
6. มนุษยสัมพันธ์และความสุภาพอ่อนโยนของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่					
7. ความเต็มใจและความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ และตอบข้อซักถามหรือข้อสงสัยต่างๆ					
ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ					
8. การแนะนำ อธิบายวิธีปฏิบัติตัวที่ถูกต้อง เรื่องโรค อาการของโรค แผนการรักษาและอาการผิดปกติที่ต้องมาพบแพทย์					
9. การให้คำแนะนำในด้านอาหารและโภชนาการที่เหมาะสมต่อโรคต่างๆ					
ด้านคุณภาพของการบริการ					
10. ความเชี่ยวชาญในการรักษาของแพทย์และพยาบาล					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
11. ความพอเพียงของแพทย์และพยาบาล ที่ทำการรักษาในแต่ละครั้ง ต่อผู้ป่วย 1 ราย					
12. ความพร้อมและประสิทธิภาพของอุปกรณ์ เครื่องมือแพทย์ที่จะทำการรักษา					
ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อให้บริการ					
13. อัตราค่าตรวจวินิจฉัยโรคของแพทย์ และ ค่าบริการของพยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล					
14. ราคาค่ายาและเวชภัณฑ์ของโรงพยาบาล					
15. ความคุ้มค่าของค่าใช้จ่ายในการรักษา เปรียบเทียบกับผลการรักษา					

ตอนที่ 3 พฤติกรรมการใช้บริการ คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการของโรงพยาบาลศิริราช

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับพฤติกรรมของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

ข้อความ	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ พฤติกรรมการใช้บริการ				
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็น ด้วย มาก	ไม่ แน่ใจ	เห็น ด้วย น้อย	ไม่เห็น ด้วย
1. เหตุผลหลักที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช					
1.1 พบแพทย์ได้สะดวกมากกว่าคลินิกในเวลาราชการ					
1.2 มีแพทย์เฉพาะทางมาทำการตรวจรักษา					
1.3 จำนวนผู้ให้บริการน้อยกว่าคลินิกในเวลาราชการ					
2. การรับรู้ข้อมูลและข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์ของแผนกผู้ป่วยนอก คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช					
2.1 ค้นหาข้อมูลของแผนกผู้ป่วยนอก คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ ด้วยตนเอง					
2.2 ได้รับการบอกต่อจากผู้อื่น เช่น เพื่อน คนรู้จัก					
2.3 ค้นหาข้อมูลต่างๆ จากWebsite ของทางโรงพยาบาลศิริราช					
3. ผู้ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช					
3.1 ตัดสินใจมาใช้บริการด้วยตนเอง					
3.2 ตัดสินใจมาใช้บริการโดยการบอกต่อจากครอบครัว					
3.3 ตัดสินใจมาใช้บริการโดยการบอกต่อจากเพื่อน คนรู้จัก					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ พฤติกรรมกรรมการใช้บริการ				
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็น ด้วย มาก	ไม่ แน่ใจ	เห็น ด้วย น้อย	ไม่เห็น ด้วย
4. ลักษณะการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช					
4.1 เข้ามาตรวจรักษาเมื่อมีอาการเจ็บป่วย					
4.2 เข้ามาตรวจรักษาตามที่แพทย์นัด เป็นประจำ					
4.3 เข้ามารับบริการตรวจสุขภาพ					
5. แนวโน้มพฤติกรรมกรรมการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ในอนาคต					
5.1 ในอนาคต ท่านตั้งใจที่จะกลับมาใช้ บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช					
5.2 ในอนาคต ท่านจะแนะนำหรือชักชวน บุคคลที่ท่านรู้จักให้มาใช้บริการกับทาง คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช					

.....จบแบบสอบถาม.....

ผู้จัดทำแบบสอบถามขอขอบพระคุณอย่างยิ่งที่ท่านให้ความกรุณาสละเวลา
และให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามชุดนี้



รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. อาจารย์ นาฏอนงค์ นามบุตดี	อาจารย์ประจำ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. อาจารย์ รสिता สังข์บุญนาค	อาจารย์ประจำ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ





ที่ ศธ 0519.12/ 6046



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๗ ธันวาคม 2555

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศิริราช

เนื่องด้วย นางสาวอรสุดา ศรีม่วง นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช” โดยมี อาจารย์ ดร.ธนภูมิ อติเวทิน เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอใช้สถานที่เพื่อขอให้ผู้ที่มาใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ตอบแบบสอบถาม ในระหว่างเดือนธันวาคม 2555 ถึงเดือนมกราคม 2556

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวอรสุดา ศรีม่วง ได้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 087-696-0906



ประวัตีย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	อรสุดา ศรีฝ่อง
วันเดือนปีเกิด	18 มีนาคม 2532
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	39/10 ถนนสมเด็จพระปิ่นเกล้า แขวงอรุณอมรินทร์ เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร 10700
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ 2549	มัธยมศึกษา จาก โรงเรียนเบญจมราชาลัย ในพระบรมราชูปถัมภ์
พ.ศ 2553	วิทยาศาสตร์บัณฑิต จาก สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง
พ.ศ 2556	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ) จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

