



ปริญญาานิพนธ์
ของ
พรประภา สุตประเสริฐ

ธันวาคม 2557

ความพึงพอใจและแนวโน้มการใช้บริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

ธันวาคม 2557

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความพึงพอใจและแนวโน้มการใช้บริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลอภากรเกียรติวงศ์ สุราษฎร์ธานี



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

ธันวาคม 2557

พรประภา สดประเสริฐ. (2557). ความพึงพอใจและแนวโน้มการใช้บริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ. ปรินิพนธ์. บธ.ม.(การจัดการ).
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.อาจารย์ที่ปรึกษาปรินิพนธ์:
รศ.ดร.ณัฏฐ์ กุณิสร์

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจและแนวโน้มการใช้บริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ ศึกษาถึงการรับรู้ในคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือของบริการ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจและการเอาใจใส่ เพื่อกำหนดความพึงพอใจโดยรวม ศึกษาถึงความพึงพอใจโดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ และศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้บริการที่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการใช้บริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การทดสอบค่าที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้สูตรตามวิธีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญระดับน้อยที่สุด และดัชนีเดิตที่ 3 การวิเคราะห์ถดถอยเชิงซ้อนและการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีสถานภาพสมรส / อยู่ด้วยกัน มีอาชีพเป็นพนักงานข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจและมีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท
2. ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ในคุณภาพการบริการในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการเอาใจใส่ และด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการ ตามลำดับ
3. พฤติกรรมการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ พบว่า เคยมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ เหตุผลหลักที่มาใช้บริการ ได้แก่ การเดินทางสะดวกใกล้บ้าน ผู้มาใช้บริการมาใช้บริการทางการแพทย์ด้านตรวจสุขภาพมากที่สุด รับรู้ข้อมูลและข่าวสารต่างๆเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์จากการ

แนะนำจากคนรู้จัก เข้ามาใช้บริการในวันธรรมดา (จันทร์-ศุกร์)ตนเอง มีส่วนร่วมในการตัดสินใจให้
ท่านเลือกใช้บริการ ในระยะเวลา 6 เดือนเข้ามาใช้บริการประมาณ 2 ครั้งต่อ 6 เดือนและ มีค่าใช้จ่าย
เฉลี่ยต่อครั้ง ประมาณ 832.96 บาทต่อครั้ง

4. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากร
เกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ ในระดับมาก

5. แนวโน้มการให้บริการในอนาคต ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกตั้งใจที่จะกลับมาใช้บริการ
โรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบอยู่ในระดับมาก และในอนาคต ผู้ใช้บริการจะแนะนำ
หรือชักชวนบุคคลที่ท่านรู้จักให้มาใช้บริการกับโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบอยู่ใน
ระดับมาก

6. ผู้ใช้บริการที่มีเพศ สถานภาพสมรส และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้
บริการด้านความถี่และค่าใช้จ่ายในการใช้บริการแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และ
0.05 ตามลำดับ

7. ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ
แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

8. ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการด้านความถี่แตกต่างกันที่ระดับ
นัยสำคัญทางสถิติ 0.01

9. ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ในคุณภาพการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการและด้าน
ความสามารถในการตอบสนองความต้องการ สามารถทำนายความพึงพอใจโดยรวมได้ โดยตัวแปรทั้ง
สองสามารถอธิบายความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติ
วงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบได้ ร้อยละ 35.8

10. ความพึงพอใจโดยรวม มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำกับพฤติกรรมการ
ใช้บริการในเรื่องค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ(บาทต่อครั้ง)ของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนก
ผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบมี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ
0.01

11. พฤติกรรมการใช้บริการในเรื่องค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ (บาทต่อครั้ง)
มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กับแนวโน้มการให้บริการในอนาคต ตั้งใจที่จะ
กลับมาใช้บริการโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ
0.01

12. พฤติกรรมการใช้บริการในเรื่องค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ(บาทต่อครั้ง) มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กับแนวโน้มการให้บริการในอนาคต จะแนะนำ หรือชักชวนบุคคลที่รู้จักให้มาใช้บริการกับโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



USER'S SATISFACTION AND TENDENCY IN USAGE SERVICE ON OUT PATIENT
DEPARTMENT OF ABHAKORNKIARTIWONG HOSPITAL SATTAHIP NAVAL BASE



Presented in Partial fulfillment of the requirements for the
Master of Business Administration in Management
At Srinakharinwirot University

December 2014

Pornprapa Sudpraserd. (2014). *Users' Satisfaction and Tendency in Usage Service on Out Patient Department of Abhakornkiartiwong Hospital Sattahip Naval Base*. Master's Project, M.B.A. (Management). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor: Assoc. Prof. Dr. NakGulid.

This research was conducted to study service satisfaction and tendency of users towards Out Patient Department (OPD) service at Abhakornkiartiwong Hospital Sattahip Naval Base. To anticipate the overall satisfaction, the research investigated the perception of service quality in five areas: tangibles, service reliability, and ability in responding to users' needs, assurance, and empathy. The research also explored the overall satisfaction relating to usage service behavior. In addition, the research probed usage service behavior relating to usage service tendency of OPD users at Abhakornkiartiwong Hospital Sattahip Naval Base. The sample of the study was 400 respondents who received the service from OPD at Abhakornkiartiwong Hospital Sattahip Naval Base. The data were collected through questionnaire. The statistics used for analyzing data were percentage, mean, standard deviation. To analyze differences of the samples, independent t-test was used. One-way analysis of variance, pair comparison analysis by Dunnett 3, least significance differences, multiple regression analysis, and Pearson product moment correlation coefficient were also employed.

The results were as follows:

1. Most OPD users were male, aged between 41-50 years old, holding educational level under bachelor's degree, having married status, working as government employees/public enterprise employees, and earning monthly income between Baht 10,001-20,000.
2. The users perceived the service quality at the high levels including assurance, tangibles, service reliability, empathy and ability in responding users' needs.
3. In users' service behavior on OPD at Abhakornkiartiwong Hospital Sattahip Naval Base, the results showed that the users used to get services from OPD at Abhakornkiartiwong Hospital Sattahip Naval Base. The main reason for using was the convenience. The users came to OPD to get medical service especially for health check.

Moreover, they got some information and news about medical services from friends and came to the hospital in working days (Monday-Friday). The users decided to use the services by themselves. Additionally, in six month period, the users came to OPD around two times per six months. The medical expenses were approximately 832.96 Baht per visit.

4. The users perceived the overall satisfaction at the high level.

5. Future service tendency in which the users would come and get service again at Abhakornkiartiwong Hospital Sattahip Naval Base was at the high level. In addition, in the aspect of the users would introduce or invite their friends to receive service at Abhakornkiartiwong Hospital Sattahip Naval Base was at the high level.

6. The users who were different in gender, marital status, and monthly income had different usage service behavior in the aspect of frequency and expenses at the 0.01 and 0.05 levels of statistical significance respectively.

7. The users who were different in age had different usage service behavior in the aspect of expenses at the 0.05 level of statistical significance.

8. The users who had different occupation had an influence on usage service behavior in the aspect of frequency at the 0.01 level of statistical significance.

9. The users had perceptions towards service quality in the aspect of service reliability and ability in responding users' needs which could predict the overall satisfaction. These two variables could explain the overall satisfaction of the OPD users at Abhakornkiartiwong Hospital Sattahip Naval Base at the percentage of 35.8.

10. The overall satisfaction and service behavior in average expenses per visit (Baht) of the OPD users at Abhakornkiartiwong Hospital Sattahip Naval Base had low positive relationship at the 0.01 levels statistical of significance.

11. There was low positive relationship between service behavior in the aspect of expenses per visit (Baht) and future service tendency in which the users would come and get service again at Abhakornkiartiwong Hospital Sattahip Naval Base at the 0.01 level of statistical significance.

12. There was low positive relationship between service behavior in the aspect of expenses per visit (Baht) and future service tendency in which the users would introduce or invite their friends to get service at Abhakornkiartiwong Hospital Sattahip Naval Base at the 0.05 level of statistical significance.



ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี เนื่องจากความกรุณาและความช่วยเหลือเป็นอย่างดี
ยิ่งจากรองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิษฐ์ อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์ ที่ได้กรุณาเสียสละเวลา
อันมีค่านับตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ในการให้คำปรึกษา คำแนะนำที่มีคุณค่าช่วยเหลือ
และตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการทำปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยรู้สึก
ซาบซึ้งในความกรุณาและขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา และอาจารย์ ดร.วรินทร์
ศิริสุทธิกุลที่ได้กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม รวมถึงให้คำแนะนำข้อเสนอแนะต่างๆ
เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งกับผู้วิจัย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่าน ในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตรทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้ความช่วยเหลือ
ตลอดจนประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้วิจัย อีกทั้งให้ความเมตตาด้วยดีเสมอมา

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้อำนวยการโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบที่ได้
กรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการใช้สถานที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูล รวมถึงผู้ให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก
ที่ได้ให้ความกรุณาในการเก็บแบบสอบถาม

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ คุณน้ำ พี่และน้องๆผู้ซึ่งให้ชีวิต ความรัก อบรมสั่ง
สอน และเป็นแรงบันดาลใจให้วันนี้ คอยให้กำลังใจ มอบโอกาสในการศึกษาเป็นวิชาความรู้ติดตัวใน
ปัจจุบัน

คุณประโยชน์และความดีอันพึงมีจากปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชา
พระคุณของบิดา มารดา บรรพบุรุษ ญาติพี่น้อง บรรพคณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอน
ชี้แนะแนวทางที่ดีและมีคุณค่าตลอดมาจนสำเร็จการศึกษา

พรประภา สดประเสริฐ

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของเนื้อหา.....	3
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	3
ตัวแปรที่ทำการศึกษา.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
สมมติฐานในการวิจัย.....	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
ทฤษฎีและแนวคิดด้านประชากรศาสตร์.....	9
ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้.....	11
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ.....	14
ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	16
ทฤษฎีและแนวคิดพฤติกรรมผู้บริโภค.....	22
ประวัติความเป็นมาโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ.....	32
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	33
3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	37
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	37
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	38
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	38
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	54
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	55
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	104
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐานและวิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	104
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	110
อภิปรายผล.....	119
ข้อเสนอแนะจากการวิจัย.....	123
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	124
บรรณานุกรม.....	126
ภาคผนวก.....	131
ภาคผนวก ก.....	132
ภาคผนวก ข.....	139
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	141

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละด้านลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง.....	55
2 แสดงจำนวนและร้อยละด้านลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการจัดกลุ่มใหม่.....	57
3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบในภาพรวม.....	59
4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบในด้านความ เป็นรูปธรรม.....	60
5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ ในด้านความ น่าเชื่อถือของบริการ.....	61
6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้คุณภาพการบริการของ ผู้ให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการ.....	62
7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้คุณภาพการบริการของ ผู้ให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ ด้านความสามารถในการดำเนินการให้ความมั่นใจ.....	63
8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้คุณภาพการบริการของ ผู้ให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ ด้านความสามารถในการดำเนินการเอาใจใส่.....	64
9 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละด้านพฤติกรรมการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ.....	65
10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์สุสานทัพเรือสัตหีบ ในเรื่องความถี่ในการใช้บริการ และค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้ง.....	68
11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ.....	69

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแนวโน้มในการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ.....	69
13 ทดสอบความแตกต่างระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศกับพฤติกรรมการใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ.....	71
14 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มอายุโดยใช้ Levene's test.....	73
15 ทดสอบความแตกต่างระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุกับพฤติกรรมการใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ.....	73
16 ทดสอบความแตกต่างระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุกับพฤติกรรมการใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์สุสานทัพเรือสัตหีบในค่าใช้จ่ายเฉลี่ย ต่อครั้งในการใช้บริการ (บาทต่อครั้ง).....	74
17 ทดสอบความแตกต่างระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษากับพฤติกรรมการ ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์สุสานทัพเรือสัตหีบ.....	76
18 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มสถานภาพสมรสโดยใช้ Levene's test.....	78
19 ทดสอบความแตกต่างระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรสกับพฤติกรรมการ ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ.....	79
20 ทดสอบความแตกต่างระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรสกับพฤติกรรมการ ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบใน ความถี่ในการใช้บริการ (ครั้งต่อ 6 เดือน).....	80
21 ทดสอบความแตกต่างระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรสกับพฤติกรรมการ ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบใน ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ (บาทต่อครั้ง).....	81
22 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มอาชีพ โดยใช้ Levene's test.....	83
23 ทดสอบความแตกต่างระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลด้านอาชีพกับพฤติกรรมการใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ.....	83

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
24 ทดสอบความแตกต่างระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลด้านอาชีพกับพฤติกรรมการใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ ในความถี่ในการ ใช้บริการ (ครั้งต่อ 6 เดือน).....	84
25 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของรายได้ต่อเดือน โดยใช้ Levene's test.....	87
26 ทดสอบความแตกต่างระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนกับพฤติกรรมการ ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ.....	87
27 ทดสอบความแตกต่างระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนกับพฤติกรรมการ ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ ในความถี่ในการใช้บริการ (ครั้งต่อ 6 เดือน).....	88
28 ทดสอบความแตกต่างระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนกับพฤติกรรมการ ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบใน ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ (บาทต่อครั้ง).....	90
29 การทดสอบการรับรู้ในคุณภาพการบริการสามารถทำนายความพึงพอใจโดยรวมของ ผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์สุสานทัพ เรือสัตหีบ.....	92
30 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจโดยรวมกับพฤติกรรมการใช้ บริการของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ.....	95
31 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการกับความสัมพันธ์กับ แนวโน้มการให้บริการในอนาคต ตั้งใจที่จะกลับมาใช้บริการโรงพยาบาลอาภากร เกียรติวงศ์สุสานทัพเรือสัตหีบ.....	96
32 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการกับความสัมพันธ์กับ แนวโน้มการให้บริการในอนาคต จะแนะนำหรือชักชวนบุคคลที่รู้จักให้มาใช้บริการ กับโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ.....	98
33 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน 1.....	99

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้.....	14
2 มิติการประเมินคุณภาพบริการ.....	20
3 รูปแบบโมเดลคุณภาพบริการ.....	21
4 คำถาม 6Ws และ 1H ไปสู่ 7Qs.....	24
5 รูปแบบพฤติกรรมการซื้อขาย.....	26
6 การแบ่งผู้บริโภคโดยอาศัยค่านิยมและรูปแบบการดำเนินชีวิต.....	30



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในปัจจุบันเป็นยุคแห่งกระแสโลกาภิวัตน์ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจและสังคมอย่างรวดเร็ว มีความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและนวัตกรรมรวมไปถึงเป็นยุคแห่งข้อมูลข่าวสาร เนื่องจากสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ก่อให้เกิดมลภาวะและเชื้อโรคต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพร่างกายของมนุษย์ ส่งผลให้ผู้คนปรารถนาในคุณภาพชีวิตที่ดี จึงหันมาให้ความสำคัญและความสนใจห่วงใยในสุขภาพของตนเองกันมากขึ้น การติดตามข่าวสารและข้อมูลต่างๆ ทางด้านสุขภาพอนามัยมีความสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ทำให้เกิดความสนใจในคุณภาพ และประสิทธิภาพในการรักษาพยาบาลของสถานพยาบาลต่างๆ มากขึ้น

การที่ธุรกิจบริการทางด้านการรักษาพยาบาลและโรงพยาบาล จะสามารถดำเนินอยู่ได้ภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว รวมทั้งยังมีการเผชิญกับการแข่งขันที่รุนแรงเพิ่มมากขึ้น ธุรกิจบริการทางด้านการรักษาพยาบาลและโรงพยาบาลควรที่จะมุ่งเน้นการต่อยอดสร้างคุณค่าเพิ่ม ด้วยการสร้างความสัมพันธ์และสร้างความรู้จักคุ้นเคยเหมือนเป็นญาติกับลูกค้า ทำให้ลูกค้าประทับใจและรักดีกับธุรกิจ (ชูศักดิ์ เดชเกรียงไกรกุล. 2546: 3) และเป็นที่ทราบกันดีว่า การหาลูกค้าใหม่หนึ่งรายต้องลงทุนมากกว่าการรักษาลูกค้าเก่าหนึ่งรายเอาไว้ ลูกค้าจึงเข้ามามีบทบาทต่อการตัดสินใจทางการตลาดมากขึ้นทุกขณะ นักการตลาดจะต้องสร้างความสัมพันธ์อันดีและมีคุณค่ากับลูกค้า (อนุวัฒน์ ทรัพย์พิชผล. 2542: 70) เพราะลูกค้าหากเกิดความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการแล้วก็ย่อมจะเป็นลูกค้าที่รักดีไม่เปลี่ยนไปซื้อกับที่อื่นโดยง่าย เพราะไม่ต้องการที่จะรับความเสี่ยงจึงทำให้เกิดการขายซ้ำ (สมิต สัชฌกุล. 2543:108) ดังนั้นในธุรกิจจึงจำเป็นต้องสร้าง ความพึงพอใจให้กับลูกค้าให้ได้มากที่สุด พร้อมทั้งจะต้องลดจำนวนลูกค้าที่ไม่พึงพอใจลงให้ได้มากที่สุดเช่นกัน (ปฏิพล ตั้งจักรวรานนท์. 2547: 22)

โดยทิศทางใหม่ในการสร้างธุรกิจบริการ เพื่อเสริมสร้างความประทับใจให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและสามารถผูกใจของผู้ใช้บริการไว้กับองค์กรได้นั้น องค์กรควรมีการแสวงหาเครื่องมือด้านการจัดการใหม่ๆ มาใช้ในงาน อาทิเช่น ควรปรับปรุงรูปแบบโครงสร้างองค์กร การจัดการการแข่งขันด้านการบริการ และการสร้างนวัตกรรมทำให้การบริการอย่างเป็นรูปธรรม การมุ่งพัฒนาบุคลากร ที่มีส่วนที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ตลอดจนการนำสารสนเทศมาใช้ในการบริการ เพื่อเสริมสร้างประโยชน์ ตลอดจนความพึงพอใจในการบริการแบบใหม่อย่างสร้างสรรค์ (สมชาติ กิจวรียง. 2544: 32-33)

หน่วยงานที่มีความสำคัญในการให้บริการของโรงพยาบาลที่ผู้ป่วยแต่ละรายจะต้องผ่านเข้ามา เพื่อจะได้รับการตรวจก่อนที่จะเข้าพักรักษาหรือหลังจากออกจากโรงพยาบาล แล้วจะต้องมาติดตามผลการรักษาพยาบาล หน่วยงานนั้นคือแผนกผู้ป่วยนอก (Outpatient Department) ซึ่งเป็นบริการด้านแรกของโรงพยาบาล ซึ่งเป็นที่ทราบกันดีว่า แผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลทั่วไปจะมีผู้มารับบริการมาก ดังที่วิลลี่(Wylie. 1974: 26, อ้างอิงจาก อนุช ธีธาวัฒนา. 2542: 3)กล่าวว่า “แผนกผู้ป่วยนอกเปรียบเสมือนห้องรับแขกของโรงพยาบาลและเป็นที่สร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการและเป็นที่ติดต่อกับชุมชน ถ้าได้รับการที่ดีย่อมทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ” โรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบเป็นโรงพยาบาลของรัฐมีความยึดมั่นที่จะเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูงด้านสุขภาพจิต เวชศาสตร์ได้น้ำ และการบริหารจัดการเพื่อเตรียมความพร้อมด้านสุขภาพและการบริการทางการแพทย์ อีกทั้งได้ให้ความสำคัญกับการจัดการบริการทางการแพทย์ที่ครอบคลุมและใส่ใจในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะเห็นว่าจำนวนผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกมีจำนวนเพิ่มขึ้นทุกปีจากปีงบประมาณ 2551 มีผู้ใช้บริการ 118,506 ราย และปีงบประมาณ 2552 มีผู้ใช้บริการ 130,549 ราย (รายงานกิจการสายแพทย์ กองทัพเรือ ประจำปีงบประมาณ 2552) จากแนวโน้มการเพิ่มขึ้นของผู้ป่วยในแต่ละปีของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ รวมถึงปัญหาจากการใช้บริการของคนไข้ที่ได้กล่าวข้างต้น

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจและแนวโน้มการใช้บริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการในการให้บริการเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจสูงสุดของผู้รับบริการให้ได้มากที่สุด

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
2. เพื่อศึกษาการรับรู้ในคุณภาพการบริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรม ความน่าเชื่อถือของบริการ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการการให้ความมั่นใจ การเอาใจใส่ที่สามารถทำนายความพึงพอใจโดยรวม

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจโดยรวมกับพฤติกรรมการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ

4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการกับแนวโน้มการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อนำข้อมูลเสนอต่อผู้บริหารของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจและแนวโน้มการให้บริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์สุสานทัพเรือสัตหีบ

2. เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

3. เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการวางแผนดำเนินงาน ในการปรับกลยุทธ์การบริการในด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาและรักษาระดับคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตของเนื้อหา

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยทำการศึกษา ความพึงพอใจและแนวโน้มการให้บริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์สุสานทัพเรือสัตหีบ

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ เฉลี่ยต่อเดือนมีจำนวน 9,193 คน (แหล่งที่มา: รายงานกิจการสายแพทย์กองทัพอากาศ ประจำปีงบประมาณ 2555)

2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือผู้ที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบเนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนจึงคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโรยามาเน่ (Yamane. 1967: 887) กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 383 ตัวอย่างผู้วิจัยได้เพิ่มเป็น 400 ตัวอย่างการเลือกเก็บตัวอย่างนี้จะใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยใช้การแจกแบบสอบถามซึ่ง

ผู้วิจัยนี้ได้กำหนดสถานที่ในการเก็บแบบสอบถามที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์
ฐานทัพเรือสัตหีบ

3. ตัวแปรที่ทำการศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

3.1.1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากร
เกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบ

3.1.1.1 เพศ

- 1) ชาย
- 2) หญิง

3.1.1.2 อายุ

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

3.1.1.3 ระดับการศึกษา

- 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี
- 2) ปริญญาตรี
- 3) สูงกว่าปริญญาตรี

3.1.1.4 สถานภาพสมรส

- 1) โสด
- 2) สมรส / อยู่ด้วยกัน
- 3) หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

3.1.1.5 อาชีพ

- 1) นักเรียน / นักศึกษา
- 2) พนักงานข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ
- 3) พนักงานบริษัทเอกชน
- 4) ธุรกิจส่วนตัว / อาชีพอิสระ
- 5) อื่นๆ โปรดระบุ.....

3.1.1.6 รายได้ต่อเดือน

- 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

3.1.2. การรับรู้ในคุณภาพการบริการ

3.1.2.1 ความเป็นรูปธรรม

3.1.2.2 ความน่าเชื่อถือของบริการ

3.1.2.3 ความสามารถในการตอบสนองความต้องการ

3.1.2.4 การให้ความมั่นใจ

3.1.2.5 การเอาใจใส่

3.2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) แบ่งได้เป็นดังนี้

3.2.1 พฤติกรรมการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ฐานทัพเรือสัตหีบ

3.2.2 ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการในคุณภาพการบริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบ

3.2.3 แนวโน้มในการใช้บริการของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบ ในด้าน

3.2.3.1 การกลับมาใช้บริการอีก

3.2.3.2 การบอกต่อบุคคลอื่น

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ผู้ใช้บริการหมายถึงบุคคลหรือประชากรทั่วไปที่ทำการติดต่อสอบถาม และรับการรักษาพยาบาลจากแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบ

2. แผนกผู้ป่วยนอกหมายถึงแผนกที่โรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบ จัดขึ้น เพื่อให้บริการตรวจรักษาโรคทั่วไปกับผู้บริการที่ไม่ได้พักรักษาพยาบาลค้างคืนที่โรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์

3. **โรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์** หมายถึง โรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบมีภารกิจให้บริการตรวจรักษา ทหาร ข้าราชการ และครอบครัว ตลอดจนประชาชนทั่วไป ตั้งอยู่เลขที่ 45 หมู่ 1 ถ.ชายทะเล ต.สัตหีบ อ.สัตหีบ จ.ชลบุรี 20180

4. **ข้อมูลส่วนบุคคล** หมายถึง เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ

5. **การรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ** หมายถึง ความรู้สึกความเข้าใจต่อสิ่งที่คาดการณ์ของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ แบ่งออกได้เป็น 5 ด้าน ดังนี้

5.1 **ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)** หมายถึง การบริการที่สามารถนำเสนอออกมาเป็นลักษณะทางกายภาพเป็นสิ่งที่จับต้องได้ปรากฏให้เห็น สิ่งที่อำนวยความสะดวกผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้อย่างชัดเจนและง่าย สามารถสัมผัสได้ เช่น อาคาร สถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย ระบบการติดต่อสื่อสารที่ดี

5.2 **ความน่าเชื่อถือของบริการ (Reliability)** หมายถึง ผู้รับบริการสามารถเชื่อมั่นว่าผู้บริการจะให้การบริการที่มีความถูกต้องแม่นยำเหมาะสม มีความสม่ำเสมอทุกครั้งที่มารับบริการ

5.3 **ความสามารถในการตอบสนองของความ ต้องการ ของ ผู้รับ บริการ (Responsiveness)** หมายถึง ผู้ให้บริการพร้อมและเต็มใจจะให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้ทันทั่วทั้งที่ผู้รับบริการได้รับความสะดวก ความรวดเร็ว

5.4 **การให้ความมั่นใจ (Assurance)** หมายถึง ผู้ให้บริการมีความสามารถในการบริการ มีความเอาใจใส่ เห็นอกเห็นใจผู้มารับบริการ บริการด้วยความสุภาพ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการรับบริการ รู้สึกปลอดภัย บุคลากรมีคุณสมบัติเหมาะสม

5.5 **การเอาใจใส่ (Empathy)** หมายถึง ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความเข้าใจ เห็นอกเห็นใจเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการเช่น การอธิบายให้ความเข้าใจในการรักษาพยาบาล สามารถจดจำผู้มารับบริการได้

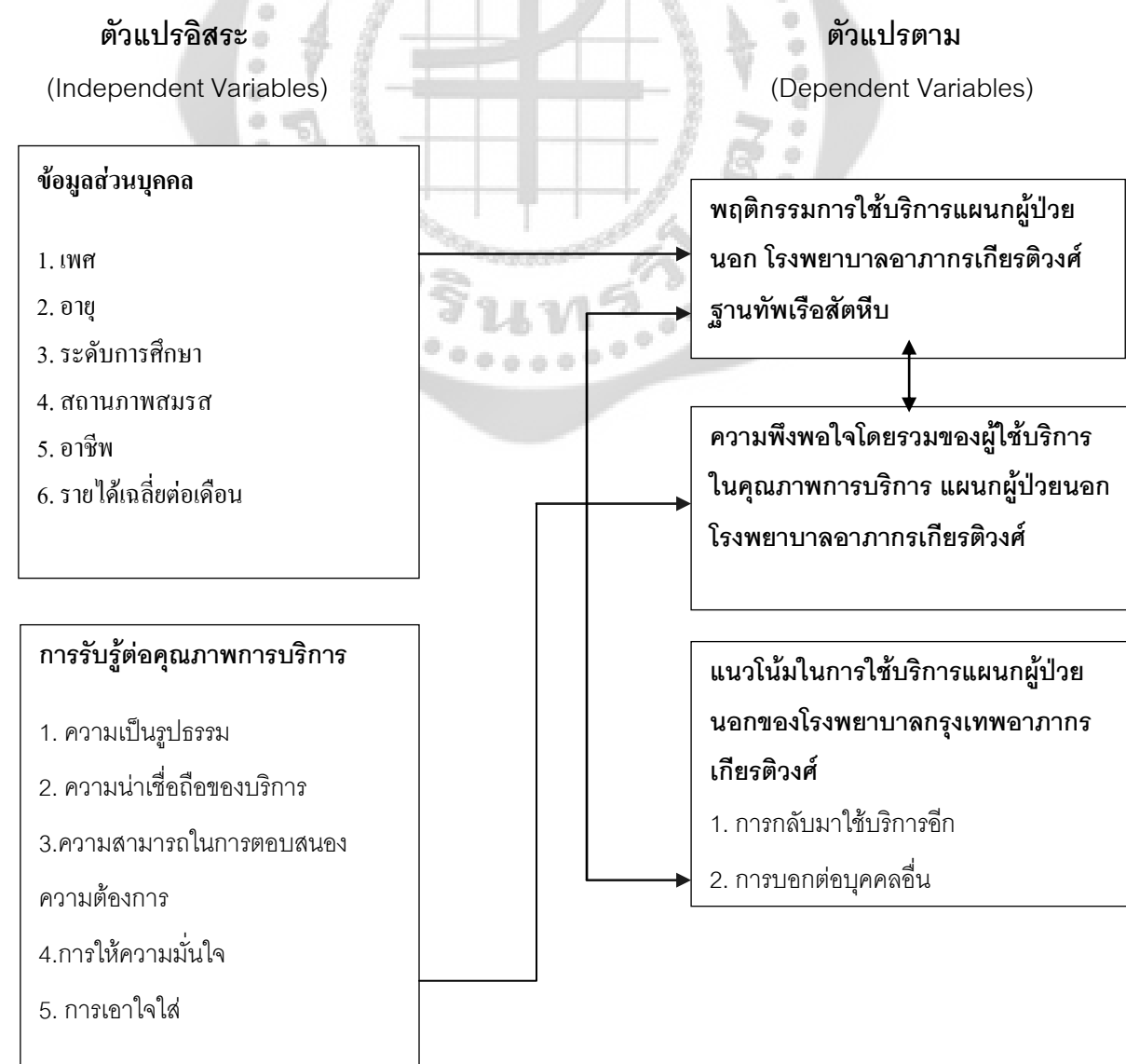
6. **ความพึงพอใจโดยรวม** หมายถึง ความรู้สึกของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ ที่เกิดประสบการณ์จากการเข้าไปใช้บริการในแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ หรือการได้รับข้อมูลข่าวสารและประสบการณ์ หรือข้อมูลข่าวสารที่ได้รับนั้นเป็นไปตามความคาดหวังของผู้ป่วยที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ

7. **พฤติกรรมการใช้บริการ** หมายถึง การกระทำของผู้ใช้บริการที่แผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ ได้แก่ ท่านเคยเข้ามาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบหรือไม่ เหตุผลหลักที่มาใช้บริการ เข้ามาใช้บริการในวันใด บุคคลใดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ ความถี่ในการเข้ามาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกในระยะเวลา 6 เดือน และค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งที่ท่านเข้ามาใช้บริการ

8. **แนวโน้มพฤติกรรมใช้บริการ** หมายถึง ความน่าจะเป็นในการตัดสินใจใช้บริการที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ ได้แก่ การกลับมาใช้บริการอีกและการบอกต่อบุคคลอื่น

กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework)

ในการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจและแนวโน้มการใช้บริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ มีกรอบแนวความคิดดังนี้



สมมติฐานในการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการที่มีข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบแตกต่างกัน
2. การรับรู้ในคุณภาพการบริการสามารถทำนายความพึงพอใจโดยรวมของผู้ป่วยที่มีใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ
3. ความพึงพอใจโดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ
4. พฤติกรรมการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการให้บริการของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ได้ทำการวิจัยและได้นำเสนอแนวทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยจะนำเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. ทฤษฎีและแนวคิดด้านประชากรศาสตร์
2. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้
3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
4. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
5. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค
6. ประวัติความเป็นมาของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานศพเรือสตั๊มป์
7. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ทฤษฎีและแนวคิดด้านประชากรศาสตร์

ตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบันปัจจัยด้านประชากรศาสตร์เป็นปัจจัยที่นิยมใช้มากที่สุดในการแบ่งส่วนตลาดตามกลุ่มผู้บริโภค เหตุผลหนึ่งที่ยอมรับใช้เนื่องจากความจำเป็น ความต้องการ และอัตราการใช้ของผู้บริโภคนับเป็นเรื่องที่มีความแปรปรวนและเกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดกับตัวแปรด้านประชากรศาสตร์

ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ (2539: 41-42) กล่าวว่า ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ประกอบด้วยอายุ เพศ ขนาดครอบครัว สถานภาพครอบครัว รายได้ อาชีพ การศึกษาเหล่านี้เป็นเกณฑ์ที่นิยมใช้ในการแบ่งส่วนตลาด ลักษณะด้านประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญและสถิติที่วัดได้ของประชากรที่ช่วยกำหนดตลาดเป้าหมาย ในขณะที่ลักษณะด้านจิตวิทยาและสังคม วัฒนธรรม ช่วยอธิบายถึงความคิดและความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมายเท่านั้น

ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์จะสามารถเข้าถึงและมีประสิทธิภาพต่อการกำหนดตลาดเป้าหมายรวมทั้งง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรอื่น ตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ที่สำคัญมีดังนี้

1. อายุ (Age) เนื่องจากผลิตภัณฑ์จะสามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้บริโภคที่มีอายุแตกต่างกัน นักการตลาดจึงใช้ประโยชน์จากอายุเป็นตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างของส่วนตลาด นักการตลาดได้ค้นหาความต้องการของส่วนตลาดส่วนเล็ก (Niche market) โดยมุ่งความสำคัญที่ตลาดส่วนนั้น

2. เพศ (Sex) เป็นตัวแปรในการแบ่งส่วนตลาดที่สำคัญเช่นกัน นักการตลาดควรต้องศึกษาตัวแปรนี้อย่างรอบคอบ เพราะในปัจจุบันนี้ ตัวแปรทางด้านเพศมีการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมการบริโภค การเปลี่ยนแปลงดังกล่าว อาจมีสาเหตุจากการที่สตรีทำงานมีมากขึ้น

3. ลักษณะครอบครัว (Marital Status) ในอดีตถึงปัจจุบันลักษณะครอบครัวเป็นเป้าหมายที่สำคัญของความพยายามทางการตลาดมาโดยตลอด และมีความสำคัญยิ่งขึ้นในส่วนที่เกี่ยวกับหน่วยผู้บริโภค นักการตลาดจะสนใจจำนวนและลักษณะของบุคคลในครัวเรือนที่ใช้สินค้าใดสินค้านั้น และยังสนใจในการพิจารณาลักษณะด้านประชากรศาสตร์และโครงสร้างด้านสื่อที่จะเกี่ยวข้องกับผู้ตัดสินใจในครัวเรือนเพื่อช่วยในการพัฒนากลยุทธ์การตลาดให้เหมาะสม

4. รายได้ การศึกษา อาชีพและสถานภาพ (Income Education Occupation and Status) เป็นตัวแปรที่สำคัญในการกำหนดส่วนของตลาด โดยทั่วไปนักการตลาดจะสนใจผู้บริโภคที่มีความร่ำรวย แต่อย่างไรก็ตามครอบครัวที่มีรายได้ปานกลางและมีรายได้ต่ำจะเป็นตลาดขนาดใหญ่ ปัญหาสำคัญในการแบ่งส่วนตลาดโดยถือเกณฑ์รายได้อย่างเดียวก็คือ รายได้จะเป็นตัวชี้การมีหรือไม่มีความสามารถในการจ่ายสินค้า ในขณะที่เดียวกันการเลือกซื้อสินค้าที่แท้จริง อาจถือเกณฑ์รูปแบบการดำรงชีวิต รสนิยม ค่านิยม อาชีพ การศึกษา ฯลฯ แม้ว่ารายได้จะเป็นตัวแปรที่ใช้บ่อยมาก นักการตลาดส่วนใหญ่จะโยนเกณฑ์รายได้รวมกับตัวแปรด้านประชากรศาสตร์หรืออื่นๆ เพื่อให้การกำหนดตลาดเป้าหมายชัดเจนยิ่งขึ้น เช่น กลุ่มรายได้สูงที่มีอายุต่างๆ ถือว่าใช้เกณฑ์รายได้ร่วมกับเกณฑ์อายุเป็นเกณฑ์ที่นิยมใช้กันมากขึ้น เกณฑ์รายได้อาจจะเกี่ยวข้องกับเกณฑ์อายุและอาชีพพร้อมกัน

คอตเลอร์ (Kotler, 2546: 374-379) ได้อธิบายว่า ตัวแปรทางประชากรศาสตร์ เช่น อายุ เพศ ขนาดครอบครัว วัฏจักรชีวิตครอบครัว รายได้ อาชีพ การศึกษา ศาสนา เชื้อชาติและสัญชาติ ตัวแปรทางประชากรศาสตร์เป็นเกณฑ์ในการแบ่งกลุ่มผู้บริโภคที่นิยมใช้มากที่สุด เหตุผลหนึ่งก็คือเป็นความต้องการและความพอใจของผู้บริโภค รวมทั้งอัตราการใช้ผลิตภัณฑ์มักมีความสัมพันธ์กับตัวแปรทางประชากรศาสตร์สูง หรืออีกเหตุผลหนึ่งก็คือ ตัวแปรทางประชากรศาสตร์ใช้เป็นเกณฑ์ในการแบ่งส่วนตลาดง่ายกว่าตัวแปรอื่น แม้ว่าตลาดเป้าหมายจะไม่สามารถอธิบายคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ได้ (เช่นบุคลิกภาพหรือประเภท) แต่การกล่าวอ้างถึงคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ก็ยังเป็นสิ่งจำเป็น เพื่อที่จะให้ทราบถึงขนาดตลาดเป้าหมายและสื่อที่จะใช้ให้เกิดประสิทธิผล

โดยสรุป แนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์แสดงให้เห็นถึงความแตกต่างในด้านคุณสมบัติทางประชากรระหว่างบุคคล ซึ่งมีผลต่อแนวโน้มพฤติกรรมที่แตกต่างกัน จึงได้นำมาใช้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยในส่วนของลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ต่อเดือน ซึ่งเป็นตัวแปรอิสระเพื่อเป็นแนวทางในการตั้งแบบสอบถามและในการอภิปรายผล

2. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้

ความหมายของการรับรู้

ชิฟแมนและคานุก (Schiffman; & Kanuk. 2000: 146) การรับรู้ (Perception) หมายถึง กระบวนการที่บุคคลแต่ละคนมีการเลือกการประมวลและการตีความเกี่ยวกับตัวกระตุ้นออกมาให้ความหมายและได้ภาพของโลกที่มีเนื้อหา

บรยงค์ ไตจินดา (2543: 287) ให้ความหมายการรับรู้ว่า หมายถึง การที่บุคคลได้รับตีความและตอบสนองต่อสิ่งที่เกิดขึ้น การรับรู้แบ่งได้เป็น 2 กิจกรรม คือ การรับข้อมูลและการแปลงข้อมูลให้เป็นข้อความตามความเข้าใจ การรับรู้จะต้องคำนึงถึงความรู้ความเข้าใจในข้อมูลข่าวสาร ความสนใจและประสบการณ์จึงสามารถทำให้แปลความถูกต้อง

ศิริวรรณและคนอื่นๆ (2541: 73) ให้ความหมายของการรับรู้ไว้ว่า การรับรู้ (Perception) เป็นกระบวนการซึ่งบุคคลจัดระเบียบและตีความรู้สึกประทับใจของตนเองเพื่อให้ความหมายเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม

จำเนียร ช่วงโชติ (2515: 2) ได้กล่าวว่า การรับรู้ คือ การสัมผัสที่มีความหมาย การรับรู้ เป็นการแปลหรือตีความแห่งการสัมผัสที่ได้รับออกมาเป็นหนึ่งสิ่งใดที่มีความหมาย หรือที่รู้จักเข้าใจซึ่งในการแปลหรือตีความนี้จำเป็นที่อินทรีย์ต้องใช้ประสบการณ์เดิมหรือความรู้เดิม หรือความชัดเจนที่มีมาแต่หนหลัง

กระบวนการการรับรู้

จำเนียร ช่วงโชติ (2515: 83) ได้กล่าวถึง กระบวนการรับรู้ว่า การรับรู้จะเกิดขึ้นต้องประกอบไปด้วย

1. การสัมผัสหรืออาการสัมผัส คนเรารับรู้สิ่งเร้าโดยทาง หู ตา จมูก ลิ้นและผิวหนัง อวัยวะเหล่านี้เป็นเครื่องมือหรืออุปกรณ์สำคัญในการรับสัมผัส แล้วส่งต่อไปเป็นประสบการณ์ทางสมองเพื่อให้เกิดการรับรู้ต่อไป

2. ชนิดและธรรมชาติของสิ่งเร้าและการรับรู้ ตามปกติบุคคลมักเกิดการรับรู้ได้ โดยไม่ต้องสัมผัสสิ่งเร้าทั้งหมด ทั้งนี้เนื่องมาจากประสบการณ์ที่บุคคลได้รับจากการรับรู้และเรียนรู้จากสิ่งแวดล้อมสะสมกันเรื่อยมา จนเกิดเป็นความรู้ความเข้าใจได้ทันที แม้ว่าจะสัมผัสสิ่งเร้าเพียงบางส่วนหรือส่วนใดส่วนหนึ่งเท่านั้น นอกจากนี้การจัดระเบียบของสิ่งเร้าทำให้มองเห็นภาพส่วนรวมได้ชัดเจน

3. การแปลความหมายของการสัมผัสกับการรับรู้มักดำเนินไปคู่กับการรับสัมผัสเสมอ ถ้าเราถูกเร้าด้วยสิ่งที่ไม่เคยพบเห็นมาก่อน เรามักแปลความหมายโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่เคยพบเห็นมาแล้ว

4. ประสบการณ์เดิมกับการรับรู้ ในการแปลความหมายหรือตีความหมายของความรู้สึกจากการสัมผัส เพื่อให้เป็นการรับรู้ในสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้น บุคคลจำเป็นต้องใช้ประสบการณ์เดิมหรือความรู้เดิม หรือความชัดเจนที่เคยมีมาแต่หนหลัง

สถิตย์ วงศ์สุวรรณ (2525: 79) ได้กล่าวถึงลักษณะของผู้รับรู้ การที่บุคคลจะเลือกรับรู้สิ่งใดก่อนหลัง มากน้อยอย่างไรนั้นขึ้นอยู่กับลักษณะผู้รับรู้ ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะผู้รับรู้ แบ่งออกเป็น 2 ด้านคือ

1. ด้านจิตวิทยา เช่น ความจำ ความพร้อม สติปัญญา การสังเกตพิจารณา ความสนใจ ตั้งใจ ทักษะ ค่านิยม วัฒนธรรม ซึ่งเป็นผลจากการเรียนรู้เดิม
2. ด้านกายภาพ ได้แก่ เพศ อายุ เชื้อชาติ ระดับการศึกษา ซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ทำการรับรู้ต่างกันไป

ลักษณะของสิ่งเร้า คุณสมบัติของสิ่งเร้าเป็นปัจจัยภายนอกที่ทำให้คนเราเกิดความสนใจที่จะรับรู้ หรือทำให้การรับรู้ของคนเราคลาดเคลื่อนไปจากความเป็นจริง ได้แก่

1. สภาพพื้นฐานการรับรู้
2. ความต่อเนื่องของสิ่งเร้า
3. ความคล้ายคลึงของสิ่งเร้า
4. ความใกล้ชิดกับสิ่งเร้า

ความสำคัญของการรับรู้

สถิตย์ วงศ์สุวรรณ (2525: 105) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการรับรู้ไว้ว่า การรับรู้มีความสำคัญต่อการเรียนรู้ การรับรู้ทำให้เกิดการเรียนรู้ ถ้าไม่มีการเรียนรู้แล้วการรับรู้จะเกิดขึ้นไม่ได้สังเกตได้จากกระบวนการดังนี้ สิ่งเร้า ประสาทสัมผัสกับสิ่งเร้า ตีความและรู้ความหมาย การรับรู้เกิดสังเกตเป็นการเรียนรู้ มีความสำคัญต่อเจตคติ อารมณ์และแนวโน้มพฤติกรรม เมื่อรับรู้แล้วย่อมเกิดความรู้สึก และมีอารมณ์ พัฒนาเป็นเจตคติแล้วพฤติกรรมก็ตามมาในที่สุด

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเรียนรู้

บุคคลจะรับรู้ในสิ่งเร้าหรือสถานการณ์ซึ่งเป็นสภาพแวดล้อมภายนอกแต่เพียงบางส่วนเท่านั้นไม่ใช่ทั้งหมด ดังนั้นการทำความเข้าใจในการเลือกที่จะรับรู้ทำให้เกิดความเข้าใจในบุคคลรวมตลอดถึงพฤติกรรมของเขาได้มากขึ้น

พัชนี วรกวิน (ศิริชัย ไตรสารศรี. 2539: 12; อ้างอิงจาก พัทณี วรกวิน. 2524) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้สรุปได้ดังนี้

1. การใส่ใจ เกิดจากสิ่งเร้าที่มีลักษณะผ่านเข้ามา ร่างกายเกิดความพร้อมและตอบสนอง เนื่องจากการใส่ใจทำให้คนได้ยินได้เห็นสิ่งนั้นก่อนเสมอ ความใส่ใจอาจเกิดจากสภาพการมีสิ่งเร้าภายนอกและภายในที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของบุคคล

2. บุคลิกภาพของบุคคล บุคลิกภาพที่สำคัญต่อการรับรู้ทางสังคม ได้แก่ บุคคลที่มีนิสัยชอบทางสังคมและบุคคลที่ชอบเก็บตัว บุคคลที่มองโลกในแง่ดีย่อมเห็นแต่ส่วนดีหรือวัตถุที่เป็นสองนัยต่างกัน

3. การเตรียมพร้อมในการรับรู้ ความพร้อมในการรับรู้จะเกิดขึ้นก่อนมีสิ่งเร้ามากระตุ้นการเตรียมพร้อมจะช่วยให้บุคคลคาดการณ์ล่วงหน้าในสิ่งที่เกิดขึ้น และเตรียมตัวเองอย่างเต็มที่ และแสดงปฏิกิริยาตอบสนองให้เหมาะสมกับสถานการณ์นั้นๆ

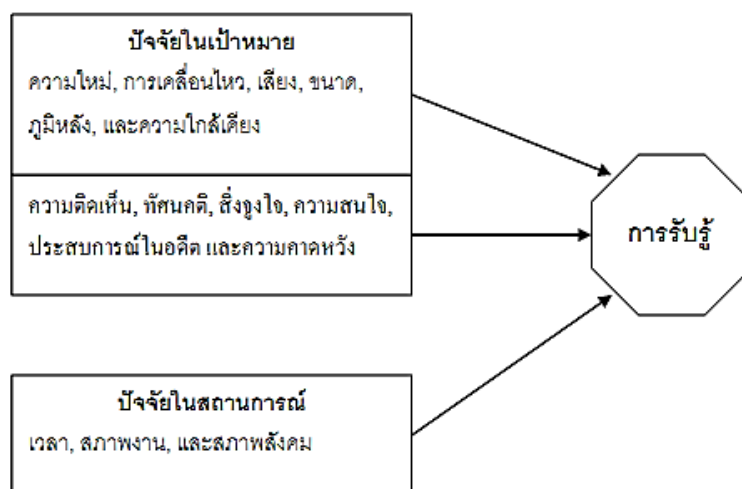
4. คุณสมบัติของผู้รับรู้ บทบาทของคุณสมบัติภายในของผู้รับรู้อมีส่วนในการรับรู้อย่างมาก เพราะบอกแนวโน้มที่เกี่ยวข้องกับสภาพที่เป็นจริงของสิ่งเร้าอย่างไร คุณสมบัติเหล่านั้นได้แก่ ความต้องการ ทักษะ บุคลิกภาพ และการปรับตัวส่วนบุคคล

โรบินส์ (Robbins. 1998: 371) ได้แบ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ออกเป็น 3 ด้าน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. เป้าหมายที่รับรู้ เป็นสิ่งที่ถูกสังเกตจากการยอมรับและการรับรู้ คนที่เสียดังมักจะถูกสังเกตมากกว่าคนที่เงียบ ความใหม่ การเคลื่อนไหว น้ำเสียง ขนาดภูมิหลัง และความใกล้เคียงสามารถสร้างภาพเป้าหมายตามที่เราเห็น เป้าหมายไม่สามารถถูกมองในลักษณะเดียวๆ ดังนั้นความสัมพันธ์ของเป้าหมายกับภูมิหลังที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ แนวโน้มที่จะทำให้เกิดการจัดหมวดหมู่ของสิ่งที่ใกล้เคียงกัน และคล้ายกันไปด้วยกัน

2. ตัวผู้รับรู้ เมื่อบุคคลดูเป้าหมายและพยายามตีความหมายถึงสิ่งที่เขามองว่าคืออะไร การตีความนั้นก็จะได้รับอิทธิพลจากส่วนตัวของผู้รับรู้ สิ่งที่เกี่ยวข้องอย่างมากของการรับรู้ ได้แก่ ทักษะ สิ่งจูงใจ ประสบการณ์ในอดีตและความคาดหวัง

3. สถานการณ์ เป็นสิ่งที่เรามองเห็นหรือเหตุการณ์รอบๆสภาพแวดล้อมที่อยู่ภายนอก ซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ประกอบด้วย เวลา สภาพงาน และสภาพสังคม ดังแผนภาพ แสดงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้



ภาพประกอบ 1 แสดงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้

ที่มา: Robbins, S.P.(1998). Organizational Behavior: Concepts Controversies and Applications.(8th ed.) New jersey:PrenticeHall,Inc

จากการศึกษา สรุปการรับรู้การบริการเกิดจากการที่บุคคลได้รับข้อมูลโดยการได้ยิน ได้เห็น หรือสัมผัส การรับรู้ของแต่ละบุคคลที่จะแตกต่างกันไปตามความต้องการ ความคาดหวัง ความรู้ และประสบการณ์ของบุคคลนั้น ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้ใช้การรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการเป็นตัวแปรในการศึกษา

3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

คณิตดวงหส์ดี (2537) ให้ความหมายไว้ว่าเป็นความรู้สึกชอบหรือพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงานและองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่นๆ ที่ทำหรือองค์ประกอบเหล่านั้นตอบสนองความต้องการของบุคคลได้บุคคลนั้นจะเกิดความพึงพอใจในงานขึ้นจะอุทิศเวลาแรงกายแรงใจรวมทั้งสติปัญญาให้แก่งานของตนให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

คอตเลอร์(Kotler. 2000: 36) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลเมื่อได้รับความสุขหรือความผิดหวัง ซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบการรับรู้กับความคาดหวังในผลลัพธ์ของสิ่งที่ต้องการ ถ้าการรับรู้ต่อสิ่งที่ต้องการพอดีกับความคาดหวังลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจ

ศิริวรรณเสวีรัตน์; และ คณะ. (2541: 45) กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์ กับความคาดหวังของลูกค้า ระดับความพอใจของลูกค้าจะเกิดจากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์จากผลิตภัณฑ์และความคาดหวังของบุคคล การคาดหวังของบุคคลเกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ ส่วนผลประโยชน์ของคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์เกิดจากนักการตลาดและฝ่ายอื่นๆที่เกี่ยวข้อง จะต้องสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าโดยพยายามสร้างคุณค่าเพิ่ม (Value Added)

อัมพร เจริญชัย (2536: 25) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจหมายถึง สิ่งที่สนองความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ เป็นการลดความเครียดทางด้านร่างกายและจิตใจ หรืออาจเป็นสภาพของความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความสดชื่นเอมใจ ตลอดจนสร้างทัศนคติในทางบวกต่อบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปตามความพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

จิตตินันท์ เตชะคุปต์ (2539: 19) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจของผู้บริโภคไว้ว่า ภาวะการณแสดงถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง หรือดีเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้า ในทางตรงกันข้าม ความไม่พึงพอใจหมายถึง ภาวะการณแสดงออกถึงความรู้สึก ในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวัง

สาโรช ไสยสมบัติ (ศรัทธา วุฒิพงศ์. 2542: 12; อ้างอิงจาก สาโรช ไสยสมบัติ. 2534) ได้พูดถึงปัจจัยที่สำคัญของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่ช่วยทำให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากนี้ผู้รับบริการจะดำเนินการให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานและยังจำเป็นที่จะต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้ที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วยเพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งเป็นตัวบ่งชี้ก็คือ จำนวนผู้ที่มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริการที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่มาใช้บริการ เพื่อที่จะได้ใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์การให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

อเดย์ และแอนเดอร์สัน (Aday and Anderson. 1971: 52-80) ได้ให้ความเห็นของความพึงพอใจว่าประกอบด้วยพื้นฐาน 6 ประการเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ป่วยกับการรักษาพยาบาลและความรู้สึกที่ผู้ป่วยได้รับการบริการ เป็นสิ่งที่จะประเมินระบบบริการทางการแพทย์

ความพึงพอใจต่อบริการ (Consumer Satisfaction) คือ ความพึงพอใจของผู้ป่วย ประกอบด้วย

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่รับจากการบริการ (Convenience) แยกออกเป็น
 - 1.1 การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ (Office Waiting Time)
 - 1.2 การได้รับการรักษาดูแลเมื่อมีความต้องการ (Availability of Care when Need)
2. ความพึงพอใจต่อการประสานของงานบริการ (Base of Getting to Care)
 - 2.1 การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่งๆ คือ ผู้ป่วยสามารถเข้ารับบริการได้ทุกประเภทตามความต้องการของผู้ป่วย (Getting all Needs Met at Once Place)
 - 2.2 แพทย์ให้ความสนใจในสุขภาพของผู้ป่วย (Concern of Doctors for Overall Health) ได้แก่ ด้านร่างกายและจิตใจ
 - 2.3 แพทย์ได้มีการติดตามผลการรักษา (Follow up Care) ความพึงพอใจต่ออภยาศัยและความสนใจของผู้ให้บริการ (Courtesy) ได้แก่ การแสดงอภยาศัยท่าทางที่ดีเป็นกันเองของผู้ให้บริการและแสดงความสนใจห่วงใยต่อผู้ป่วย
3. ความพึงพอใจต่ออภยาศัยและความสนใจของผู้ให้บริการ (Courtesy) ได้แก่ การแสดงอภยาศัยท่าทางที่ดีเป็นกันเองของผู้ให้บริการและแสดงความสนใจห่วงใยต่อผู้ป่วย
4. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ (Medical Information) คือการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุการเจ็บป่วย (Information about Treatment) ได้แก่ การปฏิบัติตนในขณะที่เจ็บป่วยการให้ยา
5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ (Quality of Care) ได้แก่ คุณภาพของการดูแลทั้งหมดที่ผู้ป่วยได้รับตามทัศนะของผู้ป่วยที่มีต่อโรงพยาบาล
6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Out of Pocket Costs) ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่ผู้ป่วยจ่ายไปกับการรักษาความเจ็บป่วย

จากความหมายของความพึงพอใจที่ผู้ศึกษาได้รวบรวมไว้นี้ พอจะสรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกด้านบวกของผู้รับบริการต่อประสบการณ์ที่เขาได้รับจากสถานบริการแห่งนั้น เป็นการตอบสนองความต้องการของมนุษย์ ซึ่งสามารถลดความเครียดด้านร่างกายและจิตใจลงได้

4. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

เพนชานสกีร์และโทมัส(Penchansky; & Thomas. 1981) ได้ให้แนวคิดทั่วไปถึงลักษณะการเข้าถึง หรือการใช้บริการในระบบบริการสุขภาพที่เหมาะสมระหว่างผู้ป่วยและระบบของการบริการสุขภาพ แบ่งเป็น 5 ประเภท คือ

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความ ต้องการของผู้ป่วย

2. การเข้าถึงแหล่งบริการ คือ ความสามารถที่จะใช้แหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดย คำนึงถึงลักษณะที่ตั้งของแหล่งบริการและการเดินทางของผู้ใช้บริการ

3. ความเหมาะสมและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ได้แก่ แหล่งบริการที่ ผู้ป่วยยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวกเมื่อไปใช้บริการ

4. ความสามารถของผู้ป่วยในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

5. การยอมรับคุณภาพของการบริการ ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการ ด้วย

โดยสรุปว่า แนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการเป็นสิ่งสำคัญสำหรับนโยบายทางด้านสุขภาพ เพราะเป็นสิ่งที่บ่งชี้ถึงการให้บริการ และความพึงพอใจของผู้ป่วย

การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติเพื่อผู้อื่นผู้ที่ทำให้การบริการจึงควรจะมีคุณสมบัติ ที่สามารถอำนวยความสะดวก และทำคุณเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบ

กุลธณ ธนาพงศธร (2528:12) หลักการให้บริการได้แก่

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่กล่าวคือประโยชน์และ การบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่ เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นจะต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและ สม่ำเสมอมิใช่ทำๆหยุดๆตามความพอใจของผู้รับบริการหรือผู้ปฏิบัติ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดให้นั้น จะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนหรือทุกองค์กร อย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งในลักษณะ แตกต่างจากกลุ่มคนอื่นๆอย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการให้บริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่ จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ ง่ายสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการ หรือผู้ให้บริการมากเกินไป

จินตนา บุญบงการ (2522: 6-7) ให้ความหมายของการบริการว่า เป็นสินค้าที่ไม่มีตัวตน มองเห็นไม่ชัดเจน จับต้องไม่ได้ แต่สัมผัสได้ด้วยความรู้สึกและสะดวกสบาย และซื้อขายกันได้

สุธี พนาวรร (2533: 102-105) กล่าวถึง คุณภาพของการบริการว่าเป็นสิ่งที่ “มองไม่เห็น” จึงมี อาจชี้ชัดลงไปได้ว่าสิ่งไหนคุณภาพไม่ดี ซึ่งเมื่อพูดอย่างวิชาการแล้วก็คือ การผลิตและการบริโภคขึ้น พร้อมกันเพราะฉะนั้นการบริการที่ไม่ดีออกไปแล้วก็ออกไปเลย ทำให้ลูกค้าไม่พอใจและตัดสินใจไม่มา ใช้บริการอีก และสูญเสียลูกค้าไปในที่สุด บริการไม่อาจตรวจสอบคุณภาพก่อนเหมือนสินค้า ปัญหา การควบคุมคุณภาพการให้บริการนั้นเป็นเรื่องลึกลับ และสำคัญมากกว่าอุตสาหกรรมการผลิต สรุปได้ว่า คุณภาพของการบริการกำหนดด้วยส่วนประกอบ 2 ประการ คือ

1. สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังไว้ คือ เมื่อลูกค้ามาใช้บริการ คาดหวังว่าจะได้รับการบริการขนาดใด
2. ผลการประเมิน คือ สิ่งที่ลูกค้าประเมินออกมาเมื่อได้ใช้บริการนั้นแล้ว พูดอีกนัยหนึ่งคือ
3. ลูกค้าคาดหวังไว้ คือ เมื่อลูกค้ามาใช้บริการ คาดหวังว่าจะได้รับการบริการขนาดใด
4. ผลการประเมิน คือ สิ่งที่ลูกค้าประเมินออกมาเมื่อได้ใช้บริการนั้นแล้ว พูดอีกนัยหนึ่งคือ
 - 4.1 หากผลประเมินสูงกว่าที่คาดหวังไว้ จะเกิดความรู้สึกว่า “ดีกว่าที่เขาสี้อีก” และลูกค้าหันกลับมาใช้บริการอีก
 - 4.2 หากผลประเมินต่ำกว่าที่คาดหวังไว้ก่อน ลูกค้าจะรู้สึกว่ “อะไรกันนี้ ไม่มาอีกแล้ว” จะเสียลูกค้าไป
 - 4.3 หากผลประเมินไม่มีอะไรแตกต่างจากที่คาดหวังแล้ว ลูกค้าจะรู้สึกว่าเป็นการบริการธรรมดาๆ ไม่เกิดความประทับใจ

สรุปว่า คุณภาพของการบริการ คือ การเปรียบเทียบระหว่าง “สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังไว้” กับ “ผลการประเมิน” จากสิ่งที่เกิดขึ้นจริง

ไมตรี ทองประวดี (2541: 10) ได้กล่าวว่า วัฒนธรรมการให้บริการ คือ การต้อนรับและการบริการลูกค้าที่ดีงาม ที่บุคลากรทุกคนในบริษัท/องค์กรได้กระทำกันมาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่อดีตและนำมาปฏิบัติให้เกิดความเคยชินโดยธรรมชาติในปัจจุบัน และบุคลากรทุกคนในบริษัท/องค์กรนั้น ต้องดำรงรักษาไว้อย่างต่อเนื่องไปในอนาคตอย่างไม่หยุดยั้ง

ในการให้บริการของบริษัทฯ พนักงานที่ให้บริการนั้นจะต้องทราบถึงสิ่งที่ลูกค้าแต่ละรายคาดหวัง ซึ่งความคาดหวังของลูกค้าอาจไม่เหมือนกัน ดังนั้นการให้บริการสำหรับลูกค้าแต่ละราย จะต้องมีการประเมินถึงต้นทุนของการให้บริการกับสิ่งที่ได้รับ และการบริการจะต้องกระทำอย่างเสมอต้นเสมอปลาย เพื่อให้เกิดความประทับใจอย่างต่อเนื่อง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541: 340-342) การบริหารความแตกต่างทางการแข่งขัน งานการตลาดของผู้ขายบริการจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์ของลูกค้าแตกต่างจากคู่แข่งขึ้น เป็นการยากลำบากที่จะสร้างให้เห็นข้อแตกต่างของบริการอย่างเด่นชัดในความรู้สึกของลูกค้า การพัฒนาคุณภาพ การให้บริการที่เหนือคู่แข่ง สามารถทำได้โดยการให้คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) เป็นสิ่งสำคัญหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือคู่แข่ง มีหลักการดังนี้ คือ

1. บริการที่น่าเสนอ (Offer) โดยพิจารณาความคาดหวังของลูกค้าซึ่งประกอบด้วย 2 ประการคือ

1.1 การให้บริการพื้นฐานเป็นชุด ซึ่งได้แก่ สิ่งที่ลูกค้าคาดว่าจะได้รับจากกิจการ

1.2 ลักษณะการให้บริการเสริม ได้แก่ บริการที่กิจการมีเพิ่มเติมให้นอกเหนือจากการบริการพื้นฐานทั่วไป

2. การส่งมอบบริการ (Delivery) ที่มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอได้เหนือกว่าคู่แข่งโดยตอบสนองความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้บริโภค

3. ภาพลักษณ์ (Image) การสร้างภาพลักษณ์สำหรับบริษัทที่ให้บริการโดยอาศัยสัญลักษณ์ตราสินค้า โดยอาศัยเครื่องมือการโฆษณาประชาสัมพันธ์ และการสื่อสารทางการตลาดอื่นๆ

4. ลักษณะด้านนวัตกรรม (Innovation Feature) เป็นการเสนอบริการในลักษณะที่มีแนวคิดริเริ่มแตกต่างจากบริการของคู่แข่งขึ้นทั่วไป

ในปี 1990 พาราซูรามัน, ซีทฮอล์มและแบร์รี่ (Parasuraman, Zethamal; & Berry. 1990: 25) ได้พัฒนาและสร้างเครื่องมือแบบประเมินคุณภาพการบริการที่เรียกว่า 'SERVQUAL' (Service Quality) ซึ่งสามารถนำไปวิเคราะห์และหาความสัมพันธ์ โดยสรุปมิติคุณภาพรวมจาก 10 ด้าน เหลือเพียง 5 ด้าน ดังนี้

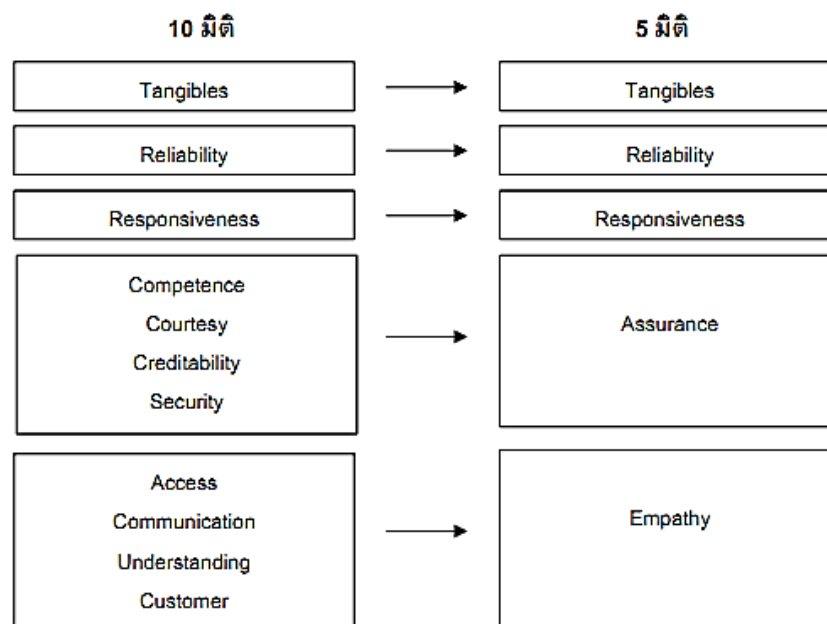
1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) การบริการที่สามารถนำเสนอออกมาเป็นลักษณะทางกายภาพ เป็นสิ่งที่จับต้องได้ ปรากฏให้เห็น สิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้อย่างชัดเจนและง่าย สามารถสัมผัสได้ เช่น อาคาร สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ เทคโนโลยีที่ทันสมัย ระบบการติดต่อสื่อสาร

2. ความน่าเชื่อถือของบริการ (Reliability) ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นว่าการบริการที่ได้รับมีความถูกต้องแม่นยำเหมาะสม มีความสม่ำเสมอทุกครั้งที่มารับบริการ

3. ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) ผู้ให้บริการพร้อมและเต็มใจจะให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้ทันเวลาที่ผู้รับบริการได้รับความสะดวก ความรวดเร็ว

4. การให้ความมั่นใจ (Assurance) ผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่มีความรู้ความสามารถความชำนาญทำให้ผู้บริการเกิดความมั่นใจในการรับบริการ มีความเชื่อถือ รู้ลึกปลอดภัย ไว้วางใจได้ ไม่มี ความเย่อหยิ่ง

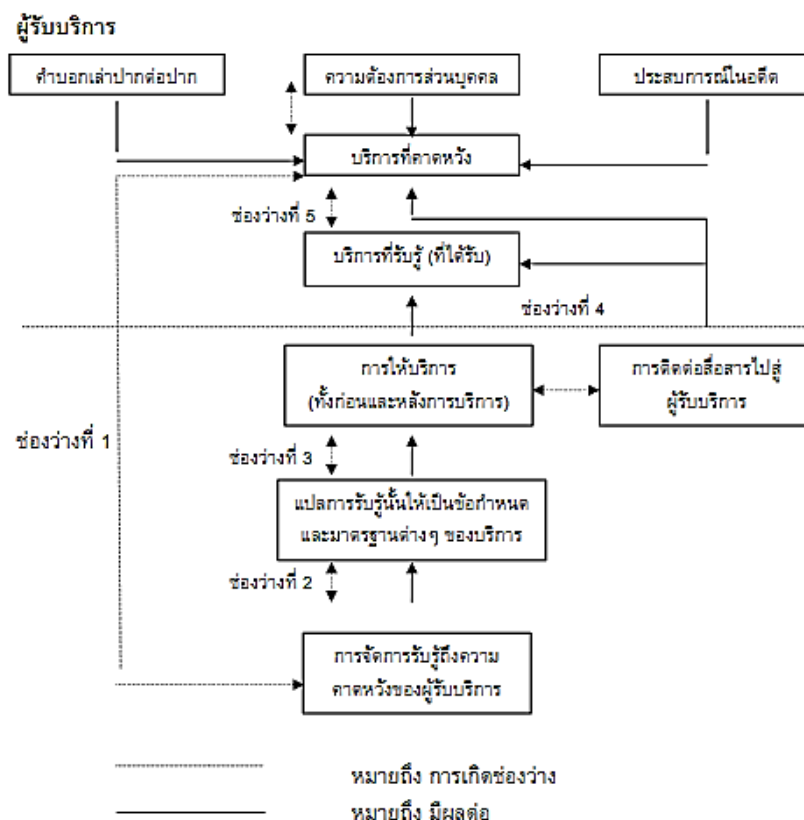
5. การเอาใจใส่(Empathy)ผู้ให้บริการเข้าถึงการบริการมีความเข้าใจ เห็นอกเห็นใจ เอาใจใส่ ต่อความต้องการของผู้รับบริการ



ภาพประกอบ 2 มิติการประเมินคุณภาพบริการ

ที่มา : Parasuraman, Zeithamal and Berry. (1990). *Delivery Quality Service : Balancing Customer Perception and Expection*. New York : The Free Press.

นอกจากนี้ พาราซูราแมน, ซีทฮอล์มและแบรี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry) ได้ทำการวิจัยธุรกิจบริการต่างๆ โดยทำการศึกษาความต้องการหรือความคาดหวังคุณภาพบริการด้านต่างๆ และได้สร้างแบบจำลองคุณภาพบริการ โดยกระบวนการบริการแต่ละส่วนจะมีความสัมพันธ์กันและส่งผลกระทบต่อคุณภาพบริการ ดังรูปภาพ



ภาพประกอบ 3 รูปแบบโมเดลคุณภาพบริการ

ที่มา : Kotler, P. (2000). *Marketing Management*. New Jersey : Prentice Hall.

ช่องว่างที่ 1 ช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้มารับบริการ (Consumer Expectation) และการรับรู้ถึงความต้องการนั้นของผู้รับบริการ (Management Perception)

ผู้บริหารไม่อาจทราบหรือรับรู้ถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้ทั้งหมด อาจยึดถือความเข้าใจตนเป็นหลัก ทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนไปจากความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ เช่น การจัดสถานที่หรูหรา มีน้ำพุ สวนหย่อม แต่ผู้รับบริการอาจต้องการเพียงสถานที่สะอาด ที่นั่งพอเพียง อากาศเย็นสบาย

ช่องว่างที่ 2 ช่องว่างการรับรู้ของผู้บริหารเรื่องความต้องการของผู้รับบริการและการกำหนดลักษณะคุณภาพบริการ (Service Quality Specification)

ผู้บริหารรับรู้ถึงความต้องการ แต่อาจไม่ได้กำหนดเป้าหมาย มาตรฐานการให้บริการ ไม่ได้กำหนดลักษณะการบริการให้ได้คุณภาพ ไม่ได้กำหนดเป็นนโยบาย จัดอบรมบุคลากร

ช่องว่างที่ 3 ช่องว่างระหว่างลักษณะคุณภาพของบริการที่กำหนดไว้และการให้บริการ (Service Delivery) มีการกำหนดนโยบายลักษณะการบริการไว้ แต่อาจมีปัญหาในปัจจัยด้านอื่นๆ ซึ่งส่งผลให้บริการไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่วางไว้ ทำให้บริการไม่มีคุณภาพ เช่น ปัญหาทางด้านงบประมาณ อุปกรณ์เครื่องมือชำรุด ขาดกำลังคน

ช่องว่างที่ 4 การให้บริการและการสื่อสารให้ผู้รับบริการทราบ (External Communication) การสื่อสารหรือการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการ มีผลต่อผู้บริการที่มารับบริการ คาดหวังและบริการที่ได้รับรู้บริการที่ผู้ให้บริการตั้งใจมองให้ อาจต่างจากบริการที่บริการคิดว่าตนได้ เนื่องจากเข้าใจไม่ตรงกัน ขาดการประชาสัมพันธ์ ทำให้ความคาดหวังของผู้รับบริการคลาดเคลื่อนไปจากบริการที่ได้รับจริง ผู้รับบริการจะเกิดความผิดหวังและประเมินว่าได้รับบริการที่ด้อยคุณภาพ

ช่องว่างที่ 5 ช่องว่างระหว่างบริการที่ผู้มารับบริการรู้ (Perceived Service) และบริการที่ผู้มารับบริการคาดหวัง (Expected Service)

คุณภาพบริการมีความสัมพันธ์โดยตรงกับขนาดและทิศทางของช่องว่างที่เกิดจากบริการคาดหวังได้ โดยผู้รับบริการอาจได้รับทราบข้อมูลจากคำบอกเล่าของบุคคลอื่น จากประสบการณ์ในอดีต จากความต้องการของตนเองกับการบริการที่ได้รับรู้ ถ้าการบริการที่โรงพยาบาลให้กับผู้รับบริการรับรู้ดีกว่า หรือเท่ากับความคาดหวัง บริการนี้จะถูกจัดว่ามีคุณภาพ แต่ถ้าการรับรู้ต่ำกว่าที่คาดไว้ย่อมเกิดความรู้สึกว่าโรงพยาบาลบริการไม่ดี ไม่มีคุณภาพ

5. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

ความหมายของพฤติกรรมผู้บริโภค

พฤติกรรมผู้บริโภคหมายถึงพฤติกรรมการค้นหาคำขอการใช้การประเมินผลการทิ้งผลิตภัณฑ์และการบริการที่ผู้บริโภคคาดหวังว่าจะตอบสนองความต้องการของเขา (Schiffman; & Kanuk. 1997: 2)

พฤติกรรมผู้บริโภคหมายถึงกระบวนการตัดสินใจและลักษณะกายภาพของกิจกรรมส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการประเมินการได้มาการใช้หรือการกำจัดสินค้าและบริการ (Loudon; & Della Bitta. 1993: 3)

การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค (Analysis Consumer Behavior)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541: 125-126) ได้ให้ความหมายของการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค (Analysis Consumer Behavior) ได้ว่าเป็นการค้นหาหรือวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรม การซื้อและการใช้ของผู้บริโภคเพื่อทราบถึงลักษณะความต้องการและพฤติกรรม การซื้อและการใช้ของผู้บริโภค

คำตอบที่ได้จะช่วยให้นักการตลาดสามารถจัดกลยุทธ์การตลาดที่สามารถสนองความพึงพอใจของผู้บริโภคได้อย่างเหมาะสม

คำถาม 7 คำถามที่นิยมใช้ค้นหาลักษณะพฤติกรรมของผู้บริโภคคือ 6Ws และ 1H เพื่อค้นหาคำตอบ 7 ประการหรือ 7 Qs มีดังนี้

1. ใครอยู่ในตลาดเป้าหมาย (Who is in the target market?) คำตอบที่ต้องการทราบคือ ลักษณะกลุ่มเป้าหมาย (Occupants) เช่นลักษณะประชากร, ภูมิศาสตร์, จิตวิทยา, พฤติกรรมศาสตร์

2. ผู้บริโภคซื้ออะไร (Who does the consumer buy?) คำตอบที่ต้องการทราบคือสิ่งที่ผู้บริโภคต้องการซื้อ (Objects) เช่นต้องการคุณสมบัติหรือองค์ประกอบของผลิตภัณฑ์และความแตกต่างที่เหนือกว่าคู่แข่ง (Competitive Differentiation)

3. ทำไมผู้บริโภคจึงซื้อ (Why does the consumer buy?) คำตอบที่ต้องการทราบคือวัตถุประสงค์ในการซื้อ (Objective) ผู้บริโภคซื้อสินค้าเพื่อบริโภคความต้องการของเขาด้านร่างกายและด้านจิตวิทยาซึ่งต้องศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อ

4. ใครมีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อ (Who participates in the buying?) คำตอบที่ต้องการทราบคือบทบาทของกลุ่มต่างๆ (Organizations) มีอิทธิพลในการตัดสินใจซื้อ ประกอบด้วยผู้ริเริ่มผู้มีอิทธิพลผู้ตัดสินใจผู้ซื้อผู้ใช้

5. ผู้บริโภคซื้อเมื่อใด (When does the consumer buy?) คำตอบที่ต้องการทราบคือโอกาสในการซื้อ (Occasions) เช่นช่วงเดือนใดของปีหรือช่วงฤดูกาลใดของปีช่วงวันใดของเดือนช่วงเวลาใดของวันโอกาสพิเศษ หรือเทศกาลวันสำคัญต่างๆ

6. ผู้บริโภคซื้อที่ไหน (Where does the consumer buy?) คำตอบที่ต้องการทราบคือช่องทางหรือแหล่ง (Outlets) ที่ผู้บริโภคไปทำการซื้อเช่นห้างสรรพสินค้าซูเปอร์มาร์เก็ต ร้านขายของชำ

7. ผู้บริโภคซื้ออย่างไร (How does the consumer buy?) คำตอบที่ต้องการทราบคือขั้นตอนในการตัดสินใจซื้อ (Operations) ประกอบด้วยการรับรู้ปัญหาการค้นหาข้อมูลการประเมินผลทางเลือกการตัดสินใจซื้อความรู้สึกภายหลังการซื้อ

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 4 คำถาม 6 Ws และ 1H ไปสู่ 7Qs

ที่มา: ธนะวรรณแสงสุวรรณ; และคณะ : (2546). การบริหารการตลาด: 35.

รูปแบบพฤติกรรมผู้บริโภค

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541: 128) กล่าวว่า เป็นการศึกษาของเหตุจูงใจที่ทำให้เกิดการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ โดยมีจุดเริ่มต้นจากการเกิดสิ่งกระตุ้น (Stimulus) ที่ทำให้เกิดความต้องการสิ่งที่จะกระตุ้นผ่านเข้ามาในความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อ (Buyer's black box) ซึ่งเปรียบเสมือนกล่องดำ ซึ่งผู้ผลิตหรือผู้ขายไม่สามารถคาดคะเนความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อ แล้วจะมีการตอบสนองของผู้ซื้อ (Buyer's Response)

พฤติกรรมของผู้ซื้อเริ่มต้นจากมีสิ่งเร้า (Stimulus) มากระตุ้น (Stimulate) ความรู้สึกของเขา ทำให้รู้สึกถึงความสงสัยจนต้องทำการหาข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของเขา เพื่อทำการตัดสินใจซื้อและพฤติกรรมการซื้ออันเป็นการตอบสนอง (Response) ในที่สุด

1. สิ่งเร้า (Stimulus) อาจเกิดขึ้นได้จากสิ่งเร้าภายใน (Inside Stimulus) ที่ร่างกายเกิดความไม่สมดุลทางกายภาพหรือทางจิตใจก่อให้เกิดความต้องการที่จะรักษาสมดุลนั้นหรือจากสิ่งเร้าภายนอก (Outside Stimulus) ซึ่งแบ่งออกเป็น

สิ่งเร้าทางการตลาด (Marketing Stimulus) อันเป็นสิ่งเร้าที่เกี่ยวข้องกับส่วนประสมทางการตลาดที่นักการตลาดต้องใช้ในการกระตุ้นให้ผู้ซื้อเกิดความต้องการซื้อ

สิ่งเร้าอื่นๆเป็นสิ่งแวดล้อมอันอยู่เหนือความควบคุมขององค์การสามารถทำให้เกิดการซื้อได้ เช่นสภาพเศรษฐกิจที่ดีเทคโนโลยีที่อำนวยความสะดวกกฎหมายที่เอื้อประโยชน์นโยบายทางการเมืองที่กระตุ้นให้เกิดการลงทุนหรือวัฒนธรรมที่สร้างพฤติกรรมการใช้เงินในทางตรงกันข้ามสิ่งเร้าต่างๆ ที่มี

ลักษณะในทางลบอาจจะไม่ก่อให้เกิดการซื้อแม้จะมีความต้องการให้เกิดการซื้อก็ตามเช่นสภาวะเศรษฐกิจถดถอยการเพิ่มขึ้นของภาษีสินค้าฯ

2. กล่องดำ (Black Box) เป็นกล่องระบบของความรู้สึกความต้องการและกระบวนการตัดสินใจที่เกิดขึ้นจากความคิดและจิตใจของผู้ซื้ออันเป็นสิ่งที่ยากแก่การเข้าใจที่นักการตลาดต้องพยายามศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่มีต่อพฤติกรรมและการตัดสินใจซื้อของผู้ซื้อรวมถึงต้องศึกษาถึงกิจกรรมการตัดสินใจซื้อของผู้ซื้อด้วย

3. การตอบสนอง (Response) เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เป็นการตอบสนองต่อสิ่งเร้า ซึ่งผู้ซื้อจะตัดสินใจเกี่ยวกับชนิดของผลิตภัณฑ์ตราผลิตภัณฑ์ผู้ขายเวลาที่ซื้อและปริมาณที่จะซื้อ

4. กระบวนการการตัดสินใจซื้อ (Buying Decision Process) ถึงแม้ผู้ซื้อจะมีลักษณะการซื้อเหตุผลหรือความชอบที่แตกต่างกันแต่ผู้ซื้อจะมีขั้นตอนในการตัดสินใจซื้อที่เหมือนกันซึ่งเราสามารถแบ่งออกเป็น 5 ขั้นตอนคือ

1. การรับรู้ถึงความต้องการผู้ซื้อจะตระหนักถึงความต้องการในสิ่งที่ตนเองรู้สึกว่ายังขาดหายไปในชีวิตของคนและจะมองหาผลิตภัณฑ์ที่สามารถมาเติมให้กับความต้องการนั้นเช่นผู้ซื้อที่ตระหนักถึงความต้องการใช้โทรศัพท์มือถือเพื่อที่จะสามารถทำการติดต่อกับผู้อื่นได้สะดวกมากขึ้น

2. การค้นหาข้อมูลผู้ซื้อจะพยายามหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ให้มากที่สุดเพื่อนำมาใช้ในการตัดสินใจเช่นผู้ซื้อที่ต้องการโทรศัพท์มือถือก็จะทำการหารายละเอียดเกี่ยวกับโทรศัพท์มือถือทั้งหมดว่ามีอะไรบ้าง

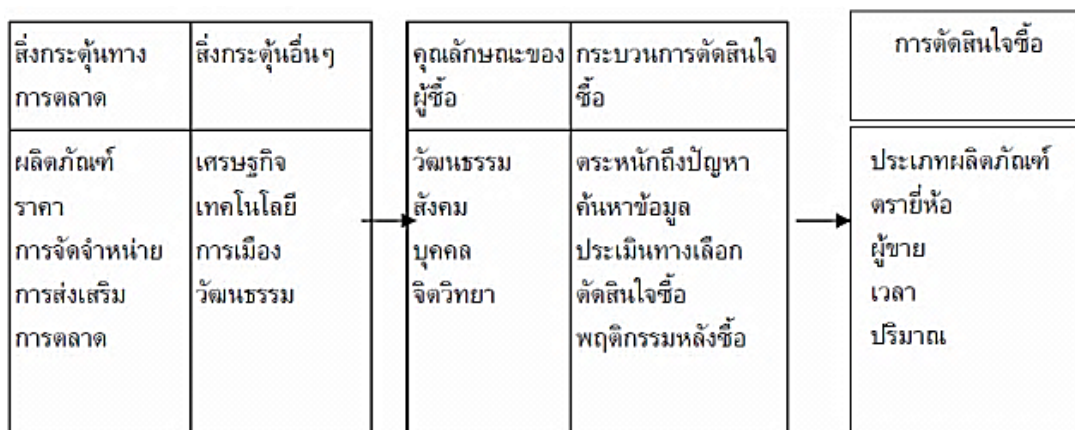
3. การประเมินทางเลือกผู้ซื้อจะนำข้อมูลทั้งหมดที่ได้มาทำการเปรียบเทียบเพื่อหาทางเลือกที่ดีที่สุดเช่นผู้ซื้อจะทำการเปรียบเทียบข้อมูลทั้งหมดที่ได้ระหว่างระบบโทรศัพท์ ระหว่างตราว่ามีลักษณะแตกต่างกันอย่างไรข้อดีเด่นหรือข้อเสียแตกต่างกันอย่างไรซึ่งอาจจะประเมินโดยการให้คะแนนจากมากไปหาน้อยแก่แต่ละคุณสมบัติ

4. การตัดสินใจเป็นการตัดสินใจทำการซื้อจริงซึ่งผู้ซื้อต้องตัดสินใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ตราผลิตภัณฑ์ผู้ขายเวลาในการซื้อและปริมาณในซื้อเช่นเลือกระบบโทรศัพท์เลือกร้านค้าที่จะซื้อเลือกช่วงเวลาที่จะซื้อ (รอช่วงเวลาที่มีการส่งเสริมการตลาดซื้อช่วงปลายเดือนหรือรอซื้อพร้อมเพื่อน) และจำนวนที่เหมาะสมที่จะซื้อ (หากรอซื้อพร้อมเพื่อน 2 เครื่องก็อาจจะมีส่วนลดพิเศษ) เป็นต้น

5. พฤติกรรมภายหลังการซื้อ – การใช้ผู้ซื้ออาจจะมีพฤติกรรมในการตอบสนองความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจจากการซื้อหรือการใช้ดังกล่าวคือเมื่อพึงพอใจก็จะทำการซื้อซ้ำและบอกต่อเมื่อไม่พึงพอใจก็จะเลิกใช้และบอกต่อหรือเรียกร้องให้ผู้ขายรับผิดชอบ

สิ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค (Influencing Buyer Behavior)

สิ่งเร้าภายนอก สภาวะแวดล้อมทางการตลาดจะเข้าไปสู่ภาวะจิตใจของผู้ซื้อคุณลักษณะของผู้ซื้อและกระบวนการในการตัดสินใจจะนำไปสู่การตัดสินใจซื้อภาระที่นักการตลาดต้องทำความเข้าใจสิ่งที่เกิดขึ้นในภาวะจิตใจของผู้ซื้อคืออะไรระหว่างการได้รับสิ่งเร้าภายนอกและการตัดสินใจซื้อสามารถอธิบายได้ดังนี้



ภาพประกอบ 5 รูปแบบพฤติกรรมผู้บริโภค

ที่มา : ธนวรรณแสงสุวรรณ ; และคณะ. (2546). การจัดการการตลาด: 251

ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจของผู้ซื้อจะมีปัจจัยต่างๆที่เข้ามาเกี่ยวข้องและมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจได้แก่ปัจจัยด้านวัฒนธรรมปัจจัยด้านสังคมปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านจิตวิทยา

ปัจจัยทางด้านวัฒนธรรม (Cultural Factors) วัฒนธรรมเป็นปัจจัยขั้นพื้นฐานในการกำหนดความต้องการและพฤติกรรมของมนุษย์ เด็กที่กำลังเจริญเติบโตจะเรียนรู้สิ่งต่างๆเรื่องค่านิยมการรับรู้ความพึงพอใจและพฤติกรรมผ่านทางสถาบันครอบครัวและสถาบันหลักอื่นๆ

วัฒนธรรมหมายถึงรูปแบบหรือวิธีการดำเนินชีวิตที่คนส่วนใหญ่ในสังคมยอมรับซึ่งประกอบไปด้วยค่านิยมการแสดงออกการใช้วัสดุสิ่งของ เป็นต้น

วัฒนธรรมย่อยวัฒนธรรมยังประกอบไปด้วยวัฒนธรรมย่อยซึ่งเป็นตัวกำหนดการจำแนกลักษณะและกระบวนการทางสังคมเฉพาะอย่างสำหรับสมาชิกในสังคมนั้นๆวัฒนธรรมย่อยหมายถึงรวมถึงศาสนากลุ่มชาติพันธุ์และกลุ่มภูมิภาคมีวัฒนธรรมย่อยหลายๆวัฒนธรรมที่ประกอบกันขึ้นเป็นส่วนตลาดที่มีความสำคัญซึ่งนักการตลาดจะต้องออกแบบผลิตภัณฑ์และจัดกิจกรรมการตลาดของตนให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดดังกล่าวดังนั้นนักการตลาดต้องมีความรู้ด้านมานุษยวิทยาเพื่อทราบว่าคุณสมบัติของแต่ละสังคมไม่เหมือนกันนักการตลาดจึงลืมนำคำนึงถึงสังคมไม่ได้

ชนชั้นทางสังคมสังคมมนุษย์ทุกแห่งล้วนมีการแบ่งลำดับชั้นทางสังคมทั้งสิ้นการแบ่งชนชั้นทางสังคมที่มีความเป็นหนึ่งเดียวและมีความคงทนถาวรโดยจะมีการปกครองตามลำดับชั้นและสมาชิกจะมีค่านิยมความสนใจและพฤติกรรมคล้ายคลึงกันชนชั้นทางสังคมมิได้สะท้อนถึงรายได้เพียงอย่างเดียวแต่ยังมีตัวบ่งชี้อื่นๆอีกเช่นอาชีพการศึกษาชาติกำเนิดและสถานที่อยู่อาศัยซึ่งชนชั้นทางสังคมแตกต่างกันจากชุดเชื้อผำรูปแบบการพูดความพึงพอใจด้านสันตนาการและบุคลิกลักษณะอื่นๆชนชั้นทางสังคมมีลักษณะหลายประการคือ

ประการแรกคนที่อยู่ในแต่ละชั้นทางสังคมมักมีแนวโน้มแห่งพฤติกรรมที่คล้ายคลึงกันมากกว่าคนที่มาจากชนชั้นทางสังคมที่แตกต่างกัน

ประการที่สองคนเราจะถูกมองหรือเข้าใจว่าครอบครองฐานะที่เหนือกว่าหรือด้อยกว่าไปตามชนชั้นทางสังคมของเขา

ประการที่สามชนชั้นทางสังคมของเราสามารถบ่งชี้ได้จากตัวแปรหลายประการเช่น อาชีพ การงานรายได้การศึกษาและแนวโน้มแห่งค่านิยมของคนนั้นๆมากกว่าดูจากตัวแปรใดตัวแปรหนึ่งประการเดียว

ประการที่สี่ปัจเจกชนสามารถโยกย้ายจากชนชั้นทางสังคมหนึ่งไปยังอีกชนชั้นหนึ่ง ไม่ว่าจะสูงขึ้นหรือต่ำลงได้ตลอดช่วงอายุขัยของเขาและขอบเขตของการโยกย้ายนั้นจะทำได้มากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความเคร่งครัดของการแบ่งลำดับชั้นทางสังคมนั้นๆ

ปัจจัยทางสังคม (Social Factors) นอกจากปัจจัยทางด้านวัฒนธรรมแล้วพฤติกรรมผู้บริโภคมักได้รับอิทธิพลจากปัจจัยทางสังคมเช่นกลุ่มอ้างอิงครอบครัวตลอดจนบทบาทและสถานภาพ

กลุ่มอ้างอิง (Reference Groups) ประกอบไปด้วยบุคคลหรือกลุ่มบุคคลทั้งหมดที่มีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อทัศนคติและพฤติกรรมซึ่งกลุ่มที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อบุคคลนั้นเรียกว่า กลุ่มสมาชิกภาพ (Membership Groups)

กลุ่มสมาชิกภาพบางกลุ่มเป็นกลุ่มปฐมภูมิเช่นครอบครัวเพื่อนเพื่อนบ้านและเพื่อนร่วมงานซึ่งเป็นกลุ่มที่บุคคลมีปฏิสัมพันธ์ด้วยค่อนข้างต่อเนื่องและไม่เป็นทางการนอกจากนี้คนในกลุ่มปฐมภูมิอาจเป็นสมาชิกของกลุ่มทุติยภูมิด้วยก็ได้เช่นกลุ่มศาสนา กลุ่มอาชีพซึ่งมีลักษณะเป็นทางการมากกว่าและมีปฏิสัมพันธ์ต่อเนื่องน้อยกว่า

คนเรามักได้รับอิทธิพลที่สำคัญอย่างน้อย 3 วิธีจากกลุ่มอ้างอิงกลุ่มอ้างอิงจะแสดงให้เห็นถึงความเป็นเอกลักษณ์ เป็นปัจเจกชนในรูปแบบการดำเนินชีวิตและพฤติกรรมรวมทั้งยังมีอิทธิพลต่อทัศนคติและแนวความคิดของตนเองอีกด้วยนอกจากนี้ยังสร้างแรงกดดันในการเลือกผลิตภัณฑ์ และตราสินค้าของบุคคล หากไม่สอดคล้องกับกลุ่มอ้างอิงของตน

นอกจากนี้คนเรายังได้รับอิทธิพลจากกลุ่มที่ตนไม่ได้เป็นสมาชิกแต่อยากเป็นส่วนกลุ่มที่คนเราต้องการไปเป็นสมาชิกนั้น เรียกว่า กลุ่มใฝ่ฝัน (Aspirational Groups)

กลุ่มไม่พึงประสงค์ (Dissociative Groups) เป็นกลุ่มที่มีค่านิยมหรือพฤติกรรมไม่เป็นที่ยอมรับเช่นในสังคมไทยเป็นคนบ้านนอกแต่มาอยู่ในกรุง ก็ปกปิดไม่ให้คนอื่นรู้ว่าเป็นคนบ้านนอก

ครอบครัว (Family) ครอบครัวเป็นสถาบันที่สำคัญที่สุดในสังคม เพราะผู้บริโภครวมทุกคนเติบโตมาจากครอบครัวครอบครัวจึงมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภคเป็นอย่างมากสมาชิกครอบครัวประกอบกันขึ้นเป็นกลุ่มอ้างอิงแบบปฐมนิเทศที่มีอิทธิพลมากที่สุดซึ่งสามารถจำแนกความแตกต่างระหว่างสองครอบครัวที่อยู่ในชีวิตของผู้ซื้อได้ครอบครัวแห่งความโน้มเอียง (Family of Orientation) ประกอบด้วยพ่อแม่และญาติพี่น้องเนื่องจากบุคคลจะได้รับความโน้มเอียงจากศาสนา การเมือง เศรษฐกิจตลอดจนสำนึกเกี่ยวกับจุดมุ่งหมายส่วนตัวคุณค่าของตัวเองและความรักของพ่อแม่และถึงแม้ว่าผู้ซื้อจะไม่มีปฏิสัมพันธ์กับพ่อแม่ของตนอีกแล้วอิทธิพลของพ่อแม่ที่มีต่อพฤติกรรมของผู้ซื้อก็ยังเป็นสิ่งสำคัญซึ่งสิ่งเหล่านี้จะถูกหล่อหลอมโดยครอบครัวไม่รู้ตัวพ่อแม่สอนให้ลูกตระหนี่หรือฟุ่มเฟือยพ่อแม่บ่นวิจารณ์สินค้าไทยให้ลูกฟังทุกวันลูกก็จะไม่ยอมใช้สินค้าไทย ครอบครัวจึงเป็นผู้สร้างนิสัยหรือค่านิยมให้ติดตัวซึ่งจะมีผลต่อทัศนคติต่อความคิดอ่านที่จะมีผลต่อพฤติกรรม

บทบาทและสถานภาพ (Roles and Statuses) บุคคลจะมีส่วนร่วมต่างๆตลอดชั่วชีวิตของเขาเช่นกลุ่มครอบครัวองค์กรหรือชมรมซึ่งตำแหน่งของบุคคลนั้นๆในแต่ละกลุ่มสามารถกำหนดบทบาทและสถานภาพของตัวเองเขาเองบทบาทหนึ่งๆประกอบไปด้วยกิจกรรมต่างๆที่บุคคลคาดหวังว่าจะให้กระทำในแต่ละบทบาทจะมีสถานภาพติดอยู่ด้วยคนเหล่านี้จะเลือกผลิตภัณฑ์ที่สื่อถึงบทบาทและสถานภาพของตนในสังคมดังนั้นประธานบริษัทจึงขับรถยนต์เมอร์ซีเดสเบนซ์สวมใส่เสื้อผ้าที่มีราคาแพงดื่มชีวาเสรีกลัปเป็นต้นดังนั้นนักการตลาดจึงให้ความสำคัญกับศักยภาพด้านสัญลักษณ์แห่งสถานภาพของผลิตภัณฑ์และตราสินค้าของตนเป็นอย่างมาก

ปัจจัยส่วนบุคคล(Personal Factors)การตัดสินใจของผู้ซื้อยังได้รับอิทธิพลจากบุคลิกลักษณะส่วนบุคคลด้วยเช่นลำดับขั้นวงจรชีวิตและอายุของผู้ซื้ออาชีพสถานะทางเศรษฐกิจรูปแบบการดำเนินชีวิตรวมถึงบุคลิกภาพและความคิดเกี่ยวกับตนเอง

อายุและลำดับขั้นในวงจรชีวิต (Age and Stage in the Life Cycle) คนเราจะซื้อสินค้าและบริการแตกต่างกันไปตลอดช่วงชีวิตของตนจะรับประทานอาหารเช้าสำหรับทารกในช่วงปีแรกๆ และอาหารทั่วไปในช่วงปีของการเจริญเติบโตและสูงวัยและจะรับประทานอาหารคือน้ำหนักในช่วงปีต่อมา รวมถึงถึงรสนิยมของคนเราในเรื่องเสื้อผ้าเฟอร์นิเจอร์และการเดินทางก็ยังมีความเกี่ยวข้องกับอายุขัยของพวกเขาด้วย เช่น การออกแบบเสื้อผ้าเครื่องแต่งกายตามวัยของผู้สวมใส่

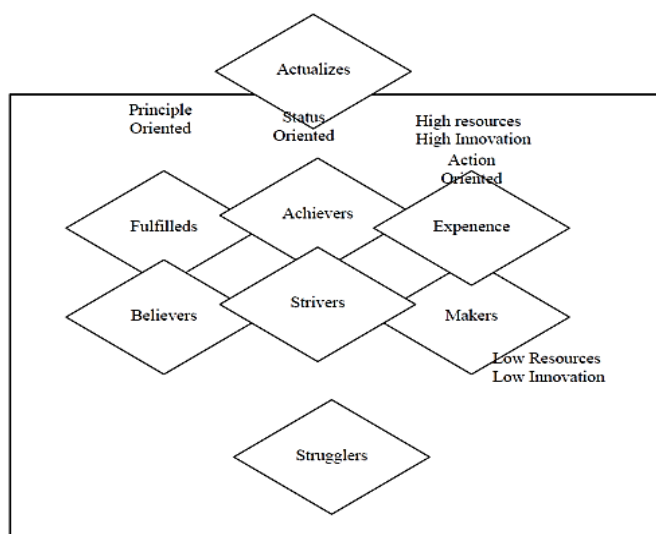
อาชีพและสถานะทางเศรษฐกิจ (Occupation and Economic Circumstances) อาชีพและการงานของบุคคลหนึ่งๆจะมีอิทธิพลต่อรูปแบบการบริโภคด้วยเหตุนี้นักการตลาดจึงต้องพยายามแยกแยะกลุ่มอาชีพที่มีความสนใจในผลิตภัณฑ์และบริการที่สูงกว่าค่าเฉลี่ยทั่วไปโดยที่บริษัทหนึ่งอาจมีความเชี่ยวชาญเป็นพิเศษในการผลิตสินค้าและบริการที่สนองความต้องการของกลุ่มอาชีพหนึ่งเช่นบริษัทซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งออกแบบซอฟต์แวร์ที่มีคุณสมบัติการทำงานที่แตกต่างกันไปสำหรับกลุ่มอาชีพต่างๆเช่นทนายความและแพทย์ เป็นต้น

การเลือกผลิตภัณฑ์ของบุคคลจะได้รับผลกระทบจากสถานะทางเศรษฐกิจบุคคลนั้นอย่างมากสถานะทางเศรษฐกิจประกอบไปด้วยรายได้ที่สามารถใช้จ่ายได้ (ระดับความมั่นคงและรูปแบบด้านเวลา) การออมและทรัพย์สิน (รวมทั้งอัตราร้อยละของสินทรัพย์ที่มีสภาพคล่อง) หนี้สินอำนาจในการกู้ยืมและทัศนคติต่อการใช้จ่ายการออม

รูปแบบการดำเนินชีวิต (Lifestyle) บุคคลที่มาจากวัฒนธรรมย่อยชนชั้นทางสังคมและอาชีพการงานเดียวกันอาจดำเนินชีวิตที่มีรูปแบบต่างกันได้รูปแบบการดำเนินชีวิตของบุคคลคือรูปแบบการดำเนินชีวิตในสิ่งที่แสดงออกมาในรูปของกิจกรรมความสนใจและความคิดเห็นของบุคคลใดบุคคลหนึ่งโดยรูปแบบการดำเนินชีวิตจะแสดงออกถึง “ตัวบุคคลนั้น” ที่มีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัวเขาทั้งหมด

นักการตลาดพยายามค้นหาสัมพันธภาพระหว่างผลิตภัณฑ์และรูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้บริโภคเช่นบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งพบว่าผู้ซื้อคอมพิวเตอร์ส่วนใหญ่คือ กลุ่มที่มีลักษณะแบบประสบความสำเร็จดังนั้นฝ่ายการตลาดจึงอาจเสนอตราสินค้าที่มุ่งไปที่กลุ่มดังกล่าวอย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้นและมีการเลือกใช้ข้อความในการโฆษณาที่ดึงดูดความสนใจของคนกลุ่มนี้

การจัดกลุ่มผู้บริโภคตามหลักจิตวิทยาเป็นศาสตร์ที่ใช้หลักจิตวิทยากับประชากรศาสตร์ เพื่อทำความเข้าใจผู้บริโภค SRIC-BI (SRI Consulting Business Intelligence) ใช้กรอบแนวคิดที่เป็นที่รู้จักแพร่หลายเกี่ยวกับระบบการแบ่งผู้บริโภคโดยอาศัยตัววัดทางจิตวิทยาที่เรียกว่า VALS (Value and Lifestyle) แบ่งผู้บริโภคออกเป็นกลุ่มได้ 8 กลุ่มโดยยึดถือรายได้และการยึดมั่นต่อกฎเกณฑ์เป็นตัวแบ่งซึ่งแต่ละกลุ่มจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันดังภาพ



ภาพประกอบ 6 การแบ่งผู้บริโภคโดยอาศัยค่านิยมและรูปแบบการดำเนินชีวิต

ที่มา: ธนวรรณแสงสุวรรณ ; และคณะ. (2546). การจัดการการตลาด: 262

บุคลิกภาพและความเป็นปัจเจกชน (Personality and self-concept) มนุษย์เราทุกคนจะมีลักษณะเฉพาะตัวเป็นคุณสมบัติประจำตัวเอง เรียกว่าบุคลิกภาพและบุคลิกภาพจะมีผลต่อพฤติกรรมของแต่ละบุคคลด้วยแม้ว่าจะมีสิ่งกระตุ้นอย่างเดียวกัน หากมีบุคลิกแตกต่างกันก็จะแสดงพฤติกรรมที่แตกต่างกันได้เพราะเป็นลักษณะเฉพาะ ตัวใครตัวมันเช่นบางคนมีความมั่นใจในตัวเองสูงบางคนชอบเข้าสังคมบางคนชอบช่วยเหลือผู้อื่นเป็นต้นแต่ละบุคลิกเหล่านี้ล้วนส่งผลและปฏิกิริยานาน จนกลายเป็นบุคลิกหรือคุณสมบัติเฉพาะตัวของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่ไม่เหมือนกัน ความแตกต่างเฉพาะตัวนี้ เรียกว่าปัจเจกชนคือมนุษย์ทุกคนไม่เหมือนกันนั่นเอง การศึกษาเรื่องบุคลิกภาพจึงเป็นประโยชน์ต่อนักการตลาดอย่างมากในการวิเคราะห์ให้ผู้บริโภคที่จะเลือกตราเยื่อหุ้มความคิดเกี่ยวกับตราเยื่อหุ้มจึงถูกคำนึงถึงบุคลิกภาพด้วยเพื่อนำเสนอให้ได้ว่าผลิตภัณฑ์ตรานี้มีบุคลิกภาพอย่างไรเช่นเป็นตราเยื่อหุ้มสำหรับคนทันสมัยเช่นคุณเป็นตราเยื่อหุ้มสำหรับคนที่มีความเป็นต้นการกำหนดบุคลิกให้แก่ตราสินค้าให้สอดคล้องกับบุคลิกผู้บริโภคจึงเป็นสิ่งที่นักการตลาดต้องให้ความสำคัญ

ปัจจัยทางจิตวิทยา (Psychological Factors)แรงจูงใจ (Motivation) บุคคลหนึ่งๆมีความต้องการสิ่งต่างๆได้หลายประการความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการเพื่อการดำรงชีวิตและเกิดขึ้นจากภาวะตั้งเครียดทางร่างกายเช่นความหิวความกระหายความรู้สึกไม่สบายเป็นต้นความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการของสิ่งจำเป็นทางจิตใจที่เกิดจากภาวะตั้งเครียดทางจิตหรือความ

ไม่สบายใจเช่นความต้องการได้รับความเคารพนับถือหรือการเป็นที่ยอมรับของสังคมความต้องการทางจิตเกิดขึ้นจากแรงจูงใจที่มีความรุนแรงมากพอที่จะกระตุ้นให้ความต้องการแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมได้

นักจิตวิทยาได้พัฒนาทฤษฎีแรงจูงใจของมนุษย์ขึ้นมาหลายทฤษฎีด้วยกันและมีอยู่ 3 ทฤษฎีที่เป็นที่รู้จักกันมากที่สุดได้แก่ทฤษฎีของ Freud (Freud's Theory) ทฤษฎีของ Maslow (Maslow's Theory) และทฤษฎีของ Herzberg (Herzberg's Theory) ซึ่งแต่ละทฤษฎีมีความแตกต่างกันไปแต่ทุกทฤษฎีสามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์และการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดได้

ทฤษฎีของซิกมันด์ฟรอยด์ (Freud's Theory) ฟรอยด์ตั้งสมมติฐานไว้ว่าแรงผลักดันทางจิตอันเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมมนุษย์นั้น ส่วนใหญ่เป็นจิตไร้สำนึกทำให้มนุษย์ไม่สามารถเข้าใจแรงจูงใจของตัวเองดีนักซึ่งมีเทคนิคที่เรียกว่า ชัชนันโดหรือเรียงกันเป็นลำดับขั้นที่ใช้สำหรับเชื่อมโยงแรงจูงใจของบุคคลจากขั้นแรกๆจนถึงขั้นสุดท้ายตามลำดับเครื่องมือนี้ไปสู่ทางเลือกตัดสินใจของนักการตลาดที่จะส่งข้อมูลให้แก่ผู้บริโภคอย่างเหมาะสม

ทฤษฎีการจัดลำดับความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Need) มาสโลว์ได้อธิบายว่าทำไมคนเราจึงถูกผลักดันโดยความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งในเวลาใดเวลาหนึ่ง มาสโลว์ได้ตอบคำถามเหล่านี้ว่าความต้องการของมนุษย์มีการจัดลำดับขั้นโดยตนเองตั้งแต่สิ่งที่มีความกดดันมากที่สุดจนน้อยที่สุด โดยเรียงจากลำดับความสำคัญได้แก่ความต้องการทางร่างกาย ความต้องการความปลอดภัยความต้องการทางสังคมความต้องการให้ได้รับการยกย่องและความต้องการประสบความสำเร็จสูงสุดในชีวิตความต้องการที่สำคัญที่สุดจะได้รับการตอบสนองก่อน

ทฤษฎีของมาสโลว์ ช่วยให้นักการตลาดจัดวางผลิตภัณฑ์แต่ละตัวให้เป็นไปตามแผนเป้าหมายและการดำรงชีวิตตามความต้องการของผู้บริโภคได้

ทฤษฎีของเฮอริชเบิร์ก (Herzberg's Theory) เฟรเดอริกเฮอริชเบิร์กได้สร้างทฤษฎีแรงจูงใจแบบสองปัจจัยซึ่งแยกปัจจัยที่เรียกว่าสิ่งที่สร้างความไม่พอใจและสิ่งที่สร้างความพอใจ เช่น คอมพิวเตอร์ที่ไม่มีการรับประกัน อาจทำให้ผู้บริโภคไม่พอใจและถึงแม้ว่าสินค้านั้นมีการประกันก็อาจทำให้ผู้บริโภคไม่พอใจได้เช่นกันซึ่งความพอใจนั้นอาจขึ้นอยู่กับสิ่งอื่นก็เป็นได้

ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคมีบทบาทมากโดยผู้บริโภคในแต่ละรายมีความต้องการที่แตกต่างกันดังทฤษฎีของมาสโลว์ที่ได้บอกว่าการต้องการของผู้บริโภคไม่มีที่สิ้นสุดและมีความต้องการเป็นลำดับขั้นดังนั้นทางโรงพยาบาลต้องเข้าใจในพฤติกรรมผู้บริโภคที่มีความต้องการแตกต่างกันย่อมต้องการการให้บริการต่างกันด้วย

6. ประวัติและความเป็นมาของโรงพยาบาลอภากรณ์เกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสดหีบประวัติโรงพยาบาลอภากรณ์เกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสดหีบ

เป็นโรงพยาบาลที่พลเรือเอก พระเจ้าบรมวงศ์เธอ กรมหลวงชุมพรเขตอุดมศักดิ์ ขณะนั้นดำรงตำแหน่งเป็นเสนาธิการทหารเรือ ได้มีลายพระหัตถ์ทูลเกล้าฯ ขอพระราชทานพื้นที่ บริเวณสดหีบจากพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ ๖ เพื่อสร้างเป็นสุสานทัพเรือ โดยจัดตั้งหน่วยทำการขึ้น เรียกว่า กองโยธาสดหีบ และได้มีการจัดสร้างโรงพยาบาลชั่วคราวขึ้น บริเวณแหลมเทียน เป็นเรือนไม้ชั้นเดียว หลังคาสังกะสี ซึ่งในขณะนั้นมีเตียงคนไข้เพียง ๑๕ เตียง แพทย์ ๑ นาย พันจ่าและจ่าพยาบาลชาย ๕ นาย เพื่อดูแลสุขภาพของกำลังพลประมาณ ๑๐๐ นาย กับนักโทษอีกจำนวนหนึ่ง ต่อมาสถานที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ จึงย้ายมาสร้างโรงพยาบาลใหม่ ณ ที่ตั้งปัจจุบัน วันที่ ๒๐ เมษายน พ.ศ. ๒๔๘๐ ได้เปลี่ยนชื่อจากสถานีฝึกสดหีบเป็นสถานีทหารเรือสดหีบ และได้รับอนุมัติให้สร้างโรงพยาบาลถาวรขึ้นเป็นตึก ๒ ชั้น จำนวน ๓ หลัง ขนาด ๑๐๐ เตียง วันที่ ๑๘ มกราคม ๒๔๘๐ ได้รับชื่อว่า " โรงพยาบาลทหารเรือสดหีบ " จึงถือวันนี้เป็นวันสถาปนาโรงพยาบาล โรงพยาบาลอภากรณ์เกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสดหีบ มีภารกิจให้บริการตรวจรักษา ทหาร ข้าราชการ และครอบครัว ตลอดจนประชาชนทั่วไป วันที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๐๗ ได้รับพระบรมราชานุญาตจาก พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ รัชกาลปัจจุบัน ให้ใช้ชื่อว่า " โรงพยาบาลอภากรณ์เกียรติวงศ์ " เพื่อเป็นการเทิดพระเกียรติองค์พระบิดาแห่งทหารเรือไทย ปัจจุบัน โรงพยาบาลอภากรณ์เกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสดหีบ สามารถรับผู้ป่วยได้จำนวนถึง ๑๕๐ เตียง เน้นการรักษาพยาบาลผู้ป่วยจิตเวช การรักษาพยาบาลผู้ป่วยปฐมนุญ และผู้ป่วยด้านเวชศาสตร์ได้น้ำและการบิน อีกทั้งโรงพยาบาลอภากรณ์เกียรติวงศ์ เป็นโรงพยาบาลที่ให้บริการตรวจรักษา ทหาร ข้าราชการ และครอบครัว ตลอดจนประชาชนทั่วไป ซึ่งโรงพยาบาลอภากรณ์เกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสดหีบนั้น มีความยึดมั่นที่จะเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง ด้านสุขภาพจิต เวชศาสตร์ได้น้ำ และการบริหารจัดการเพื่อเตรียมความพร้อมด้านสุขภาพและการบริการทางการแพทย์ สนับสนุนภารกิจทางทหารของกองทัพอากาศ อีกทั้งได้ให้ความสำคัญกับการจัดหาบริการทางการแพทย์ที่ครอบคลุมและใส่ใจในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยทางโรงพยาบาลอภากรณ์เกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสดหีบนั้น ได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2008 อีกทั้งยังได้รับเกียรติบัตรจากทางกระทรวงสาธารณสุขเนื่องจากโรงพยาบาลอภากรณ์เกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสดหีบได้ปฏิบัติตามมาตรฐานโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพด้วยความมุ่งมั่นอย่างต่อเนื่อง และเป็นแบบอย่างที่ดีของการส่งเสริมสุขภาพ และยังได้รับเกียรติบัตรจากกรมแพทย์ทหารเรือ ในด้านการจัดการความรู้อีกด้วย

7. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุริย์ พงษ์พิทักษ์เมธา (2547) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจโดยรวม ความจงรักภักดี การรับรู้คุณภาพบริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช ในด้านการให้บริการของพยาบาล ด้านอัตราการให้การรักษายาบาล ด้านคุณภาพแพทย์ผู้รักษา ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์ ด้านเวลาในการรอเข้าพบแพทย์ด้านการให้การบริการของพนักงานต้อนรับ ด้านอาคารสถานที่และบริเวณที่จอดรถของผู้ป่วยที่เข้ามาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกนอกเวลาของโรงพยาบาลศิริราช เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาทั้งหมดที่ใช้บริการ ประสิทธิภาพที่เคยใช้บริการในโรงพยาบาลอื่นและแผนกผู้ป่วยที่ใช้บริการ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจโดยรวมและความจงรักภักดีของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกนอกเวลาของโรงพยาบาลศิริราช

ชนิดา แก้วทรัพย์ศักดิ์ (2552) ศึกษาเรื่องการรับรู้และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้มีอายุมากกว่าหรือเท่ากับ 18 ปี ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ที่มีอายุระหว่าง 28-37 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีสถานภาพสมรสโสด มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 45,001 บาทขึ้นไปและมีอาชีพเป็นพนักงานเอกชน ซึ่งผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร มีการรับรู้ในคุณค่า การรับรู้ในคุณภาพ การรับรู้ในคุณภาพของแพทย์และการรับรู้ในความเป็นธรรมชาติที่สามารถพยากรณ์ในความพึงพอใจ โดยมีความสัมพันธ์ในการตัดสินใจที่สามารถอธิบายความพึงพอใจผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานครร้อยละ 58.4

พรรณีวรานุกุลศักดิ์ (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่องความคาดหวัง การรับรู้และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกันสังคมต่อคุณภาพบริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลราชวิถี ผู้รับบริการประเมินว่า ได้รับบริการต่ำกว่าที่คาดหวังไว้ แสดงว่าการบริการแผนกผู้ป่วยนอกยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ และการประเมินคุณภาพบริการกับความพึงพอใจโดยรวมมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

มณฑิรา สันติภาพมณฑล (2546) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจและพฤติกรรมของลูกค้าที่มีต่อโรงพยาบาลยันฮี โดยมีผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลยันฮีที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไปเป็นผู้ตอบแบบสอบถามและผลจากการวิจัยพบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ของโรงพยาบาลยันฮีเป็นเพศหญิงอายุระหว่าง 24-32 ปี มีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือปวส. มีอาชีพเป็นพนักงานเอกชนและมีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25,000 บาท ซึ่งผู้ใช้บริการโรงพยาบาลยันฮีดังกล่าวมีความพึงพอใจในการให้บริการทั้ง 7 ด้าน (7Ps) อยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างสูงและมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้บริการทั้งในด้าน

การกลับมาใช้ซ้ำ และในด้านการแนะนำบุคคลที่รู้จักไปในทิศทางเดียวกัน อย่างที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

แพรวพรรณ ทูลธรรม (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัด เพชรบุรี พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านข้อมูลที่ได้รับ ส่วนสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านบุคลากร และด้านคุณภาพบริการอยู่ในระดับเดียวกัน คือ ปานกลาง

ปณทรี พิชัยชุมพล (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 การเพิ่มแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ ระยะเวลารอตรวจรักษานาน และเหตุผล ผู้ป่วยส่วนใหญ่ที่มารักษา คือ มีความสะดวกรวดเร็ว

อนงค์ เอื้อวัฒนา (2542: 95-97) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอำนาจเจริญ โดยหาความสัมพันธ์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการ และความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยสัมภาษณ์ผู้รับบริการจำนวน 270 คน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการ อยู่ในระดับปานกลางร้อยละ 65.5 เมื่อจำแนกรายด้านพบว่า ด้านความสะอาดร้อยละ 60.4 การประสานบริการร้อยละ 57.8 อัตราค้ำยร้อยละ 81.1 ข้อมูลที่ได้รับร้อยละ 82.2 คุณภาพบริการร้อยละ 83.0 และค่าใช้จ่ายร้อยละ 57.4 เมื่อใช้บริการ เมื่อพิจารณาถึงความพึงพอใจในแต่ละด้านพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องอัตราค้ำยของแพทย์ มีความพึงพอใจต่ำในด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ในกลุ่มผู้รับบริการที่ไม่มีสิทธิบัตร ความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับระบบการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับพอใช้ ร้อยละ 90 เมื่อจำแนกรายด้านพบว่า ด้านการให้บริการโดยแพทย์อยู่ในระดับดี ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านกายภาพ อุปกรณ์ เครื่องมือทางการแพทย์ การให้บริการโดยพยาบาล การให้บริการโดยเจ้าหน้าที่อื่นๆ อยู่ระดับเดียวกัน คือ พอใช้

จุฑามาศ คุประตกุล (2544) ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลสมิติเวช ในเขตกรุงเทพมหานคร จุดประสงค์เพื่อศึกษาด้านส่วนตัวและด้านครอบครัว กับความพึงพอใจในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ทางการแพทย์ของผู้รับบริการโรงพยาบาลสมิติเวช ผลการวิจัย ตัวแปรที่มีผลความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ทางการแพทย์ของผู้รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

.05 คือ ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและเหตุผลที่มาทำการรักษา ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางลบ คือ ระดับการศึกษาปริญญาตรี ตัวแปรที่ไม่มีความสัมพันธ์ คือ เพศ อายุ ที่อยู่ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อาชีพ จำนวนครั้งที่มารับการบริการ

ไพฑูรย์ อารงกิตติคุณ (2547) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ พบว่า ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากต่อโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ในด้านส่วนผสมการตลาด (7Ps) และยังพบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่าจะกลับมาใช้บริการซ้ำที่โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อย่างแน่นอน และมีความเป็นไปได้มากที่จะแนะนำบุคคลอื่นๆ ให้มาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ความพึงพอใจด้านส่วนประสมการตลาดบริการ (7Ps) โดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์

สรุปงานวิจัย

งานวิจัยเรื่องความพึงพอใจและแนวโน้มการใช้บริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสดหีบ ผู้วิจัยได้ทำการใช้ทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์ของคอตเลอร์ (Kotler. 2546: 374-379) ซึ่งตัวแปรทางประชากรศาสตร์ของทฤษฎีนี้ เช่น อายุ เพศ ขนาดครอบครัว วัฏจักรชีวิตครอบครัว รายได้ อาชีพ การศึกษา ศาสนา เชื้อชาติและสัญชาติ เนื่องจากว่าทฤษฎีนี้ แสดงให้เห็นถึงความแตกต่างในด้านคุณสมบัติทางประชากรระหว่างบุคคล ซึ่งมีผลต่อแนวโน้มพฤติกรรมที่แตกต่างกัน ซึ่งตัวแปรทางประชากรศาสตร์ของทฤษฎีนั้น ได้แก่ อายุ เพศ ขนาดครอบครัว วัฏจักรชีวิตครอบครัว รายได้ อาชีพ การศึกษา ศาสนา เชื้อชาติและสัญชาติ เพื่อที่จะให้ทราบถึงขนาดตลาดเป้าหมายและสื่อที่จะใช้ให้เกิดประสิทธิผลด้านการรับรู้ใช้แนวความคิดของบรียงค์ โตจินดา (2543: 287) ซึ่งได้ให้ความหมายของการรับรู้ว่าการรับรู้จะต้องคำนึงถึงความรู้ความเข้าใจในข้อมูลข่าวสาร ความสนใจและประสบการณ์จึงสามารถทำให้แปลความถูกต้อง และคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ใช้ทฤษฎีของพาราซูราแมน, ซีทฮอล์มและแบรี่ (Parasuraman, Zeithaml; & Berry. 1990: 25) ได้พัฒนาและสร้างเครื่องมือประเมินคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือของบริการ (Reliability) ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) การให้ความมั่นใจ (Assurance) การเอาใจใส่ (Empathy) ซึ่งทำให้สามารถรับรู้ได้ว่ากระบวนการบริการแต่ละส่วนจะมีความสัมพันธ์กันและส่งผลกระทบต่อคุณภาพบริการอย่างไรด้านทฤษฎีความพึงพอใจนั้น ใช้แนวความคิดของจิตตินันท์ เตชะคุปต์ (2539: 19) ซึ่งได้ให้ความหมายของความพึงพอใจของผู้บริโภคไว้ว่า การการณแสดงถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับ

บริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง หรือดีเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้า ด้านทฤษฎีพฤติกรรมการใช้บริการผู้วิจัยใช้ทฤษฎีของศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ(2541)ซึ่งกล่าวถึงการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภคไว้ว่า เป็นการค้นหาหรือวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรม การซื้อและการใช้ของผู้บริโภค โดยการใช้คำถาม6Ws และ 1H เพื่อทราบถึงลักษณะความต้องการ และพฤติกรรม การซื้อและการใช้ของผู้บริโภคได้แก่ 1. ลักษณะกลุ่มเป้าหมาย (Occupants) 2. สิ่งที่ผู้บริโภคต้องการซื้อ (Objects) 3. วัตถุประสงค์ในการซื้อ (Objective) 4. บทบาทของกลุ่มต่างๆ(Organizations) มีอิทธิพลในการตัดสินใจซื้อ 5. โอกาสในการซื้อ (Occasions) 6. ช่องทางหรือแหล่ง (Outlets) ที่ผู้บริโภคไปทำการซื้อ 7.ขั้นตอนในการตัดสินใจซื้อ (Operations) ประกอบด้วย การรับรู้ปัญหาการค้นหาข้อมูลการประเมินผลทางเลือกการตัดสินใจซื้อความรู้สึกละหลังการซื้อและด้านแนวโน้มการใช้บริการนั้น ใช้แนวความคิดของศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2541) เรื่อง รูปแบบพฤติกรรม การซื้อ เกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจของผู้ซื้อ ในส่วนของการตัดสินใจซื้อ ซึ่งมี 5 ขั้นตอน ได้แก่ 1.การรับรู้ถึงความต้องการ 2.การค้นหาข้อมูล 3.การประเมินทางเลือก 4.การตัดสินใจ 5.พฤติกรรมภายหลังการซื้อ โดยศึกษาเฉพาะพฤติกรรมภายหลังการซื้อ เมื่อพึงพอใจ ก็จะทำ การซื้อซ้ำและบอกต่อ หากไม่พึงพอใจก็จะเลิกใช้และบอกต่อ หรือเรียกร้องให้ผู้ขายรับผิดชอบ ซึ่งเป็นผลมาจากสิ่งกระตุ้นด้านคุณภาพการบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับและสามารถตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสม ซึ่งจะส่งผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการในอนาคตได้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ได้นำมาใช้ นั้น ใช้ตัวแปรการรับรู้ในคุณภาพ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานครของชนิดาแก้ว ทรัพย์ศักดิ์ (2552) ที่ศึกษาเรื่องการรับรู้และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร มาใช้ในงานวิจัยของผู้วิจัย ซึ่งงานวิจัยของผู้วิจัยนั้นมีความต่างจากงานวิจัยที่หยิบยกมาโดยได้ทำการศึกษาความพึงพอใจและแนวโน้มการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบงานวิจัยนี้ได้ทำการสอบถามถึงการรับรู้ในคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรม ความน่าเชื่อถือของบริการ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการ การให้ความมั่นใจ และการเอาใจใส่ ความพึงพอใจและแนวโน้มการใช้บริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบอีกด้วยว่า ผู้ที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบนั้น หลังได้รับบริการจากทางโรงพยาบาลนั้นจะกลับมาใช้อีกครั้ง และมีการบอกต่อบุคคลอื่นเพื่อให้มาใช้บริการที่โรงพยาบาลแห่งนี้หรือไม่ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาความพึงพอใจและแนวโน้มการให้บริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการทำวิจัย มีขั้นตอนในการทำวิจัยดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ เฉลี่ยต่อเดือนมีจำนวน 9,193 คน (แหล่งที่มา: รายงานกิจการสายแพทย์ กองทัพเรือ ประจำปีงบประมาณ 2555)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือผู้ที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบเนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนจึงคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโรยามาเน่ (Yamane, 1967: 887) กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกิน 5% มีสูตรการคำนวณ ดังนี้

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

เมื่อ

n แทนขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N แทนขนาดของประชากร

e แทน ค่าความคลาดเคลื่อน

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่มาใช้บริการบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล อากาศเรียวตึงค์ สุสานทัพเรือสัตหีบซึ่งมีผู้มาใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือน มีจำนวน 9,193 คน (แหล่งที่มา : รายงานกิจการสายแพทย์ กองทัพเรือ ประจำปีงบประมาณ 2555) ความคลาดเคลื่อน $5\% = 0.05$

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าในสูตร } n &= \frac{9,193}{1 + (9,193)(0.05)^2} \\ &= 383 \text{ คน} \end{aligned}$$

จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 383 ตัวอย่างผู้วิจัยได้เพิ่มเป็น 400 ตัวอย่างการเลือกเก็บตัวอย่งนี้จะใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยการใช้การแจกแบบสอบถามซึ่งงานวิจัยนี้ได้กำหนดสถานที่ในการเก็บแบบสอบถามที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล อากาศเรียวตึงค์ สุสานทัพเรือสัตหีบ

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยพิจารณาตามความสะดวก (Convenience Sampling)จากผู้ที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอากาศเรียวตึงค์ สุสานทัพเรือสัตหีบ จนครบจำนวนตามที่กำหนดไว้

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามลำดับดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและแนวโน้มการใช้บริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอากาศเรียวตึงค์ สุสานทัพเรือสัตหีบรวมถึงลักษณะรูปแบบและวิธีการเขียนแบบสอบถามจากเอกสารงานวิจัยแนวคิดทฤษฎีและผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา
2. สำรวจปัญหาเบื้องต้นเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอากาศเรียวตึงค์ สุสานทัพเรือสัตหีบ
3. นำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมนั้นมาสร้างแบบสอบถามที่เกี่ยวกับความพึงพอใจและแนวโน้มการใช้บริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอากาศเรียวตึงค์ สุสานทัพเรือสัตหีบโดยมีการสร้างแบบสอบถามทั้งหมด 5 ตอนคือ

ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล
อาการเกียรติวงศ์ สุานทัพรือสัดหีบ

ตอนที่ 3 พฤติกรรมการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาการเกียรติวงศ์
สุานทัพรือสัดหีบ

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาการ
เกียรติวงศ์ สุานทัพรือสัดหีบ

ตอนที่ 5 แนวโน้มการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาการเกียรติวงศ์
สุานทัพรือสัดหีบ

4. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโทและผู้เชี่ยวชาญ
เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา (Content validity) และให้คำแนะนำแก้ไข

5. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30
รายแล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) โดยใช้สูตร
Cronbach (กัลยาวันชัยบัญชา. 2545:449)

6. วิเคราะห์หาความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ (Reliability of the Test) จากแบบสอบถามที่
ผ่านการคัดเลือกโดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) โดยใช้สูตร Cronbach
(กัลยาวันชัยบัญชา. 2545: 449)ซึ่งค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงถึงความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยจะมี
ค่าระหว่าง $0 < \alpha < 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มากแสดงว่ามีความเชื่อถือได้มาก โดยค่าความเชื่อมั่นของ
แบบสอบถาม หรือค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ที่จะยอมรับได้มีค่ามากกว่า 0.70 ขึ้นไป

7. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่ได้เลือกไว้จากการนำ
แบบสอบถามไปทดสอบก่อนนำไปใช้ (Try Out) ผลที่ได้นำไปวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของ
แบบสอบถาม โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient)โดยใช้สูตร Cronbach
(กัลยาวันชัยบัญชา. 2545: 449) ได้ค่าความเชื่อมั่นดังนี้

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามการรับรู้คุณภาพการบริการ 5 ด้าน

ด้านความเป็นรูปธรรม	0.910
ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	0.874
ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการ	0.873
ด้านการให้ความมั่นใจ	0.861
ด้านการเอาใจใส่	0.873
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามแนวโน้มการให้บริการมีค่าความเชื่อมั่น	0.890

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 5 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่เพศ อายุระดับการศึกษาสถานภาพ อาชีพ รายได้ต่อเดือนจำนวน 6 ข้อเป็นแบบกำหนดให้เลือกตอบ (Check List) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) และข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ข้อที่ 1 เพศ โดยระดับการวัดข้อมูลเพศเป็นประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ได้แก่ เพศชายและเพศหญิง

ข้อที่ 2 อายุ โดยระดับการวัดข้อมูลอายุเป็นประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยมีเกณฑ์กำหนดช่วงอายุดังนี้

อายุ (อรสุตา ศรีผ่อง. 2556: 4)

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

ข้อที่ 3 ระดับการศึกษา โดยระดับการวัดข้อมูลการศึกษาเป็นประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ได้แก่

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี
2. ปริญญาตรี
3. สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อที่ 4 สถานภาพสมรส โดยระดับการวัดสถานภาพสมรสเป็นประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ได้แก่

1. โสด
2. สมรส / อยู่ด้วยกัน
3. หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

ข้อที่ 5 อาชีพ โดยระดับการวัดข้อมูลอาชีพเป็นประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ได้แก่

1. นักเรียน / นักศึกษา
2. พนักงานข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ
3. พนักงานบริษัทเอกชน
4. ธุรกิจส่วนตัว / อาชีพอิสระ
5. อื่นๆ โปรดระบุ.....

ข้อที่ 6 รายได้ต่อเดือนโดยระดับการวัดข้อมูลรายได้เป็นประเภทเรียงลำดับ(Ordinal Scale) โดยมีเกณฑ์กำหนดในช่วงรายได้ ดังนี้

รายได้ต่อเดือน (อรสุตา ศรีผ่อง. 2556: 4)

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

ตอนที่2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอภากรเกียรติวงศ์ สุราษฎร์ธานี ได้แก่ ความเป็นรูปธรรม ความน่าเชื่อถือของบริการ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการ การให้ความมั่นใจและการเอาใจใส่ มีคำถามจำนวน 20 ข้อเป็นลักษณะคำถามปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงการรับรู้ในคุณภาพการบริการเป็น 5 ระดับคือ

ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการมากที่สุดคะแนน 5

ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการมาก คะแนน 4

ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการปานกลาง คะแนน 3

ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการน้อย คะแนน 2

ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการน้อยที่สุด คะแนน 1

การกำหนดเกณฑ์เฉลี่ยเกี่ยวกับการรับรู้ในคุณภาพการบริการจากแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอภากรเกียรติวงศ์ สุราษฎร์ธานี แบ่งเป็น 5 ระดับโดยใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของขั้นดังนี้

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

ดังนั้นเกณฑ์ในการหาค่าเฉลี่ยของการรับรู้ในคุณภาพการบริการจากแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุราษฎร์ธานีสามารถกำหนดได้ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21 - 5.00 หมายถึงผู้ให้บริการรับรู้คุณภาพการบริการมากที่สุด

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41 - 4.20 หมายถึงผู้ให้บริการรับรู้คุณภาพการบริการมาก

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61 - 3.40 หมายถึงผู้ให้บริการรับรู้คุณภาพการบริการปานกลาง

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81 - 2.60 หมายถึงผู้ให้บริการรับรู้คุณภาพการบริการน้อย

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.80 หมายถึงผู้ให้บริการรับรู้คุณภาพการบริการน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุราษฎร์ธานีมีคำถามจำนวน 8 ข้อซึ่งเป็นแบบปลายปิด (Closed - end) แบบมีให้เลือก 2 คำตอบ (Dichotomous Choices) จำนวน 1 ข้อ แบบสอบถามปลายปิดที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Question) จำนวน 5 ข้อและเป็นแบบปลายเปิด (Open - end) จำนวน 2 ข้อ

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุราษฎร์ธานีโดยการวัดข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุราษฎร์ธานีเป็นแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ จำนวน 1 ข้อ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความพึงพอใจโดยรวมเป็น 5 ระดับคือ

ระดับพึงพอใจมากที่สุด	คะแนน 5
ระดับพึงพอใจมาก	คะแนน 4
ระดับพึงพอใจปานกลาง	คะแนน 3
ระดับพึงพอใจน้อย	คะแนน 2
ระดับพึงพอใจน้อยที่สุด	คะแนน 1

การกำหนดเกณฑ์เฉลี่ยเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุราษฎร์ธานี แบ่งเป็น 5 ระดับโดยใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของชั้นดังนี้

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

ดังนั้นเกณฑ์ในการหาค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุราษฎร์ธานี สามารถกำหนดได้ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21 - 5.00 หมายถึงผู้ให้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมมากที่สุด

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41 - 4.20 หมายถึงผู้ให้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมมาก

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61 - 3.40 หมายถึงผู้ให้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมปานกลาง

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81 - 2.60 หมายถึงผู้ให้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมน้อย

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.80 หมายถึงผู้ให้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมน้อยที่สุด

ตอนที่ 5 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแนวโน้มการให้บริการของผู้ให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุราษฎร์ธานี โดยการวัดข้อมูลเกี่ยวกับแนวโน้มการให้บริการของผู้ให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุราษฎร์ธานี เป็นแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ จำนวน 2 ข้อ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามจะแสดงแนวโน้มการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุราษฎร์ธานี เป็น 5 ระดับคือ

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวโน้มการให้บริการมากที่สุด	คะแนน 5
ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวโน้มการให้บริการมาก	คะแนน 4
ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวโน้มการให้บริการปานกลาง	คะแนน 3
ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวโน้มการให้บริการน้อย	คะแนน 2
ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวโน้มการให้บริการน้อยที่สุด	คะแนน 1

การกำหนดเกณฑ์เฉลี่ยเกี่ยวกับแนวโน้มการให้บริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุราษฎร์ธานี แบ่งเป็น 5 ระดับโดยใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของชั้นดังนี้

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

ดังนั้นเกณฑ์ในการหาค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับแนวโน้มการให้บริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุราษฎร์ธานีสามารถกำหนดได้ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21 - 5.00 หมายถึงผู้ให้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวโน้มการให้บริการมากที่สุด

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41 - 4.20 หมายถึงผู้ให้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวโน้มการให้บริการมาก

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61 - 3.40 หมายถึงผู้ให้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวโน้มการให้บริการปานกลาง

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81 - 2.60 หมายถึงผู้ให้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวโน้มการให้บริการน้อย

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.80 หมายถึงผู้ให้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวโน้มการให้บริการน้อยที่สุด

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือแนะนำตัวจากคณะสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒถึงผู้อำนวยการของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุราษฎร์ธานีเพื่อขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ติดต่อประสานงานกับผู้จัดการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุราษฎร์ธานี เพื่อขอความร่วมมือในการแจกแบบสอบถามให้ผู้ให้บริการ

3. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุราษฎร์ธานี โดยนำแบบสอบถามให้ผู้ให้บริการตอบ รวมถึงอธิบายและให้คำแนะนำในการตอบพร้อมทั้งตรวจสอบความเรียบร้อยของแบบสอบถามแต่ละฉบับและดำเนินการวิเคราะห์ต่อไป

4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยกระทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยผู้วิจัยทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. การลงรหัส (Coding) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ทำการตรวจสอบเรียบร้อยแล้วลงรหัสตามที่กำหนด

3. การประมวลผลข้อมูล (Processing) นำข้อมูลในแบบสอบถามที่ทำการลงรหัสแล้วมาลงบันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์และทำการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์

4. การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistic)

4.1.1 ข้อมูลทั่วไปโดยใช้ตารางแจกแจงความถี่แสดงผลเป็นค่าร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างซึ่งได้แก่เพศอายุระดับการศึกษาสถานภาพสมรส อาชีพรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

4.1.2 การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุราษฎร์ธานี โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายข้อมูลของตัวแปร

4.1.3 พฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่มีต่อแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุราษฎร์ธานี โดยใช้ตารางแจกแจงความถี่แสดงผลเป็นค่าร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายลักษณะพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่าง

4.1.4 ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุราษฎร์ธานี โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายข้อมูลของตัวแปร

4.1.5 แนวโน้มการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุราษฎร์ธานี โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายข้อมูลของตัวแปร

4.2 วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อต่อไปนี้

4.2.1 วิเคราะห์ความแตกต่างของลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลที่มีผลพฤติกรรมของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ โดยใช้สถิติทดสอบ (t – test) เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มและใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยกรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรตามวิธี Least Significant Difference (LSD)

4.2.2 วิเคราะห์การรับรู้ในคุณภาพการบริการสามารถทำนายความพึงพอใจโดยรวมของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงซ้อน (Multiple regression analysis) สำหรับหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน

4.2.3 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจโดยรวมกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ โดยใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สำหรับหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน

4.2.4 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการกับแนวโน้มการใช้บริการของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ โดยใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สำหรับหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 ค่าสถิติพื้นฐานทั่วไป ประกอบด้วย

5.1.1 สูตรหาค่าร้อยละ (Percentage) โดยใช้สูตรดังนี้ (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 $\bar{X}$) โดยใช้สูตรดังนี้
(ชูศรีวงศัรตนะ. 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(ชูศรีวงศัรตนะ. 2541: 65)

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

เมื่อ S แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
 $\sum x$ แทน คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง
 $\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
 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) โดยใช้วิธีหาค่าครอนบัคแอลฟา (Cronbachs' Alpha Coefficient) (กัลยาวันิชย์บัญชา. 2545: 449)

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

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

เกณฑ์การแปลผลค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมืออยู่ระหว่าง 0.00–1.00 ยิ่งใกล้ 1.00 ยิ่งมีความเชื่อมั่นสูง

เกณฑ์การแปลผลความเชื่อมั่นมีดังนี้ (เกียรติสุดาศรีสุข, หน้า 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 คือการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม (Independent Samples) (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544: 169-170) โดยใช้สูตรดังนี้
กรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน ($S_1^2 = S_2^2$)

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

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

$$df = n_1 + n_2 - 2$$

กรณีค่าความแปรปรวนไม่เท่ากัน ($S_1^2 \neq S_2^2$)

โดยมี

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}$$

$$df = \frac{\left(\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}\right)}{\frac{\left(\frac{s_1^2}{n_1}\right)^2}{n_1-1} + \frac{\left(\frac{s_2^2}{n_2}\right)^2}{n_2-1}}$$

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) และจะใช้สถิติวิเคราะห์
จากค่า ANOVA (F) หรือค่า Brown-Forsythe (B)

สูตรการวิเคราะห์ค่า F-test กรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน (กัลยาวันชัยบัญชา, 2541: 312-313) สามารถเขียนได้ดังนี้

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

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

โดยค่า df หรือ χ^2 ชั้นแห่งความเป็นอิสระระหว่างกลุ่มเท่ากับ $(k-1)$ และภายในกลุ่มเท่ากับ $(n-K)$

สูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว Brown-Forsythe (B) กรณีค่าความแปรปรวนไม่เท่ากัน (Hartung. 2001: 300) สามารถเขียนได้ดังนี้

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

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

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

และถ้าผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้วต้องทำการทดสอบเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันโดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett T3 (กัลยาวันิชย์บัญชา. 2545: 333)

สูตรการวิเคราะห์ผลต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ LSD (กัลยาวันิชย์บัญชา . 2545: 333) สามารถเขียนได้ดังนี้

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

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

เมื่อ	$t_{\frac{1-\alpha}{2}; n-k}$	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ t-test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 และชั้นห่างความเป็นอิสระภายในกลุ่ม
	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) สามารถเขียนได้ดังนี้

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

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

5.2.3 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงซ้อน (Multiple Regression Analysis) เป็นการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ k ตัว ($x_1, x_2, \dots, x_k$) ที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปร Y โดยที่ความสัมพันธ์อยู่ในรูปเชิงเส้น จะได้สมการถดถอยเชิงซ้อน ซึ่งแสดงความสัมพันธ์ระหว่าง Y และ $x_1, x_2, \dots, x_k$ ดังนี้ (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2538: 292)

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

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

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

β_i = เป็นค่าที่แสดงถึงการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตาม Y เมื่อตัวแปรอิสระ X เปลี่ยนไป 1 หน่วย โดยที่ตัวแปรอิสระ X ตัวอื่น ๆ มีค่าคงที่

5.2.4 สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่าย Pearson Correlation (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้ในการหาความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกันเป็นค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่แต่ละตัวต่างมีระดับการวัดของข้อมูลในระดับอันตรภาค (Interval Scale) ขึ้นไป (วิเชียรเกตุสิงห์. 2541: 72)

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

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 $-1 \leq r \leq 1$ สำหรับการแปลความหมายค่าความสัมพันธ์มีดังนี้ (กัลยาพานิชย์บัญชา. 2545: 280)

1. ค่า r เป็นลบแสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามคือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะลดแต่ถ้า X ลด Y จะเพิ่ม
2. ค่า r เป็นบวกแสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันคือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะลดแต่ถ้า X ลด Y จะลด
3. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก
4. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามและมีความสัมพันธ์กันมาก

การอ่านความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (สากลจริยวิทยานนท์. 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 มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง

0.81 – 1.00 หมายถึง มีความสัมพันธ์สูง



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจและแนวโน้มการใช้บริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุราษฎร์ธานี เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) รวบรวมข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถาม (Questionnaire) ใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุราษฎร์ธานี 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 โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยเชิงซ้อน (Multiple Regression Analysis) และสถิติทดสอบแบบ 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
**	แทน	ผลทดสอบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
H ₀	แทน	สมมติฐานหลัก
H ₁	แทน	สมมติฐานรอง

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบายโดยเรียงลำดับ เป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 การรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ

ส่วนที่ 3 พฤติกรรมการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ

ส่วนที่ 5 แนวโน้มในการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ

ส่วนที่ 6 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

แสดงผลการศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลด้านปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ดังตาราง ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละด้านลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	302	75.5
หญิง	98	24.5
รวม	400	100.0
อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	3	0.8
21-30 ปี	88	22.0
31-40 ปี	102	25.5
41-50 ปี	117	29.2
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	90	22.5
รวม	400	100.0

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	272	68.0
ปริญญาตรี	117	29.2
สูงกว่าปริญญาตรี	11	2.8
รวม	400	100.0
อาชีพ		
นักเรียน / นักศึกษา	12	3.0
พนักงานข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	306	76.5
พนักงานบริษัทเอกชน	12	3.0
ธุรกิจส่วนตัว / อาชีพอิสระ	70	17.5
รวม	400	100.0
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	62	15.5
10,001 - 20,000 บาท	196	49.0
20,001 - 30,000บาท	88	22.0
30,001 - 40,000 บาท	45	11.2
40,001 บาทขึ้นไป	9	2.3
รวม	400	100.0

จากผลการศึกษาลักษณะส่วนบุคคลกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน สรุปรายได้ดังนี้
ด้านเพศ พบว่า เป็น เพศชาย มากกว่า เพศหญิง มีเพศชาย จำนวน 302 คน คิดเป็น ร้อยละ 75.5 และ เพศหญิง จำนวน 98 คน คิดเป็น ร้อยละ 24.5

ด้านอายุ พบว่า มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 117 คน คิดเป็น ร้อยละ 29.2 รองลงมา อายุ 31-40 ปี จำนวน 102 คน คิดเป็น ร้อยละ 25.5 อายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป จำนวน 90 คน คิดเป็น ร้อยละ 22.5 อายุ 21-30 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็น ร้อยละ 22.0 และอายุต่ำกว่า 21 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็น ร้อยละ 0.8ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 272 คน คิดเป็น ร้อยละ 68.0 รองลงมาการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 117 คน คิดเป็น ร้อยละ 29.2 และ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 11 คน คิดเป็น ร้อยละ 2.8ตามลำดับ

ด้านสถานภาพสมรส พบว่า มีสถานภาพสมรส / อยู่ด้วยกัน จำนวน 234 คน คิดเป็น ร้อยละ 58.5 รองลงมาสถานภาพโสด จำนวน 122 คน คิดเป็น ร้อยละ 30.5 และสถานภาพหม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ จำนวน 44 คน คิดเป็น ร้อยละ 11.0ตามลำดับ

ด้านอาชีพ พบว่า มีอาชีพเป็น พนักงานข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ จำนวน 306 คน คิดเป็น ร้อยละ 76.5 รองลงมา คือ ธุรกิจส่วนตัว / อาชีพอิสระ จำนวน 70 คน คิดเป็น ร้อยละ 17.5พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน12 คน คิดเป็น ร้อยละ 3.0 และ นักเรียน / นักศึกษา จำนวน12 คน คิดเป็น ร้อยละ 3.0 ตามลำดับ

ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า มีรายได้ต่อเดือน10,001-20,000บาท จำนวน 196 คน คิดเป็น ร้อยละ 49.0 รองลงมา รายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 88 คน คิดเป็น ร้อยละ 22.0 รายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 62 คน คิดเป็น ร้อยละ 15.5รายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท จำนวน 45 คน คิดเป็น ร้อยละ 11.2 และรายได้ต่อเดือน40,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 9 คน คิดเป็น ร้อยละ 2.3 ตามลำดับ

เนื่องจากข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความถี่ในกลุ่มย่อยน้อยเกินไป ผู้วิจัยจึงได้ทำการรวบรวมกลุ่มข้อมูลใหม่เพื่อให้การกระจายของข้อมูลมีความสม่ำเสมอและเพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน ซึ่งได้กลุ่มข้อมูลใหม่ดังนี้

ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละด้านลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการจัดกลุ่มใหม่

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี	91	22.8
31-40 ปี	102	25.5
41-50 ปี	117	29.2
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	90	22.5
รวม	400	100.0

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	272	68.0
ปริญญาตรี/สูงกว่าปริญญาตรี	128	32.0
รวม	400	100.0
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	62	15.5
10,001 - 20,000 บาท	196	49.0
20,001 - 30,000บาท	88	22.0
30,001 บาทขึ้นไป		5413.5
รวม	400	100.0

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการจัดกลุ่มใหม่ จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

ด้านอายุ พบว่า มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 117 คน คิดเป็น ร้อยละ 29.2 รองลงมา อายุ 31-40 ปี จำนวน 102 คน คิดเป็น ร้อยละ 25.5 อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี จำนวน 91 คน คิดเป็น ร้อยละ 22.8 และอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป จำนวน 90 คน คิดเป็น ร้อยละ 22.5 ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 272 คน คิดเป็น ร้อยละ 68.0 และการศึกษาระดับปริญญาตรี/สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 128 คน คิดเป็น ร้อยละ 32.0

ด้านอาชีพ พบว่า มีอาชีพเป็น พนักงานข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ จำนวน 306 คน คิดเป็น ร้อยละ 76.5 รองลงมา คือ ธุรกิจส่วนตัว / อาชีพอิสระ จำนวน 70 คน คิดเป็น ร้อยละ 17.5 และนักเรียน / นักศึกษา/พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 24 คน คิดเป็น ร้อยละ 6.0 ตามลำดับ

ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000บาท จำนวน 196 คน คิดเป็น ร้อยละ 49.0 รองลงมา รายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 88 คน คิดเป็น ร้อยละ 22.0 รายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 62 คน คิดเป็น ร้อยละ 15.5 รายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป จำนวน 54 คน คิดเป็น ร้อยละ 13.5 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ

แสดงผลการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ โดยนำเสนอในรูปแบบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตาราง

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ ในภาพรวม

การรับรู้ในคุณภาพโดยรวม	$\bar{x}$	S.D.	ระดับการรับรู้ในคุณภาพ
ด้านความเป็นรูปธรรม	3.93	0.604	มาก
ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	3.93	0.604	มาก
ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการ	3.89	0.677	มาก
ด้านการให้ความมั่นใจ	3.94	0.916	มาก
ด้านการเอาใจใส่	3.92	0.670	มาก
ผลรวมการรับรู้ในคุณภาพ	3.86	0.682	มาก

ผลการศึกษาการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบในภาพรวม พบว่าผู้ให้บริการมีการรับรู้ในคุณภาพโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีการรับรู้ในคุณภาพในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้ความมั่นใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 รองลงมา ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการเอาใจใส่และด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93, 3.93, 3.92 และ 3.89 ตามลำดับ

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสดหีบในด้านความเป็นรูปธรรม

การรับรู้ในคุณภาพ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับการรับรู้ในคุณภาพ
ด้านความเป็นรูปธรรม			
สถานที่นั่งรอตรวจมีเพียงพอ	3.71	0.692	มาก
ป้ายหน้าห้องมีความชัดเจน	3.86	0.659	มาก
ความทันสมัยอุปกรณ์ของเครื่องมือที่ใช้ในการตรวจมีเทคโนโลยี	3.61	0.631	มาก
ระบบสาธารณูปโภค เช่น ตู้น้ำดื่ม โทรศัพท์สาธารณะ			
ที่จอดรถเพียงพอ	3.45	0.741	มาก
ห้องน้ำสะอาด	3.60	0.712	มาก
ผลรวมการรับรู้ในคุณภาพด้านความเป็นรูปธรรม	3.65	0.545	มาก

ผลการศึกษาการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสดหีบผู้ให้บริการมีการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ป้ายหน้าห้องมีความชัดเจน รองลงมาได้แก่สถานที่นั่งรอตรวจมีเพียงพอ ความทันสมัยอุปกรณ์ของเครื่องมือที่ใช้ในการตรวจมีเทคโนโลยีห้องน้ำสะอาดและระบบสาธารณูปโภค เช่น ตู้น้ำดื่ม โทรศัพท์สาธารณะ ที่จอดรถเพียงพอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86, 3.71, 3.61, 3.60 และ 3.45 ตามลำดับ

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสดหีบในด้านความน่าเชื่อถือของบริการ

การรับรู้ในคุณภาพ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับการรับรู้ในคุณภาพ
ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ			
แพทย์มีความเชี่ยวชาญในการตรวจวินิจฉัยและรักษาโรค	3.98	0.598	มาก
แพทย์ พยาบาลมีความชำนาญในการใช้อุปกรณ์			
เครื่องมือทางการแพทย์	4.00	0.551	มาก
ท่านได้รับการตรวจจากแพทย์อย่างละเอียด	3.79	0.693	มาก
เจ้าหน้าที่แผนกต่างๆที่ท่านใช้บริการมีความสามารถในการให้คำแนะนำและช่วยเหลือได้	3.94	0.574	มาก
ผลรวมการรับรู้ในคุณภาพด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	3.93	0.604	มาก

ผลการศึกษาการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสดหีบผู้ให้บริการมีการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือของบริการโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือของบริการระดับมากทุกข้อโดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ แพทย์ พยาบาลมีความชำนาญในการใช้อุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์ รองลงมาได้แก่ แพทย์มีความเชี่ยวชาญในการตรวจวินิจฉัยและรักษาโรคเจ้าหน้าที่แผนกต่างๆที่ท่านใช้บริการมีความสามารถในการให้คำแนะนำและช่วยเหลือได้ และท่านได้รับการตรวจจากแพทย์อย่างละเอียด และ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00, 3.98, 3.94 และ 3.79 ตามลำดับ

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการ

การรับรู้ในคุณภาพ ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับการรับรู้ในคุณภาพ
เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.97	0.654	มาก
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำให้ข้อมูลและตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี	3.93	0.710	มาก
มีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอ	3.76	0.686	มาก
แพทย์สนใจคำบอกเล่าอาการเจ็บป่วย	3.91	0.658	มาก
ผลรวมการรับรู้ในคุณภาพด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการ	3.89	0.677	มาก

ผลการศึกษาการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้คุณภาพการบริการด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการในระดับมากทุกข้อโดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและกระตือรือร้นในการให้บริการรองลงมาได้แก่เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำให้ข้อมูลและตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี แพทย์สนใจคำบอกเล่าอาการเจ็บป่วยและมีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97, 3.93, 3.91 และ 3.76 ตามลำดับ

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ ด้านความสามารถในการดำเนินการให้ความมั่นใจ

การรับรู้ในคุณภาพด้านการให้ความมั่นใจ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับการรับรู้ในคุณภาพ
เจ้าหน้าที่ที่มีความสนใจตอบข้อซักถามเมื่อท่านมีปัญหา	4.03	2.048	มาก
ท่านรู้สึกมั่นใจในระบบบริการและระบบการรักษา			
ความลับผู้ป่วย	3.94	0.653	มาก
ท่านมีความเชื่อมั่นในบริการของแพทย์	3.97	0.630	มาก
ท่านมีความเชื่อมั่นในบริการของเจ้าหน้าที่	3.84	0.607	มาก
ท่านได้รับการตรวจรักษาตรงตามอาการความเจ็บป่วย	3.92	0.644	มาก
ผลรวมการรับรู้ในคุณภาพด้านการให้ความมั่นใจ	3.94	0.916	มาก

ผลการศึกษาการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจระดับมากทุกข้อโดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความสนใจตอบข้อซักถามเมื่อท่านมีปัญหา รองลงมาได้แก่ ท่านมีความเชื่อมั่นในบริการของแพทย์ ท่านรู้สึกมั่นใจในระบบบริการและระบบการรักษาความลับผู้ป่วย ท่านได้รับการตรวจรักษาตรงตามอาการความเจ็บป่วย และท่านมีความเชื่อมั่นในบริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03, 3.97, 3.94, 3.92 และ 3.84 ตามลำดับ

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ ด้านความสามารถในการดำเนินการเอาใจใส่

การรับรู้ในคุณภาพ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับการรับรู้ในคุณภาพ
ด้านการเอาใจใส่			
ท่านได้รับการบริการอย่างเสมอภาคเหมือนคนไข้รายอื่นๆ	3.87	0.702	มาก
ท่านได้รับความสะดวกในการไปรับบริการต่างๆ เช่น ขอบัตร ซื้อยาและอื่นๆ	3.96	0.638	มาก
ผลรวมการรับรู้ในคุณภาพด้านการเอาใจใส่	3.92	0.670	มาก

ผลการศึกษาการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านการเอาใจใส่โดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านการเอาใจใส่ระดับมากทุกข้อโดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ท่านได้รับความสะดวกในการไปรับบริการต่างๆ เช่น ขอบัตร ซื้อยาและอื่นๆ รองลงมาได้แก่ท่านได้รับการบริการอย่างเสมอภาคเหมือนคนไข้รายอื่นๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และ 3.87 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 พฤติกรรมการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ

แสดงผลการศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลด้านพฤติกรรมการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบดังตาราง

ตาราง 9 แสดงจำนวน(ความถี่)และร้อยละด้านพฤติกรรมการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล
อาการเกียรติวงศ์ สุานัทพ์เรือสัดหีบ

	พฤติกรรมจำนวน(คน)	ร้อยละ
1.ในอดีตท่านเคยมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล อาการเกียรติวงศ์ สุานัทพ์เรือสัดหีบ หรือไม่		
เคย	345	86.2
ไม่เคย	55	13.8
รวม	400	100.0
2.เหตุผลหลักที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล อาการเกียรติวงศ์ สุานัทพ์เรือสัดหีบ		
โรงพยาบาลเป็นที่ยอมรับน่าเชื่อถือ	102	25.5
ประทับใจในการให้บริการ	62	15.5
การเดินทางสะดวกใกล้บ้าน	215	53.8
ราคาเหมาะสม	21	5.2
รวม	400	100.0
3.ท่านมาใช้บริการทางการแพทย์แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล อาการเกียรติวงศ์ สุานัทพ์เรือสัดหีบในด้านใด		
ตรวจโรคทั่วไป	148	37.0
ตรวจสุขภาพ	185	46.2
จิตเวช	32	8.0
ทันตกรรม	35	8.8
รวม	400	100.0

ตาราง 9 (ต่อ)

	พฤติกรรมจำนวน(คน)	ร้อยละ
4.ท่านรับรู้ข้อมูลและข่าวสารต่างๆเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์		
ฐานทัพเรือสัตหีบ จากสื่อใด		
อินเทอร์เน็ต	27	6.7
การแนะนำจากคนรู้จัก	334	83.5
สื่อสิ่งพิมพ์	39	9.8
รวม	400	100.0
5.ท่านเข้ามาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์		
ฐานทัพเรือสัตหีบในวันใดมากที่สุด		
วันธรรมดา (จันทร์-ศุกร์)	400	100.0
รวม	400	100.0
6.บุคคลใดมีส่วนร่วมในการตัดสินใจให้ท่านเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ฐานทัพเรือสัตหีบ		
ตนเอง	275	68.7
ครอบครัว	106	26.5
เพื่อน	19	4.8
รวม	400	100.0

จากผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบจำนวน 400 คน สรุปย่อข้อได้ดังนี้

1. ในอดีตท่านเคยมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบ หรือไม่ พบว่า เคยมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบมากกว่าไม่เคยมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบ โดยเคยมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบ จำนวน 345 คน คิดเป็น ร้อยละ 86.2และไม่เคยมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบ จำนวน 55 คน คิดเป็น ร้อยละ 13.8

2. เหตุผลหลักที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สถานีรถไฟเรื่อสัตหีบพบว่าการเดินทางสะดวกใกล้บ้าน เป็นเหตุผลหลักที่ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สถานีรถไฟเรื่อสัตหีบเลือกมากที่สุด จำนวน 215 คน คิดเป็น ร้อยละ 53.8 รองลงมา คือ โรงพยาบาลเป็นที่ยอมรับน่าเชื่อถือ จำนวน 102 คน คิดเป็น ร้อยละ 25.5 รองลงมา คือ ประทับใจในการให้บริการ จำนวน 62 คน คิดเป็น ร้อยละ 15.5 และราคาเหมาะสมจำนวน 21 คน คิดเป็น ร้อยละ 5.29 ตามลำดับ

3. ท่านมาใช้บริการทางการแพทย์แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สถานีรถไฟเรื่อสัตหีบในด้านใด พบว่า ผู้มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สถานีรถไฟเรื่อสัตหีบ มาใช้บริการทางการแพทย์ด้านตรวจสุขภาพมากที่สุด จำนวน 185 คน คิดเป็น ร้อยละ 46.2 รองลงมา คือ ด้านตรวจโรคทั่วไป จำนวน 148 คน คิดเป็น ร้อยละ 37.0 ด้านทันตกรรม จำนวน 35 คน คิดเป็น ร้อยละ 8.8 และด้านจิตเวช จำนวน 32 คน คิดเป็น ร้อยละ 8.0 ตามลำดับ

4. ท่านรับรู้ข้อมูลและข่าวสารต่างๆเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สถานีรถไฟเรื่อสัตหีบ จากสื่อใดพบว่า ผู้มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สถานีรถไฟเรื่อสัตหีบ รับรู้ข้อมูลและข่าวสารต่างๆเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์จากการแนะนำจากคนรู้จักมากที่สุด จำนวน 334 คน คิดเป็น ร้อยละ 83.5 รองลงมา คือ สื่อสิ่งพิมพ์ จำนวน 39 คน คิดเป็น ร้อยละ 9.8 และอินเทอร์เน็ต จำนวน 27 คน คิดเป็น ร้อยละ 6.7 ตามลำดับ

5. ท่านเข้ามาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สถานีรถไฟเรื่อสัตหีบในวันใดมากที่สุดพบว่า ผู้มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สถานีรถไฟเรื่อสัตหีบเข้ามาใช้บริการในวันธรรมดา (จันทร์-ศุกร์) จำนวน 400 คน คิดเป็น ร้อยละ 100.0 ตามลำดับ

6. บุคคลใดมีส่วนร่วมในการตัดสินใจให้ท่านเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สถานีรถไฟเรื่อสัตหีบพบว่า ตนเอง มีส่วนร่วมในการตัดสินใจให้ท่านเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สถานีรถไฟเรื่อสัตหีบมากที่สุด จำนวน 275 คน คิดเป็น ร้อยละ 68.7 รองลงมา คือ ครอบครัว จำนวน 106 คน คิดเป็น ร้อยละ 26.5 และเพื่อน จำนวน 19 คน คิดเป็น ร้อยละ 4.8 ตามลำดับ

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบในเรื่องความถี่ในการใช้บริการและค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้ง

พฤติกรรม	Min	Max	$\bar{X}$	S.D.
ในระยะเวลา 6 เดือนท่านเข้ามาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก	1	20	2.08	2.695
โรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ (ครั้งต่อ 6 เดือน)				
ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งที่ท่านมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก	0	10,000	832.96	1,065.475
โรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ(บาทต่อครั้ง)				

ผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบในเรื่องความถี่ในการใช้บริการและค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้ง พบว่า

ในระยะเวลา 6 เดือนท่านเข้ามาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ พบว่า ผู้มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบเข้ามาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ในระยะเวลา 6 เดือน ประมาณ 2 ครั้งต่อ 6 เดือน ต่ำสุด 1 ครั้งต่อ 6 เดือน และสูงสุด 20 ครั้งต่อ 6 เดือน

ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งที่ท่านมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ พบว่า ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้ง ประมาณ 832.96 บาทต่อครั้ง ต่ำสุด 0 บาทต่อครั้ง และสูงสุด 10,000 บาทต่อครั้ง

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุราษฎร์ธานี

แสดงผลความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุราษฎร์ธานี โดยนำเสนอในรูปแบบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตาราง

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุราษฎร์ธานี

ความพึงพอใจโดยรวม	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุราษฎร์ธานี	3.88	0.601	มาก

ผลการศึกษาความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุราษฎร์ธานีพบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.601

ส่วนที่ 5 แนวโน้มในการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุราษฎร์ธานี

แสดงผลแนวโน้มในการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุราษฎร์ธานี โดยนำเสนอในรูปแบบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตาราง

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแนวโน้มในการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุราษฎร์ธานี

แนวโน้มการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ในอนาคตท่านตั้งใจที่จะกลับมาใช้บริการโรงพยาบาล อาภากรเกียรติวงศ์ สุราษฎร์ธานี	3.91	0.672	มาก
ในอนาคต ท่านจะแนะนำหรือชักชวนบุคคลที่ท่านรู้จักให้ มาใช้บริการกับโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุราษฎร์ธานี	3.84	0.651	มาก
ผลรวมแนวโน้มการให้บริการ	3.88	0.662	มาก

ผลการศึกษาแนวโน้มในการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ฐานทัพเรือสัตหีบพบว่า ผู้ใช้บริการมีแนวโน้มในการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ในอนาคตผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกตั้งใจที่จะกลับมาใช้บริการโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 และในอนาคต ผู้ใช้บริการจะแนะนำหรือชักชวนบุคคลที่ทราบดีจักให้มาใช้บริการกับโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84ตามลำดับ

ส่วนที่ 6 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ผู้ใช้บริการที่มีข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้ต่อเดือน แตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบ แตกต่างกัน ผู้วิจัยได้จำแนกการทดสอบสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1.1 ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบที่มีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกัน โดยสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 = ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบที่มีเพศแตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการไม่แตกต่างกัน

H_1 = ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบที่มีเพศแตกต่างกันแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกัน

สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ในการทดสอบค่าเฉลี่ยของความแตกต่างระหว่างเพศชายและเพศหญิงที่เป็นอิสระต่อกัน วิเคราะห์ โดยใช้ค่า t (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่าความน่าจะเป็นนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า 0.05

จากตารางผลการวิเคราะห์ Levene's test ด้านความถี่ในการใช้บริการ(ครั้งต่อ 6 เดือน) และด้านค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ(บาทต่อครั้ง) มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 และ 0.000 ตามลำดับซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง(H_1) ดังนั้นจะใช้ค่า Equal Variances not assumed สำหรับค่า t-test for Equality of Means ดังตาราง 13

ตาราง 13 ทดสอบความแตกต่างระหว่าง ข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศกับพฤติกรรมการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ

พฤติกรรมการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรLevene's Test เพศ เกียรติวงศ์ สุสาน For Equalityt-test for Equality of means ทัพเรือสัตหีบ of Variances									
		F	Sig.		$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
ความถี่ในการใช้บริการ (ครั้งต่อ 6 เดือน)	Equal Variances	24.846**	0.000	ชาย	1.65	1.975	-4.255**	113.339	0.000
				หญิง	3.41	3.927			
	Not Assumed								
ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ (บาทต่อครั้ง)	Equal Variances	14.757**	0.000	ชาย	950.47	1,162.736	5.529**	348.637	0.000
				หญิง	470.82	546.763			
	Not Assumed								

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 13 แสดงการทดสอบความแตกต่างระหว่าง ข้อมูลส่วนบุคคล ด้านเพศ กับ พฤติกรรมการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ โดยใช้ สถิติ Independent Sample t-test ในการทดสอบพบว่า พฤติกรรมการใช้บริการในด้านความถี่ในการใช้บริการ(ครั้งต่อ 6 เดือน)แผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000ซึ่งน้อยกว่า0.01นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0)และยอมรับสมมติฐานรอง(H_1)ซึ่งหมายความว่าผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกที่มีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการในด้านความถี่ในการใช้บริการ(ครั้งต่อ 6 เดือน)แผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยเพศหญิงมีพฤติกรรมการใช้บริการในด้านความถี่ในการใช้บริการ(ครั้งต่อ 6 เดือน) มากกว่าเพศชาย

พฤติกรรมการใช้บริการในด้านค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ(บาทต่อครั้ง)แผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0)และยอมรับสมมติฐานรอง(H_1)ซึ่งหมายความว่า

ผู้ให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกที่มีเพศแตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการในด้านค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ(บาทต่อครั้ง)แผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุราษฎร์ธานีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01โดยเพศชายมีพฤติกรรมการใช้บริการในด้านค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ(บาทต่อครั้ง) มากกว่าเพศหญิง

สมมติฐานข้อที่1.2 ผู้ให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุราษฎร์ธานีที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกัน โดยสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 = ผู้ให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุราษฎร์ธานีที่มีอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการไม่แตกต่างกัน

H_1 = ผู้ให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุราษฎร์ธานีที่มีอายุแตกต่างกันแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกัน

สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ในการทดสอบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่าความน่าจะเป็นนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า 0.05 โดยจะทำการทดสอบจากตาราง Homogeneity of Variances ถ้าพบความแปรปรวนเท่ากันทุกกลุ่มจะทดสอบความแตกต่างด้วย F-test และถ้าความแปรปรวนไม่เท่ากันทุกกลุ่มจะทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อ Sig.(2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง(H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ที่แตกต่างกัน จะต้องนำไปทดสอบด้วยวิธีเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบ LSD (Least Significant Difference) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 :ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 :ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง(H_1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง

ตาราง 14 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มอายุ โดยใช้ Levene's test

พฤติกรรมการใช้บริการ	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ความถี่ในการใช้บริการ (ครั้งต่อ 6 เดือน)	2.793*	3	396	0.040
ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการ ใช้บริการ(บาทต่อครั้ง)	8.903*	3	396	0.000

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 14 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของกลุ่มอายุ โดยใช้ Levene Test พบว่า ค่า Sig. ในความถี่ในการใช้บริการ (ครั้งต่อ 6 เดือน) และค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ(บาทต่อครั้ง) มีค่าเท่ากับ 0.040 และ 0.000 ตามลำดับ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มอายุไม่เท่ากัน จึงใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 15 ทดสอบความแตกต่างระหว่าง ข้อมูลส่วนบุคคล ด้านอายุ กับ พฤติกรรมการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุราษฎร์ธานี

พฤติกรรมการใช้บริการ	Statistic	df1	df2	Sig.
ความถี่ในการใช้บริการ (ครั้งต่อ 6 เดือน)	Brown-Forsythe	2.103327	1.1940.	100
ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการ ใช้บริการ(บาทต่อครั้ง)	Brown-Forsythe	3.540*330	0.8810	.015

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างข้อมูลส่วนบุคคล ด้านอายุ กับพฤติกรรมการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์สุราษฎร์ธานี โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบสมมติฐาน สามารถอธิบายได้ดังนี้

ความถี่ในการใช้บริการ(ครั้งต่อ 6 เดือน) มีค่า Sig. เท่ากับ 0.100 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0)ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1)หมายความว่า ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุราษฎร์ธานีที่มีอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการในความถี่ในการใช้บริการ(ครั้งต่อ 6 เดือน) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ(บาทต่อครั้ง) มีค่า Sig. เท่ากับ 0.015 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0)ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1)หมายความว่า ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุราษฎร์ธานีที่มีอายุแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีพฤติกรรมการใช้บริการในค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ(บาทต่อครั้ง) แตกต่างกันจึงทำการทดสอบด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่

ตาราง 16 ทดสอบความแตกต่างระหว่าง ข้อมูลส่วนบุคคล ด้านอายุ กับ พฤติกรรมการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุราษฎร์ธานีในค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ(บาทต่อครั้ง)

พฤติกรรมการ ใช้บริการ	อายุ เท่ากับ 30 ปี	ต่ำกว่าหรือ 31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า 50 ปีขึ้นไป
$\bar{x}$	1,077.03	703.27	913.7	631.30
ค่าใช้จ่ายเฉลี่ย				
ต่ำกว่าหรือ	1,077.03	373.758*	163.326	445.736**
ต่อครั้งในการ				
เท่ากับ 30 ปี	(0.015)	(0.270)	(0.005)	
ใช้บริการ				
31-40 ปี	703.27	-210.432	71.978	
	(0.143)	(0.637)		
41-50 ปี	913.71		282.410	
	(0.057)			
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	631.30			

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 16 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุ กับ พฤติกรรมการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ ใน ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ (บาทต่อครั้ง) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า

พฤติกรรมการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์สุสานทัพเรือสัตหีบในด้านค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งที่ใช้บริการ ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปีกับอายุ 31-40 ปี มีค่าSig. เท่ากับ 0.015 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี มีพฤติกรรมในด้านค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ (บาทต่อครั้ง) แตกต่างกับผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบที่มีอายุ 31-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี มีพฤติกรรมในด้านค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ (บาทต่อครั้ง) มากกว่า ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบที่มีอายุ 31-40 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 373.758

ผู้ให้บริการที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปีกับอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไปมีค่าSig. เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี มีพฤติกรรมในด้านค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ (บาทต่อครั้ง) แตกต่างกับผู้ให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์สุสานทัพเรือสัตหีบที่มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้ให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์สุสานทัพเรือสัตหีบที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี มีพฤติกรรมในด้านค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ (บาทต่อครั้ง) มากกว่า ผู้ให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบที่มีอายุ มากกว่า 50 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 445.736 ส่วนคู่อื่นๆไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานข้อที่ 1.3 ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกัน โดยสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 = ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการไม่แตกต่างกัน

H_1 = ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกัน

สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ในการทดสอบค่าเฉลี่ยของความแตกต่างระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรี / สูงกว่าปริญญาตรี ที่เป็นอิสระต่อกัน วิเคราะห์ โดยใช้ค่า t (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าความน่าจะเป็นนัยสำคัญทางสถิติ น้อยกว่า 0.05

จากตารางผลการวิเคราะห์ Levene's Test ด้านความถี่ในการใช้บริการ(ครั้งต่อ 6 เดือน) และด้านค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ(บาทต่อครั้ง) มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.468 และ 0.804ตามลำดับซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง(H_1) ดังนั้นจะใช้ค่า Equal Variances assumed สำหรับค่า t-test for Equality of Meansดังตาราง 17

ตาราง 17 ทดสอบความแตกต่างระหว่าง ข้อมูลส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา กับ พฤติกรรมการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ

พฤติกรรมการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก								
Levene's Testระดับ								
โรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ	For Equality of Variances		การศึกษาดำรงตำแหน่ง	การศึกษาดำรงตำแหน่ง				
	F	Sig.		t	S.D.	t	df	Sig.
ความถี่ในการใช้บริการปริญญาตรี	Equal Variances	0.527	0.468	ต่ำกว่า	2.12	2.834	0.420	398
	Assumed			2.381				
ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อปริญญาตรี	Equal Variances	10.062	0.804	ต่ำกว่า	824.40	1,076.614	-0.234	398
ครั้งในการใช้บริการ (บาทต่อครั้ง)	Assumed			851.12	1,045.354			

จากตาราง 17 แสดงการทดสอบความแตกต่างระหว่าง ข้อมูลส่วนบุคคล ด้านระดับ การศึกษากับ พฤติกรรมการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือ สัตหีบ โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test ในการทดสอบพบว่า พฤติกรรมการใช้บริการในด้าน ความถี่ในการใช้บริการ(ครั้งต่อ 6 เดือน)แผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสาน ทัพเรือสัตหีบ มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.675 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง(H_1) ซึ่งหมายความว่า ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการในด้านความถี่ในการใช้บริการ(ครั้งต่อ 6 เดือน)แผนกผู้ป่วยนอกของ โรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พฤติกรรมการใช้บริการในด้านค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ(บาทต่อครั้ง)แผนก ผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.815 ซึ่ง มากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง(H_1) ซึ่งหมายความว่า ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการในด้านค่าใช้จ่าย เฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ(บาทต่อครั้ง)แผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสาน ทัพเรือสัตหีบไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 1.4 ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสาน ทัพเรือสัตหีบที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกัน โดยสามารถเขียน สมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 = ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบที่มี สถานภาพสมรสแตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการไม่แตกต่างกัน

H_1 = ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบที่มี สถานภาพสมรสแตกต่างกันแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกัน

สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ในการทดสอบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทาง เดียว (One - Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่าความน่าจะเป็น นัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า 0.05 โดยจะทำการทดสอบจากตาราง Homogeneity of Variances ถ้า พบความแปรปรวนเท่ากันทุกกลุ่มจะทดสอบความแตกต่างด้วย F-test และถ้าความแปรปรวนไม่ เท่ากันทุกกลุ่มจะทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อ

Sig.(2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0)และยอมรับสมมติฐานรอง(H_1)ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ที่แตกต่างกัน จะต้องนำไปทดสอบด้วยวิธีเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบ LSD (Least Significant Difference) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 :ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 :ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง(H_1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง

ตาราง 18 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มสถานภาพสมรสโดยใช้ Levene's test

พฤติกรรมการใช้บริการ	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ความถี่ในการใช้บริการ (ครั้งต่อ 6 เดือน)	5.371**	2	397	0.005
ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการ ใช้บริการ(บาทต่อครั้ง)	5.737**	2	397	0.003

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 18 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของกลุ่มสถานภาพสมรส โดยใช้ Levene test พบว่า ค่า Sig.ในความถี่ในการใช้บริการ(ครั้งต่อ 6 เดือน) และค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ(บาทต่อครั้ง) มีค่าเท่ากับ 0.005 และ 0.003 ตามลำดับ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0)ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1)หมายความว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มสถานภาพไม่เท่ากัน จึงใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 19 ทดสอบความแตกต่างระหว่าง ข้อมูลส่วนบุคคล ด้านสถานภาพสมรส กับ พฤติกรรมการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุราษฎร์ธานี

พฤติกรรมการใช้บริการ	Statistic	df1	df2	Sig.
ความถี่ในการใช้บริการ (ครั้งต่อ 6 เดือน)	Brown-Forsythe	3.118*	2122.695	0.048
ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการ ใช้บริการ(บาทต่อครั้ง)	Brown-Forsythe	3.139*	2272.209	0.045

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 19 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างข้อมูลส่วนบุคคล ด้านสถานภาพสมรสกับพฤติกรรมการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุราษฎร์ธานี โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบสมมติฐาน สามารถอธิบายได้ดังนี้

ความถี่ในการใช้บริการ(ครั้งต่อ 6 เดือน) และค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ(บาทต่อครั้ง)มีค่า Sig. เท่ากับ 0.048 และ 0.045 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0)ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1)หมายความว่า ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุราษฎร์ธานีที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีพฤติกรรมการใช้บริการในด้านความถี่ในการใช้บริการ(ครั้งต่อ 6 เดือน)และด้านค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ (บาทต่อครั้ง) แตกต่างกัน จึงทำการทดสอบด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่

ตาราง 20 ทดสอบความแตกต่างรายคู่ระหว่าง ข้อมูลส่วนบุคคล ด้านสถานภาพสมรส กับ พฤติกรรมการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ ในความถี่ในการใช้บริการ(ครั้งต่อ 6 เดือน)

พฤติกรรมการใช้บริการ	สถานภาพสมรส	โสด	สมรส / อยู่ด้วยกัน	หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่
		1.65	2.19	2.70
ความถี่ในการใช้บริการ (ครั้งต่อ 6 เดือน)	โสด	1.65 -0.545 (0.70)		-1.057* (0.026)
	สมรส / อยู่ด้วยกัน		2.19 -0.512 (0.246)	
	หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่			2.70

* ีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 20 ผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ระหว่าง ข้อมูลส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรส กับ พฤติกรรมการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ โดยวิธี LSD(Least Significant Difference)พบว่าความถี่ในการใช้บริการ (ครั้งต่อ 6 เดือน) ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบที่มีสถานภาพโสด กับผู้ให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบที่มีสถานภาพหม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.026 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1)หมายความว่า ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบที่มีสถานภาพโสดมีพฤติกรรมในด้านความถี่ในการใช้บริการ(ครั้งต่อ 6 เดือน) แตกต่างกับผู้ให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบที่มีสถานภาพหม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบที่มีสถานภาพโสดมีพฤติกรรมในด้านความถี่ในการใช้บริการ(ครั้งต่อ 6 เดือน) น้อยกว่า ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบที่มีสถานภาพหม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.057

ส่วนรายคู่อื่นๆไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 21 ทดสอบความแตกต่างรายคู่ระหว่าง ข้อมูลส่วนบุคคล ด้านสถานภาพสมรส กับ พฤติกรรมการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ ในด้านค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ (บาทต่อครั้ง)

พฤติกรรมการใช้บริการ	สถานภาพสมรส	โสด	สมรส / อยู่ด้วยกัน	หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่
		953.93	824.97	539.95
ความใช้จ่ายเฉลี่ย	โสด	953.93	128.960	-413.980*
ต่อครั้งในการใช้		(0.277)		(0.027)
บริการ(บาทต่อครั้ง)				
สมรส / อยู่ด้วยกัน		824.97	285.020	
		(0.103)		
หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่		539.95		

* ทุกระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 21 ผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ระหว่าง ข้อมูลส่วนบุคคล ด้านสถานภาพสมรส กับ พฤติกรรมการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ โดยวิธี LSD(Least Significant Difference)พบว่า

ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ (บาทต่อครั้ง) ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบที่มีสถานภาพโสด กับผู้ให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบที่มีสถานภาพหม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.027 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1)หมายความว่า ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบที่มีสถานภาพโสดมีพฤติกรรมในด้านค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ (บาทต่อครั้ง) แตกต่างกับ ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบที่มีสถานภาพหม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบที่มีสถานภาพโสด มีพฤติกรรมในด้านค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ (บาทต่อครั้ง)มากกว่าผู้ให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบที่มีสถานภาพหม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 413.980

ส่วนคู่อื่นๆไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.005

สมมติฐานข้อที่ 1.5 ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สถานีทัพเรือสัตหีบที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกัน โดยสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 = ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สถานีทัพเรือสัตหีบที่มีอาชีพแตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการไม่แตกต่างกัน

H_1 = ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สถานีทัพเรือสัตหีบที่มีอาชีพแตกต่างกันแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกัน

สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ในการทดสอบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่าความน่าจะเป็นนัยสำคัญทางสถิติมีน้อยกว่า 0.05 โดยจะทำการทดสอบจากตาราง Homogeneity of Variances ถ้าพบความแปรปรวนเท่ากันทุกกลุ่มจะทดสอบความแตกต่างด้วย F-test และถ้าความแปรปรวนไม่เท่ากันทุกกลุ่มจะทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อ Sig.(2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ที่แตกต่างกัน จะต้องนำไปทดสอบด้วยวิธีเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบ LSD (Least Significant Difference) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง

สำหรับสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ในการทดสอบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่าความน่าจะเป็นนัยสำคัญทางสถิติมีน้อยกว่า 0.05 เมื่อปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) จะต้องทำการเปรียบเทียบต่อไปว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันโดยใช้วิธีทดสอบ LSD (Least Significant Difference) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ผลการทดสอบดังตาราง

ตาราง 22 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มอาชีพ โดยใช้ Levene's test

พฤติกรรมการใช้บริการ	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ความถี่ในการใช้บริการ (ครั้งต่อ 6 เดือน)	14.106**	2	397	0.000
ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการ ใช้บริการ(บาทต่อครั้ง)	8.035**	2	397	0.000

** ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 22 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของกลุ่มสถานภาพสมรส โดยใช้ Levene test พบว่า ค่า Sig. ในความถี่ในการใช้บริการ(ครั้งต่อ 6 เดือน) และค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ(บาทต่อครั้ง) มีค่าเท่ากับ 0.000 และ 0.000 ตามลำดับ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มอาชีพไม่เท่ากัน จึงใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 23 ทดสอบความแตกต่างระหว่าง ข้อมูลส่วนบุคคล ด้านอาชีพ กับ พฤติกรรมการใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุราษฎร์ธานี

พฤติกรรมการใช้บริการ	Statistic	df1	df2	Sig.
ความถี่ในการใช้บริการ (ครั้งต่อ 6 เดือน)	Brown-Forsythe	5.606**	2100.009	0.005
ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการ ใช้บริการ (บาทต่อครั้ง)	Brown-Forsythe	1.93629	8.820	0.150

** ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 23 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างข้อมูลส่วนบุคคลด้านอาชีพกับพฤติกรรมการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุราษฎร์ธานี โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบสมมติฐาน สามารถอธิบายได้ดังนี้

ความถี่ในการใช้บริการ(ครั้งต่อ 6 เดือน) มีค่า Sig. เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบที่มีอาชีพแตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการในความถี่ในการใช้บริการ(ครั้งต่อ 6 เดือน) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงทำการทดสอบด้วยวิธี LSD(Least Significant Difference) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่

ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ(บาทต่อครั้ง) มีค่า Sig. เท่ากับ 0.128 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบที่มีอาชีพแตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการในค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ(บาทต่อครั้ง) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 24 ทดสอบความแตกต่างรายคู่ระหว่าง ข้อมูลส่วนบุคคล ด้านอาชีพ กับ พฤติกรรมการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ ในความถี่ในการใช้บริการ(ครั้งต่อ 6 เดือน)

อาชีพ	นักเรียน/ นักศึกษา	/พนักงานข้าราชการ / พนักงานบริษัทเอกชนรัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจส่วนตัว / อาชีพอิสระ
$\bar{x}$	2.91	1.77	3.15
นักเรียน / นักศึกษา / พนักงานบริษัทเอกชน	2.91 (0.052)	1.138 (0.705)	-0.244
พนักงานข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	1.77		-1.382** (0.000)
ธุรกิจส่วนตัว / อาชีพอิสระ	3.15		

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

** ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 24 ผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ระหว่าง ข้อมูลส่วนบุคคล ด้านอาชีพ กับ พฤติกรรมการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ โดยวิธี LSD(Least Significant Difference)พบว่า

ความถี่ในการใช้บริการ (ครั้งต่อ 6 เดือน) ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบที่มีอาชีพพนักงานข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ กับผู้ให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ อาชีพอิสระ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0)ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1)หมายความว่า ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบที่มีอาชีพพนักงานข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ มีพฤติกรรมในด้านความถี่ในการใช้บริการ(ครั้งต่อ 6 เดือน) แตกต่างกับผู้ให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ อาชีพอิสระ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้ให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบที่มีอาชีพพนักงานข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ มีพฤติกรรมในด้านความถี่ในการใช้บริการ(ครั้งต่อ 6 เดือน) น้อยกว่า ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ อาชีพอิสระ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.382

ส่วนคู่อื่นๆไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานข้อที่ 1.6ผู้ให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกัน โดยสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 = ผู้ให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการไม่แตกต่างกัน

H_1 = ผู้ให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกัน

สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ในการทดสอบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA)เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0)ก็ต่อเมื่อ ค่าความน่าจะเป็นนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า 0.05 โดยจะทำการทดสอบจากตาราง Homogeneity of Variances ถ้าพบความแปรปรวนเท่ากันทุกกลุ่มจะทดสอบความแตกต่างด้วย F-test และถ้าความแปรปรวนไม่

เท่ากันทุกกลุ่มจะทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อ Sig.(2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ที่แตกต่างกัน จะต้องนำไปทดสอบด้วยวิธีเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบ LSD (Least Significant Difference) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 :ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 :ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง

สำหรับสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ในการทดสอบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA)โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่าความน่าจะเป็นนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า 0.05 เมื่อปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) จะต้องทำการเปรียบเทียบต่อไปว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันโดยใช้วิธีทดสอบ LSD (Least Significant Difference) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ผลการทดสอบดังตาราง

ตาราง 25 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของรายได้ต่อเดือน โดยใช้ Levene's test

พฤติกรรมการใช้บริการLevene	Statistic	df1	df2	Sig.
ความถี่ในการใช้บริการ (ครั้งต่อ 6 เดือน)	18.009**	3	396	0.000
ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการ ใช้บริการ(บาทต่อครั้ง)	4.448 **	3	396	0.004

** ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 25 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของกลุ่มรายได้ต่อเดือน โดยใช้ Levene test พบว่า ค่า Sig. ในความถี่ในการใช้บริการ(ครั้งต่อ 6 เดือน) และค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ(บาทต่อครั้ง) มีค่าเท่ากับ 0.000 และ 0.004 ตามลำดับ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า

0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มรายได้ต่อเนื่องไม่เท่ากัน จึงใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 26 ทดสอบความแตกต่างระหว่าง ข้อมูลส่วนบุคคล ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กับ พฤติกรรมการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ

พฤติกรรมการใช้บริการ	Statistic	df1	df2	Sig.
ความถี่ในการใช้บริการ (ครั้งต่อ 6 เดือน)	Brown-Forsythe	9.091**	3113.844	0.000
ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการ ใช้บริการ(บาทต่อครั้ง)	Brown-Forsythe	2.802*	3211.149	0.041

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

**ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 26 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างข้อมูลส่วนบุคคล ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กับพฤติกรรมการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ โดยใช้ ใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบสมมติฐาน สามารถอธิบายได้ดังนี้

ความถี่ในการใช้บริการ(ครั้งต่อ 6 เดือน) และค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ(บาทต่อครั้ง) มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการในความถี่ในการใช้บริการ(ครั้งต่อ 6 เดือน)อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงทำการทดสอบด้วยวิธี LSD(Least Significant Difference) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่

ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ(บาทต่อครั้ง) มีค่า Sig. เท่ากับ 0.041 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการในค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ(บาทต่อครั้ง) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบด้วยวิธี Dunnett's T3 เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่

ตาราง 27 ทดสอบความแตกต่างรายคู่ระหว่าง ข้อมูลส่วนบุคคล ด้านรายได้ต่อเดือน กับ พฤติกรรมการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ ในความถี่ในการใช้บริการ(ครั้งต่อ 6 เดือน)

รายได้ต่อเดือน	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	10,001 – 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 บาทขึ้นไป
$\bar{x}$	3.92	1.73	1.95	1.46
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	3.92	2.190**	1.965**	2.475**
10,001 - 20,000 บาท	1.73	- 0.225	0.267	
	(0.498)	(0.502)		
20,001 - 30,000 บาท	1.95		0.492	
			(0.272)	
30,001 บาทขึ้นไป	1.46			

**ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 27 ผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ระหว่าง ข้อมูลส่วนบุคคล ด้านรายได้ต่อเดือน กับ พฤติกรรมการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ โดยวิธี LSD(Least Significant Difference)พบว่า

1. ความถี่ในการใช้บริการ (ครั้งต่อ 6 เดือน) ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท กับผู้ให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบที่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0)ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1)หมายความว่า ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีพฤติกรรมในด้านความถี่ในการใช้บริการ(ครั้งต่อ 6 เดือน) แตกต่างกับผู้ให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบที่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีพฤติกรรมในด้าน

ความถี่ในการใช้บริการ(ครั้งต่อ 6 เดือน) มากกว่า ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบที่มีรายได้ 10,001 - 20,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.190

2. ความถี่ในการใช้บริการ (ครั้งต่อ 6 เดือน) ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท กับผู้ให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาทมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีพฤติกรรมในด้านความถี่ในการใช้บริการ(ครั้งต่อ 6 เดือน) แตกต่างกับผู้ให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีพฤติกรรมในด้านความถี่ในการใช้บริการ(ครั้งต่อ 6 เดือน) มากกว่า ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.965

3. ความถี่ในการใช้บริการ (ครั้งต่อ 6 เดือน) ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท กับผู้ให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบที่มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีพฤติกรรมในด้านความถี่ในการใช้บริการ(ครั้งต่อ 6 เดือน) แตกต่างกับผู้ให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบที่มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีพฤติกรรมในด้านความถี่ในการใช้บริการ(ครั้งต่อ 6 เดือน) มากกว่า ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบที่มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.475

ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 28 ทดสอบความแตกต่างรายคู่ระหว่าง ข้อมูลส่วนบุคคล ด้านรายได้ต่อเดือน กับ พฤติกรรมการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ ในค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ(บาทต่อครั้ง)

รายได้ต่อเดือน	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	10,001 – 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 บาทขึ้นไป
	557.9080	8.72	1,070.84	849.04
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	557.90	-250.821	-512.938*	-291.134
10,001 - 20,000 บาท	(0.104)	(0.004)	(0.140)	
20,001 - 30,000 บาท	808.72	-262.116	-40.313	
	(0.54)	(0.804)		
30,001 บาทขึ้นไป	1,070.84			221.804
	(0.226)			
	849.04			

*ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 28 ผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ระหว่าง ข้อมูลส่วนบุคคล ด้านรายได้ต่อเดือน กับ พฤติกรรมการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ โดยวิธี Dunnett's T3 พบว่า

ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ(บาทต่อครั้ง) ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท กับ ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท มีค่า Sig. เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีพฤติกรรมในด้านค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ(บาทต่อครั้ง) แตกต่างกับผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีพฤติกรรมในด้านค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ(บาทต่อครั้ง) น้อยกว่า

ผู้ให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 512.938

ส่วนรายคู่อื่นๆไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2 การรับรู้ในคุณภาพการบริการสามารถทำนายความพึงพอใจโดยรวมของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ

H_0 = การรับรู้ในคุณภาพการบริการไม่สามารถทำนายความพึงพอใจโดยรวมของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ

H_1 = การรับรู้ในคุณภาพการบริการสามารถทำนายความพึงพอใจโดยรวมของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ

สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ คือ การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงซ้อน (Multiple Regression Analysis) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่า P หรือ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังตาราง

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

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

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

β_i = เป็นค่าที่แสดงถึงการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตาม Y เมื่อตัวแปรอิสระ X_i

เปลี่ยนไป 1 หน่วย โดยที่ตัวแปรอิสระ X ตัวอื่น ๆ มีค่าคงที่

เมื่อ Y = ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ

X_1 = การรับรู้ในคุณภาพความเป็นรูปธรรมของบริการของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ

X_2 = การรับรู้ในคุณภาพความน่าเชื่อถือของบริการของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ

X_3 = การรับรู้ในคุณภาพความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยที่มา
ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์
ฐานทัพเรือสัตหีบ

X_4 = การรับรู้ในคุณภาพการให้ความมั่นใจของบริการของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนก
ผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบ

X_5 = การรับรู้ในคุณภาพการเอาใจใส่ของบริการของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วย
นอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ฐานทัพเรือสัตหีบ

ตาราง 29 การทดสอบการรับรู้ในคุณภาพการบริการสามารถทำนายความพึงพอใจโดยรวมของผู้ป่วย
ที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบ

Model		ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วย นอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบ			
		BSE _b	β	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)		0.749	0.218	3.439**	0.001
ด้านความเป็นรูปธรรม	0.110	0.060	0.902	1.865	0.063
ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	0.270	0.075	0.220	3.590**	0.000
ด้านความสามารถในการตอบสนอง	0.330	0.067	0.306	4.900**	0.000
ความต้องการ					
ด้านการให้ความมั่นใจ	0.440	0.052	0.047	0.838	0.403
ด้านการเอาใจใส่	0.053	0.058	0.055	0.914	0.362
r	R ²	Adjusted	R ²	SE _{est} F	Sig.
0.605	0.366	0.358	0.482	45.413**	0.000

** ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 29 ผลการวิเคราะห์การรับรู้ในคุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อความสามารถใน
การทำนายความพึงพอใจโดยรวมของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากร
เกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบ โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงซ้อน (Multiple Regression

Analysis) พบว่า การรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือของบริการและด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ 0.000 ตามลำดับ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือของบริการและการรับรู้ในคุณภาพด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการ สามารถร่วมการทำนายความพึงพอใจโดยรวมของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยสามารถนำมาเขียนสมการถดถอยเชิงซ้อนได้ดังนี้

$$Y = 0.749 + 0.270 X_2 + 0.330 X_3$$

จากสมการถดถอยสามารถอธิบายผลได้ดังนี้

1. เมื่อผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ มีการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือของบริการมากขึ้น 1 ระดับ จะทำให้ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกมีความพึงพอใจโดยรวมมากขึ้น 0.270 ระดับ
2. เมื่อผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ มีการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการมากขึ้น 1 ระดับ จะทำให้ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกมีความพึงพอใจโดยรวมมากขึ้น 0.330 ระดับ
3. หากไม่พิจารณาการรับรู้ในคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ได้แก่ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความน่าเชื่อถือของบริการด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ จะพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบอยู่ที่ระดับ 0.749

จากสมการสรุปได้ว่า เมื่อผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบมีการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือของบริการ (X_2) และด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการ (X_3) ที่เพิ่มขึ้น ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกจะมีความพึงพอใจโดยรวมที่เพิ่มขึ้นตามไปด้วย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐานเท่ากับ 0.605 ค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณความพึงพอใจโดยรวมของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบเท่ากับ 0.482 และมีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจที่สามารถอธิบายความพึงพอใจโดยรวมของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ ร้อยละ 35.8 หมายความว่า การรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือของบริการและการรับรู้ในคุณภาพด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการ

สามารถร่วมการทำนายความพึงพอใจโดยรวมของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุราษฎร์ธานี ได้และถูกต้องร้อยละ 35.8 แสดงว่ายังมีองค์ประกอบในด้านอื่นอีกร้อยละ 64.2 ที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุราษฎร์ธานี ส่วนตัวแปรการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรม(X_1) ด้านการให้ความมั่นใจ(X_4) และด้านการเอาใจใส่(X_5) ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจโดยรวมของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุราษฎร์ธานี เมื่อพิจารณาระดับอิทธิพลโดยดูจากค่าสัมประสิทธิ์ Standardized พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจโดยรวมของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุราษฎร์ธานี คือ การรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือของบริการ(X_2) มีค่า β เท่ากับ 0.220 และด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการ(X_3)มีค่า β เท่ากับ 0.306

สมมติฐานข้อที่ 3 ความพึงพอใจโดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุราษฎร์ธานี

โดยสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 = ความพึงพอใจโดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุราษฎร์ธานี

H_1 = ความพึงพอใจโดยรวม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุราษฎร์ธานี

สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient)โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่า P หรือ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังตาราง

ตาราง 30 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจโดยรวมกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ

พฤติกรรมการใช้บริการความพึงพอใจโดยรวม				
	r	Sig.(2-tailed)	ระดับ	ทิศทางความสัมพันธ์
ความถี่ในการใช้บริการ(ครั้งต่อ 6 เดือน)	-	0.17	0.734	ไม่สัมพันธ์กัน
ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ (บาทต่อครั้ง)	0.140**	0.005	ต่ำ	ทิศทางเดียวกัน

** ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 30 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจโดยรวมกับพฤติกรรมการใช้บริการในด้านความถี่ในการใช้บริการ(ครั้งต่อ 6 เดือน)ของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ โดยใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) พบว่า

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจโดยรวมกับพฤติกรรมการใช้บริการในด้านความถี่ในการใช้บริการ(ครั้งต่อ 6 เดือน)ของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.734 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการในเรื่องความถี่ในการใช้บริการ(ครั้งต่อ 6 เดือน)ของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์สุสานทัพเรือสัตหีบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจโดยรวมกับพฤติกรรมการใช้บริการในด้านค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ(บาทต่อครั้ง)ของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ โดยใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0)ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจโดยรวม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการในด้านค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ(บาทต่อครั้ง)ของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.140 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าผู้ป่วยที่มาใช้บริการ

แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสดหีบมีความพึงพอใจโดยรวมเพิ่มขึ้น ก็จะมีพฤติกรรมการใช้บริการในด้านค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ(บาทต่อครั้ง)มากขึ้นในระดับต่ำ

สมมติฐานข้อที่ 4 พฤติกรรมการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการใช้บริการของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสดหีบ

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 4.1 พฤติกรรมการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการใช้บริการในอนาคตตั้งใจที่จะกลับมาใช้บริการโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสดหีบ

โดยสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 = พฤติกรรมการใช้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการใช้บริการในอนาคตตั้งใจที่จะกลับมาใช้บริการโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสดหีบ

H_1 = พฤติกรรมการใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการใช้บริการในอนาคตตั้งใจที่จะกลับมาใช้บริการโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสดหีบ

สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95%ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่า P หรือ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังตาราง

ตาราง 31 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการกับความสัมพันธ์กับแนวโน้มการใช้บริการในอนาคต ตั้งใจที่จะกลับมาใช้บริการโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสดหีบ

พฤติกรรมการใช้บริการแนวโน้มการใช้บริการในอนาคต ตั้งใจที่จะกลับมาใช้บริการ โรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสดหีบ				
	r	Sig.(2-tailed)	ระดับ	ทิศทางความสัมพันธ์
ความถี่ในการใช้บริการ(ครั้งต่อ 6 เดือน)	-0.18	0.717		ไม่สัมพันธ์กัน
ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ (บาทต่อครั้ง)	0.130**	0.009	ต่ำ	ทิศทางเดียวกัน

** ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 31 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการกับความสัมพันธ์กับแนวโน้มการให้บริการในอนาคต ตั้งใจที่จะกลับมาใช้บริการโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ โดยใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) พบว่า

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการในด้านความถี่ในการใช้บริการ(ครั้งต่อ 6 เดือน)กับความสัมพันธ์กับแนวโน้มการให้บริการในอนาคต ตั้งใจที่จะกลับมาใช้บริการโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.717ซึ่งมากกว่า 0.01 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พฤติกรรมการใช้บริการในด้านความถี่ในการใช้บริการ(ครั้งต่อ 6 เดือน)ไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการให้บริการในอนาคต ตั้งใจที่จะกลับมาใช้บริการโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการในเรื่องค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ(บาทต่อครั้ง)กับความสัมพันธ์กับแนวโน้มการให้บริการในอนาคต ตั้งใจที่จะกลับมาใช้บริการโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.009ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พฤติกรรมการใช้บริการในเรื่องค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ(บาทต่อครั้ง)มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการให้บริการในอนาคต ตั้งใจที่จะกลับมาใช้บริการโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.130 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบมีพฤติกรรมการใช้บริการในเรื่องค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ(บาทต่อครั้ง)มากขึ้นก็จะมีแนวโน้มการให้บริการในอนาคต ตั้งใจที่จะกลับมาใช้บริการโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบมากขึ้นระดับต่ำ

สมมติฐานข้อที่ 4.2 พฤติกรรมการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการให้บริการในอนาคต จะแนะนำหรือชักชวนบุคคลที่รู้จักให้มาใช้บริการกับโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ

โดยสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 = พฤติกรรมการใช้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการให้บริการในอนาคต จะแนะนำหรือชักชวนบุคคลที่รู้จักให้มาใช้บริการกับโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ

H_1 = พฤติกรรมการใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการให้บริการในอนาคต จะแนะนำหรือชักชวนบุคคลที่รู้จักให้มาใช้บริการกับโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ

สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่า P หรือ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังตาราง

ตาราง 32 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการกับความสัมพันธ์กับแนวโน้มการให้บริการในอนาคต จะแนะนำหรือชักชวนบุคคลที่รู้จักให้มาใช้บริการกับโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ

พฤติกรรมการใช้บริการแนวโน้มการให้บริการในอนาคต ตั้งใจที่จะกลับมาใช้บริการ โรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ				
	r	Sig.(2-tailed)	ระดับ	ทิศทางความสัมพันธ์
ความถี่ในการใช้บริการ(ครั้งต่อ 6 เดือน)	- 0.35	0.480	ไม่สัมพันธ์กัน	-
ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ (บาทต่อครั้ง)	0.102*	0.041	ต่ำ	ทิศทางเดียวกัน

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 32 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการกับความสัมพันธ์กับแนวโน้มการให้บริการในอนาคต จะแนะนำหรือชักชวนบุคคลที่รู้จักให้มาใช้บริการกับโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ โดยใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) พบว่า

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการในเรื่องความถี่ในการใช้บริการ(ครั้งต่อ 6 เดือน)กับความสัมพันธ์กับแนวโน้มการให้บริการในอนาคต จะแนะนำหรือชักชวนบุคคลที่รู้จักให้มาใช้บริการกับโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.480 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าพฤติกรรมการใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการให้บริการในอนาคต จะแนะนำหรือชักชวน

บุคคลที่รู้จักให้มาใช้บริการกับโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการในเรื่องค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ(บาทต่อครั้ง)กับความสัมพันธ์กับแนวโน้มการใช้บริการในอนาคต จะแนะนำหรือชักชวนบุคคลที่รู้จักให้มาใช้บริการกับโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.041 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พฤติกรรมการใช้บริการในเรื่องค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ(บาทต่อครั้ง)มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการใช้บริการในอนาคต จะแนะนำหรือชักชวนบุคคลที่รู้จักให้มาใช้บริการกับโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.102 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ มีพฤติกรรมการใช้บริการในเรื่องค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ(บาทต่อครั้ง)มากขึ้นก็จะมีแนวโน้มการใช้บริการในอนาคต จะแนะนำหรือชักชวนบุคคลที่รู้จักให้มาใช้บริการกับโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบมากขึ้นระดับต่ำ

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 33 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
1.ผู้ใช้บริการที่มีข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ แตกต่างกัน		

ตาราง 33 (ต่อ)

สมมติฐานที่ 1	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
1.1 เพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกัน พฤติกรรมการใช้บริการ คือ 1.ความถี่ในการใช้บริการ(ครั้งต่อ 6 เดือน) 2.ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ (บาทต่อครั้ง)	สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน	t - test t - test
1.2 อายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกัน พฤติกรรมการใช้บริการ คือ 1.ความถี่ในการใช้บริการ(ครั้งต่อ 6 เดือน) 2.ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ (บาทต่อครั้ง)	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน	Brown-Forsythe Brown-Forsythe
1.3 ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกัน พฤติกรรมการใช้บริการ คือ 1.ความถี่ในการใช้บริการ(ครั้งต่อ 6 เดือน) 2.ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ (บาทต่อครั้ง)	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t - test t - test
1.4 สถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกัน พฤติกรรมการใช้บริการ คือ 1.ความถี่ในการใช้บริการ(ครั้งต่อ 6 เดือน) 2.ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ (บาทต่อครั้ง)	สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน	Brown-Forsythe Brown-Forsythe

ตาราง 33 (ต่อ)

สมมติฐานที่ 1	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
1.5 อาชีพแตกต่างกัน มีพฤติกรรมกาใช้บริการแตกต่างกัน พฤติกรรมกาใช้บริการ คือ 1.ความถี่ในการใช้บริการ(ครั้งต่อ 6 เดือน) 2.ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ (บาทต่อครั้ง)	สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Brown-Forsythe Brown-Forsythe
1.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีพฤติกรรมกาใช้บริการแตกต่างกัน พฤติกรรมกาใช้บริการ คือ 1.ความถี่ในการใช้บริการ(ครั้งต่อ 6 เดือน) 2.ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ (บาทต่อครั้ง)	สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน	Brown-Forsythe Brown-Forsythe
2. การรับรู้ในคุณภาพการบริการสามารถทำนายความพึงพอใจโดยรวมของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบ		
2.1 การรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการสามารถทำนายความพึงพอใจโดยรวม	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Multiple Regression
2.2 การรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือของบริการสามารถทำนายความพึงพอใจโดยรวม	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Multiple Regression
2.3 การรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการสามารถทำนายความพึงพอใจโดยรวม	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Multiple Regression

ตาราง 33 (ต่อ)

สมมติฐานที่ 1	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
2.4 การรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจสามารถทำนายความพึงพอใจโดยรวม	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Multiple Regression
2.5 การรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านการเอาใจใส่สามารถทำนายความพึงพอใจโดยรวม	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Multiple Regression
3. ความพึงพอใจโดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบ พฤติกรรมการใช้บริการ คือ 1.ความถี่ในการใช้บริการ(ครั้งต่อ 6 เดือน) 2.ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ (บาทต่อครั้ง)	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson correlation Pearson correlation
4.พฤติกรรมการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการให้บริการของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบ		

ตาราง 33 (ต่อ)

สมมติฐานที่ 1	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
2.4 การรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจสามารถทำนายความพึงพอใจโดยรวม	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Multiple Regression
4.1 พฤติกรรมการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการให้บริการในอนาคต ตั้งใจที่จะกลับมาใช้บริการโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบ พฤติกรรมการใช้บริการ คือ 1.ความถี่ในการใช้บริการ(ครั้งต่อ 6 เดือน) 2.ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ (บาทต่อครั้ง)	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson correlation Pearson correlation
4.2 พฤติกรรมการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการให้บริการในอนาคตจะแนะนำหรือชักชวนบุคคลที่รู้จักให้มาใช้บริการกับโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบ พฤติกรรมการใช้บริการ คือ 1.ความถี่ในการใช้บริการ(ครั้งต่อ 6 เดือน) 2.ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ (บาทต่อครั้ง)	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson correlation Pearson correlation

บทที่ 5

สรุปผลอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สังเขปความมุ่งหมายสมมติฐาน และวิธีการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจและแนวโน้มการให้บริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาทั้งในด้านข้อมูลส่วนบุคคล การรับรู้ในคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรม ความน่าเชื่อถือของบริการความสามารถในการตอบสนองความต้องการ การให้ความมั่นใจและการเอาใจใส่ พฤติกรรมการให้บริการ ความพึงพอใจโดยรวมและแนวโน้มการให้บริการของผู้ใช้บริการมาเป็นข้อมูลให้กับผู้บริหารของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงกลยุทธ์การบริการในด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาและรักษาระดับคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรสอาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
2. เพื่อศึกษาการรับรู้ในคุณภาพการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรม ความน่าเชื่อถือของบริการความสามารถในการตอบสนองความต้องการการให้ความมั่นใจ การเอาใจใส่ที่สามารถทำนายความพึงพอใจโดยรวม
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจโดยรวมกับพฤติกรรมการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการกับแนวโน้มการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อนำข้อมูลเสนอต่อผู้บริหารของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจและแนวโน้มการให้บริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ
2. เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ ให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด
3. เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการวางแผนดำเนินงาน ในการปรับกลยุทธ์การบริการในด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาและรักษาระดับคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

สมมติฐานในการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการที่มีข้อมูลส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ การศึกษาสถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ แตกต่างกัน
2. การรับรู้ในคุณภาพการบริการสามารถทำนายความพึงพอใจโดยรวมของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ
3. ความพึงพอใจโดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ
4. พฤติกรรมการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการให้บริการของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ เฉลี่ยต่อเดือนมีจำนวน 9,193 คน (แหล่งที่มา: รายงานกิจการสายแพทย์ กองทัพเรือ ประจำปีงบประมาณ 2555)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือผู้มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบเนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนจึงคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโรยามาเน่ (Yamane. 1967: 887) กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกิน 5%จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 383 ตัวอย่างผู้วิจัย

ได้เพิ่มเป็น 400 ตัวอย่างการเลือกเก็บตัวอย่างนี้จะใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยใช้การแจกแบบสอบถามซึ่งงานวิจัยนี้ได้กำหนดสถานที่ในการเก็บแบบสอบถามที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามลำดับดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและแนวโน้มการใช้บริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์สุสานทัพเรือสัตหีบรวมถึงลักษณะรูปแบบและวิธีการเขียนแบบสอบถามจากเอกสารงานวิจัยแนวคิดทฤษฎีและผลงานการวิจัยที่เกี่ยวกับตัวแปรที่ศึกษา

2. สำรวจปัญหาเบื้องต้นเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ

3. นำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมนั้นมาสร้างแบบสอบถามที่เกี่ยวกับความพึงพอใจและแนวโน้มการใช้บริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบโดยมีการสร้างแบบสอบถามทั้งหมด 5 ตอนคือ

ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ

ตอนที่ 3 พฤติกรรมการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ

ตอนที่ 5 แนวโน้มการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ

3. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโทและผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา(Content validity) และให้คำแนะนำแก้ไข

4. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 รายแล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) โดยใช้สูตรCronbach (กัลยาวันชัยบัญชา. 2545:449)

5. วิเคราะห์หาค่าความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ (Reliability of the test) จากแบบสอบถามที่ผ่านการคัดเลือก โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) โดยใช้สูตร Cronbach (กัลยาวันชัยบัญชา. 2545:449) ซึ่งค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงถึงความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยจะมีค่าระหว่าง $0 < \alpha < 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มากแสดงว่ามีความเชื่อถือได้มากโดยค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม หรือค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ที่จะยอมรับได้มีค่ามากกว่า 0.70 ขึ้นไป

6. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่ได้เลือกไว้จากการนำแบบสอบถามไปทดสอบก่อนนำไปใช้ (Try Out) ผลที่ได้นำไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) โดยใช้สูตร Cronbach (กัลยาวันชัยบัญชา. 2545:449) ได้ค่าความเชื่อมั่นดังนี้

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามการรับรู้คุณภาพการบริการ 5 ด้าน	
ด้านความเป็นรูปธรรม	0.910
ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	0.874
ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการ	0.873
ด้านการให้ความมั่นใจ	0.861
ด้านการเอาใจใส่	0.873
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามแนวโน้มการใช้บริการมีค่าความเชื่อมั่น	0.890

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 5 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ ต่อเดือน จำนวน 6 ข้อ เป็นแบบกำหนดให้เลือกตอบ (Check List) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) และข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรม ความน่าเชื่อถือของบริการ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการ การให้ความมั่นใจ และการเอาใจใส่ มีคำถามจำนวน 20 ข้อ เป็นลักษณะคำถามปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงการรับรู้ในคุณภาพการบริการเป็น 5 ระดับ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุราษฎร์ธานีมีคำถามจำนวน 8 ข้อซึ่งเป็นแบบปลายปิด (Closed - end) แบบมีให้เลือก 2 คำตอบ (Dichotomous Choices) จำนวน 1 ข้อแบบสอบถามปลายเปิดที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Question) จำนวน 5 ข้อและเป็นแบบปลายเปิด (Open - end) จำนวน 2 ข้อ

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุราษฎร์ธานีโดยการวัดข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุราษฎร์ธานีเป็นแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ จำนวน 1 ข้อซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความพึงพอใจโดยรวมเป็น 5 ระดับ

ตอนที่ 5 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแนวโน้มการให้บริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุราษฎร์ธานีโดยการวัดข้อมูลเกี่ยวกับแนวโน้มการให้บริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุราษฎร์ธานีเป็นแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ จำนวน 2 ข้อ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามจะแสดงแนวโน้มการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุราษฎร์ธานีเป็น 5 ระดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือแนะนำตัวจากคณะสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒถึงผู้อำนวยการของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุราษฎร์ธานีเพื่อขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ติดต่อประสานงานกับผู้จัดการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุราษฎร์ธานีเพื่อขอความร่วมมือในการแจกแบบสอบถามให้ผู้ใช้บริการ
3. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือผู้ให้บริการแผนกผู้ป่วยของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุราษฎร์ธานีโดยนำแบบสอบถามให้ผู้ให้บริการตอบรวมถึงอธิบายและให้คำแนะนำในการตอบพร้อมทั้งตรวจสอบความเรียบร้อยของแบบสอบถามแต่ละฉบับและดำเนินการวิเคราะห์ต่อไป

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยกระทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยผู้วิจัยทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. การลงรหัส (Coding) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ทำการตรวจสอบเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่กำหนด

3. การประมวลผลข้อมูล (Processing) นำข้อมูลในแบบสอบถามที่ทำการลงรหัสแล้วมาลงบันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์และทำการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์

4. การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistic)

4.1.1 ข้อมูลทั่วไปโดยใช้ตารางแจกแจงความถี่แสดงผลเป็นค่าร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างซึ่งได้แก่เพศอายุระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

4.1.2 การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเพื่ออธิบายข้อมูลของตัวแปร

4.1.3 พฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่มีต่อแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ โดยใช้ตารางแจกแจงความถี่แสดงผลเป็นค่าร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายลักษณะ

พฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่าง

4.1.4 ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายข้อมูลของตัวแปร

4.1.5 แนวโน้มการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายข้อมูลของตัวแปร

4.2 วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อต่อไปนี้

4.2.1 วิเคราะห์ความแตกต่างของลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลที่มีผลพฤติกรรมของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบโดยใช้สถิติทดสอบ (t – test) เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มและใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

(One – Way ANOVA) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยกรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรตามวิธี Least Significant Difference (LSD)

4.2.2 วิเคราะห์การรับรู้ในคุณภาพการบริการสามารถทำนายความพึงพอใจโดยรวมของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงซ้อน (Multiple Regression Analysis) สำหรับหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน

4.2.3 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจโดยรวมกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ โดยใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สำหรับหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน

4.2.4 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการกับแนวโน้มการใช้บริการของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ โดยใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สำหรับหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้จะสรุปผลการศึกษาความพึงพอใจและแนวโน้มการใช้บริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ สามารถสรุปผลดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ

ผลจากการศึกษาวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 75.5 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.2 มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็น ร้อยละ 68.0 มีสถานภาพสมรส / อยู่ด้วยกัน คิดเป็นร้อยละ 58.5 มีอาชีพเป็นพนักงานข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 76.5 มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 49.0

2. การวิเคราะห์การรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน อธิบายได้ดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรม ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ป้ายหน้าห้องมีความชัดเจน รองลงมาได้แก่ สถานที่นั่งรอตรวจมีเพียงพอ ความทันสมัยอุปกรณ์ของเครื่องมือที่ใช้ในการตรวจมีเทคโนโลยีห้องน้ำสะอาด และระบบสาธารณูปโภค เช่น ตู้น้ำดื่ม โทรศัพท์สาธารณะที่จอดรถเพียงพอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86, 3.71, 3.61, 3.60 และ 3.45 ตามลำดับ

ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือของบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือของบริการระดับมากทุกข้อโดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ แพทย์ พยาบาลมีความชำนาญในการใช้อุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์ รองลงมาได้แก่ แพทย์มีความเชี่ยวชาญในการตรวจวินิจฉัยและรักษาโรคเจ้าหน้าที่แผนกต่างๆที่ท่านใช้บริการมีความสามารถในการให้คำแนะนำและช่วยเหลือได้ และท่านได้รับการตรวจจากแพทย์อย่างละเอียด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00, 3.98, 3.94 และ 3.79 ตามลำดับ

ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการ ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89

ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการระดับมากทุกข้อโดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจและกระตือรือร้นในการให้บริการรองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำให้ข้อมูลและตอบข้อซักถามเป็นอย่างดีแพทย์สนใจคำบอกเล่าอาการเจ็บป่วยและมีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97, 3.93, 3.91 และ 3.76 ตามลำดับ

ด้านการให้ความมั่นใจ ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94

ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจระดับมากทุกข้อโดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความสนใจตอบข้อซักถามเมื่อท่านมีปัญหา รองลงมาได้แก่ ท่านมีความเชื่อมั่นในบริการของแพทย์ท่านรู้สึกมั่นใจในระบบบริการและระบบการรักษาความลับผู้ป่วย ท่านได้รับการตรวจรักษาตรงตามอาการความเจ็บป่วย และท่านมีความเชื่อมั่นในบริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03, 3.97, 3.94, 3.92 และ 3.84 ตามลำดับ

ด้านการเอาใจใส่ ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านการเอาใจใส่โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92

ผู้ให้บริการมีการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านการเอาใจใส่ระดับมากทุกข้อโดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ท่านได้รับความสะดวกในการไปรับบริการต่างๆ เช่น ขอบัตร ซื้อยาและอื่นๆ รองลงมาได้แก่ ท่านได้รับการอย่างเหมาะสมเหมือนคนไข้รายอื่นๆโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และ 3.87ตามลำดับ

3. การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ฐานทัพเรือสัตหีบ

1. ในอดีตท่านเคยมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบ หรือไม่ พบว่า เคยมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบ คิดเป็นร้อยละ 86.2

2. เหตุผลหลักที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ฐานทัพเรือสัตหีบพบว่าการเดินทางสะดวกใกล้บ้านเป็นเหตุผลหลักที่ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบเลือกมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 53.8 รองลงมาคือ โรงพยาบาลเป็นที่ยอมรับน่าเชื่อถือคิดเป็น ร้อยละ 25.5 ประทับใจในการให้บริการคิดเป็น ร้อยละ 15.5 และราคาเหมาะสมคิดเป็นร้อยละ 5.2

3. ท่านมาใช้บริการทางการแพทย์แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ฐานทัพเรือสัตหีบในด้านใด พบว่า ผู้มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบ มาใช้บริการทางการแพทย์ด้านตรวจสุขภาพมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.2 รองลงมาได้แก่ด้านตรวจโรคทั่วไป คิดเป็น ร้อยละ 37.0 ด้านทันตกรรม คิดเป็นร้อยละ 8.8 และด้านจิตเวช คิดเป็นร้อยละ 8.0

4. ท่านรับรู้ข้อมูลและข่าวสารต่างๆเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบ จากสื่อใดพบว่า ผู้มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบ รับรู้ข้อมูลและข่าวสารต่างๆเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์จากการแนะนำจากคนรู้จักมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 83.5 รองลงมา ได้แก่สื่อสิ่งพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ 9.8 และอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 6.7

5. ท่านเข้ามาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ฐานทัพเรือสัตหีบในวันใดมากที่สุดพบว่า ผู้มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบเข้ามาใช้บริการในวันธรรมดา(จันทร์-ศุกร์)คิดเป็นร้อยละ 100

6. บุคคลใดมีส่วนร่วมในการตัดสินใจให้ท่านเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ฐานทัพเรือสัตหีบพบว่า ตนเอง มีส่วนร่วมในการตัดสินใจให้ท่านเลือกใช้บริการ

แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ฐานทัพเรือสัตหีบมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 68.7 รองลงมา ได้แก่ครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 26.5 และเพื่อน คิดเป็นร้อยละ 4.8

พฤติกรรมการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบในเรื่องความถี่ในการใช้บริการและค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้ง พบว่า

ในระยะเวลา 6 เดือนท่านเข้ามาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบ พบว่า ผู้มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบเข้ามาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ในระยะเวลา 6 เดือน ประมาณ 2 ครั้งต่อ 6 เดือน ต่ำสุด 1 ครั้งต่อ 6 เดือน และสูงสุด 20 ครั้งต่อ 6 เดือน

ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งที่ท่านมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบ พบว่า ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบ มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้ง ประมาณ 832.96 บาทต่อครั้ง ต่ำสุด 0 บาทต่อครั้ง และสูงสุด 10,000 บาทต่อครั้ง

4. การวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ฐานทัพเรือสัตหีบ

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.601

5. การวิเคราะห์แนวโน้มในการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบ

ผู้ใช้บริการมีแนวโน้มในการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88

ในอนาคตผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกตั้งใจที่จะกลับมาใช้บริการโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91

ในอนาคต ผู้ใช้บริการจะแนะนำหรือชักชวนบุคคลที่ท่านรู้จักให้มาใช้บริการกับโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84

6. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ผู้ใช้บริการที่มีข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้ต่อเดือน แตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบ แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.1 ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบที่มีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกที่มีเพศแตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการในด้านความถี่ในการใช้บริการ (ครั้งต่อ 6 เดือน) แผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยเพศหญิงมีพฤติกรรมการใช้บริการในด้านความถี่ในการใช้บริการ (ครั้งต่อ 6 เดือน) มากกว่าเพศชาย ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผู้ให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกที่มีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการในด้านค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ (บาทต่อครั้ง) แผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยเพศชายมีพฤติกรรมการใช้บริการในด้านค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ (บาทต่อครั้ง) มากกว่าเพศหญิง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.2 ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบที่มีอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการในด้านความถี่ในการใช้บริการ (ครั้งต่อ 6 เดือน) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผู้ให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบที่มีอายุแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีพฤติกรรมการใช้บริการในด้านค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ (บาทต่อครั้ง) แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผู้ให้บริการที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี มีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมด้านค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งที่ใช้บริการมากกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุ 31-40 ปี เท่ากับ 373.758 และแตกต่างเป็นรายคู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ให้บริการที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี มีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมด้านค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งที่ใช้บริการมากกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุมากกว่า 50 ปี ขึ้นไปเท่ากับ 445.736 และแตกต่างเป็นรายคู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานข้อที่ 1.3 ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ฐานทัพเรือสัตหีบที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการในด้านความถี่ในการใช้บริการ (ครั้งต่อ 6 เดือน) และค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ (บาทต่อครั้ง) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.4 ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ฐานทัพเรือสัตหีบที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ฐานทัพเรือสัตหีบที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการในด้านความถี่ในการใช้บริการ (ครั้งต่อ 6 เดือน) และด้านค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ (บาทต่อครั้ง) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ฐานทัพเรือสัตหีบที่มีสถานภาพโสดมีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการใช้บริการในด้านความถี่ในการใช้บริการ (ครั้งต่อ 6 เดือน) น้อยกว่า ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ฐานทัพเรือสัตหีบที่มีสถานภาพหม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ เท่ากับ 1.057 และแตกต่างเป็นรายคู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ฐานทัพเรือสัตหีบที่มีสถานภาพโสดมีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมในด้านค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ (บาทต่อครั้ง) มากกว่า ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ฐานทัพเรือสัตหีบที่มีสถานภาพหม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ เท่ากับ 413.980 และแตกต่างเป็นรายคู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 1.5 ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ฐานทัพเรือสัตหีบที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ฐานทัพเรือสัตหีบที่มีอาชีพแตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการในด้านความถี่ในการใช้บริการ (ครั้งต่อ 6 เดือน) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ฐานทัพเรือสัตหีบที่มีอาชีพพนักงานข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจมีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมในด้านความถี่ในการใช้บริการ (ครั้งต่อ 6 เดือน) น้อยกว่า ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ฐานทัพเรือสัตหีบที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ อาชีพอิสระ เท่ากับ 1.382 และแตกต่างเป็นรายคู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้ให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สถานทัพเรือสัตหีบที่มีอาชีพแตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการในค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ(บาทต่อครั้ง)ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 1.6 ผู้ให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สถานทัพเรือสัตหีบที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ว่า ผู้ให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์สถานทัพเรือสัตหีบที่มีรายได้แตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการในค่าในการใช้บริการ (ครั้งต่อ 6 เดือน) แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผู้ให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สถานทัพเรือสัตหีบที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาทมีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมในด้านค่าในการใช้บริการ(ครั้งต่อ 6 เดือน) มากกว่า ผู้ให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สถานทัพเรือสัตหีบที่มีรายได้ 10,001 - 20,000 บาท เท่ากับ 2.190และแตกต่างเป็นรายคู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้ให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สถานทัพเรือสัตหีบที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาทมีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมในด้านค่าในการใช้บริการ(ครั้งต่อ 6 เดือน) มากกว่า ผู้ให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สถานทัพเรือสัตหีบที่มีรายได้ 20,001 - 30,000บาทเท่ากับ 1.965และแตกต่างเป็นรายคู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้ให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สถานทัพเรือสัตหีบที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาทมีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมในด้านค่าในการใช้บริการ(ครั้งต่อ 6 เดือน) มากกว่า ผู้ให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สถานทัพเรือสัตหีบที่มีรายได้ที่มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป เท่ากับ 2.475 และแตกต่างเป็นรายคู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.01 ส่วนรายคู่อื่นๆไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้ให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สถานทัพเรือสัตหีบที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการ ในค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ(บาทต่อครั้ง) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผู้ให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สถานทัพเรือสัตหีบที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาทมีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมในด้านค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ (บาทต่อครั้ง) น้อยกว่า ผู้ให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์สถานทัพเรือสัตหีบที่มีรายได้ 20,001 - 30,000บาทเท่ากับ 512.938 และแตกต่างเป็นรายคู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ 0.05 ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2 การรับรู้ในคุณภาพการบริการสามารถทำนายความพึงพอใจโดยรวมของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ว่า เมื่อผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบมีการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือของบริการ(X_2) และด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการ(X_3)ที่เพิ่มขึ้น ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกจะมีความพึงพอใจโดยรวมที่เพิ่มขึ้นตามไปด้วยโดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐานเท่ากับ 0.605 ค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณความพึงพอใจโดยรวมของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบเท่ากับ 0.482 การรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือของบริการและการรับรู้ในคุณภาพด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการสามารถรวมการทำนายความพึงพอใจโดยรวมของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ ได้และถูกต้องร้อยละ 35.8 แสดงว่ายังมีองค์ประกอบในด้านอื่นอีกร้อยละ 64.2 ที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ ส่วนตัวแปรการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรม (X_1) ด้านการให้ความมั่นใจ(X_4)และด้านการเอาใจใส่(X_5) ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจโดยรวมของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ

เมื่อพิจารณาระดับอิทธิพลโดยดูจากค่าสัมประสิทธิ์ Standardized พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจโดยรวมของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ คือ การรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือของบริการ(X_2) มีค่า β เท่ากับ 0.220 และด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการ(X_3)มีค่า β เท่ากับ 0.306

สมมติฐานข้อที่ 3 ความพึงพอใจโดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ว่า ความพึงพอใจโดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการในเรื่องความถี่ในการใช้บริการ(ครั้งต่อ 6 เดือน)ของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความพึงพอใจโดยรวม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการในเรื่องค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ(บาทต่อครั้ง)ของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.140 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบมีความพึงพอใจโดยรวมเพิ่มขึ้น ก็จะมีพฤติกรรมการใช้บริการในเรื่องค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ(บาทต่อครั้ง)มากขึ้นในระดับต่ำ

สมมติฐานข้อที่ 4 พฤติกรรมการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการให้บริการของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบ

สมมติฐานข้อที่ 4.1 พฤติกรรมการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการให้บริการในอนาคต ตั้งใจที่จะกลับมาใช้บริการโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบ

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ว่า พฤติกรรมการใช้บริการในด้านความถี่ในการใช้บริการ (ครั้งต่อ 6 เดือน) ไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการให้บริการในอนาคต ตั้งใจที่จะกลับมาใช้บริการโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

พฤติกรรมการใช้บริการในเรื่องค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ(บาทต่อครั้ง)มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการให้บริการในอนาคต ตั้งใจที่จะกลับมาใช้บริการโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.130 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบมีพฤติกรรมการใช้บริการในเรื่องค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ(บาทต่อครั้ง)มากขึ้นก็จะมีแนวโน้มการให้บริการในอนาคต ตั้งใจที่จะกลับมาใช้บริการโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบมากขึ้นระดับต่ำ

สมมติฐานข้อที่ 4.2 พฤติกรรมการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการให้บริการในอนาคตจะแนะนำหรือชักชวนบุคคลที่รู้จักให้มาใช้บริการกับโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบ

พฤติกรรมการใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการให้บริการในอนาคต จะแนะนำหรือชักชวนบุคคลที่รู้จักให้มาใช้บริการกับโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

พฤติกรรมการใช้บริการในเรื่องค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ(บาทต่อครั้ง)มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการใช้บริการในอนาคต จะแนะนำหรือชักชวนบุคคลที่รู้จักให้มาใช้บริการกับโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ฐานทัพเรือสัตหีบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.102 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบมีพฤติกรรมการใช้บริการในเรื่องค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ(บาทต่อครั้ง)มากขึ้นก็จะมีแนวโน้มการใช้บริการในอนาคต จะแนะนำหรือชักชวนบุคคลที่รู้จักให้มาใช้บริการกับโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบมากขึ้นระดับต่ำ

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจและแนวโน้มการใช้บริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบมีประเด็นที่น่าสนใจอภิปรายผลได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1.1 ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ฐานทัพเรือสัตหีบที่มีเพศแตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการในด้านความถี่ในการใช้บริการ(ครั้งต่อ 6 เดือน)แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยเพศหญิงมีพฤติกรรมการใช้บริการในด้านความถี่ในการใช้บริการ(ครั้งต่อ 6 เดือน) มากกว่าเพศชายทั้งนี้เนื่องจากเพศหญิงใส่ใจกังวลและเข้ามาปรึกษาการรักษาเร็วกว่าเพศชายสำหรับเพศชายคิดว่า ตนเองมีร่างกายแข็งแรง จึงไม่จำเป็นต้องเข้ารับการรักษาสามารถหายารับประทานเองได้ในด้านค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยเพศชายมีพฤติกรรมการใช้บริการในด้านค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ(บาทต่อครั้ง) มากกว่าเพศหญิง อาจเนื่องมาจากเพศชายเมื่อเกิดอุบัติเหตุมักจะเป็นอุบัติเหตุที่รุนแรง เพราะฝ่ายชายมีการทำงานที่มักอันตรายมากกว่าฝ่ายหญิงเช่น ทำงานกับเครื่องจักร เป็นต้น อีกทั้งเพศชายไม่ค่อยได้สนใจในการดูแลสุขภาพของตนเอง เมื่อมีอาการเจ็บป่วยจึงละเลย ไม่เข้ามาพบแพทย์ ปล่อยอาการทิ้งไว้นานจนทำให้อาการหนักขึ้น จึงทำให้มีค่าใช้จ่ายในการรักษาที่สูงกว่าเพศหญิง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรวิศนัตร์ไชยสิทธิกุล (2535: 12) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่เข้ามาใช้บริการในโรงพยาบาลตำรวจพบว่า เพศแตกต่างกันมีความสนใจที่จะมาขอรับบริการทางการแพทย์แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.2 ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการในด้านค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้ง(บาทต่อครั้ง)แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้บริการที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี มี

พฤติกรรมด้านค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งที่ใช้บริการมากที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ผู้ใช้บริการที่มีช่วงอายุที่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี มีความสนใจห่วงใยในการดูแลสุขภาพของตนเองเพิ่มมากขึ้น ทำให้เกิดการมาใช้บริการตรวจสุขภาพ ปรีกษา และเข้ารับการรักษานในหลายๆโรคในเวลาเดียวกัน ซึ่งส่งผลให้เกิดค่าใช้จ่ายในการใช้บริการรักษาสูงขึ้นตามไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับ ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ(2539: 41-42)ที่ว่าลักษณะด้านประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญและสถิติที่วัดได้ของประชากรที่ช่วยกำหนดตลาดเป้าหมายนักการตลาดจึงใช้ประโยชน์จากอายุเป็นตัวแปรด้านประชากรศึกษาศาสตร์ที่แตกต่างกันของส่วนตลาดนักการตลาดได้ค้นหาความต้องการของส่วนตลาดส่วนเล็ก (Niche market) โดยมุ่งความสำคัญที่ตลาดส่วนนั้นแต่ละกลุ่มอายุของประชาชนมีความจำเป็นในการบริโภคแตกต่างกัน พร้อมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรีย์พงษ์พิทักษ์เมธา (2547)ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจโดยรวมความจงรักภักดีการรับรู้คุณภาพบริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช ผลการวิจัยพบว่า อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการที่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.3 ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ฐานทัพเรือสัตหีบที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการในด้านความถี่ในการใช้บริการ(ครั้งต่อ 6 เดือน)และค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ(บาทต่อครั้ง)ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจาก ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความระแวงระวังเกี่ยวกับการป้องกันและรักษาสุขภาพเหมือนกัน จึงทำให้ระดับการศึกษาไม่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปณตรี พิชัยจุมพล (2541) ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยในแห่งหนึ่งในระยะลาพบว่า ผู้ป่วยนอกที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อบริการของผู้ป่วยนอกไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานข้อที่ 1.4 ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ฐานทัพเรือสัตหีบที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการด้านความถี่ในการใช้บริการ(ครั้งต่อ 6 เดือน)และค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ(บาทต่อครั้ง) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ผู้ใช้บริการไม่ว่าจะสถานภาพโสดหรือหม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ก็มีผลต่อความถี่ในการใช้บริการ(ครั้งต่อ 6 เดือน) และค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ(บาทต่อครั้ง) โดยผู้ให้บริการที่มีสถานภาพหม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ มีพฤติกรรมการใช้บริการ ด้านความถี่ในการใช้บริการ(ครั้งต่อ 6 เดือน)มากที่สุด เนื่องจากผู้ให้บริการที่มีสถานภาพหม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ อาจตกอยู่ในสภาวะทางด้านร่างกายและจิตใจที่ย่ำแย่จากปัญหาและสถานภาพทางครอบครัวทำให้ตนเองหันมาสนใจใส่ใจในสุขภาพ อยากมีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรง มีสภาพจิตใจที่ดีจึงส่งผลให้มาใช้บริการรักษาพยาบาลบ่อยครั้งและผู้ให้บริการที่มีสถานภาพโสด มีพฤติกรรมในด้านค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อ

ครั้งในการใช้บริการ (บาทต่อครั้ง) มากที่สุด เนื่องมาจากคนที่มีสถานภาพโสด ไม่ค่อยให้ความสนใจ ใส่ใจในสุขภาพร่างกาย เมื่อมีอาการเจ็บป่วยก็จะละเลย ไม่ค่อยมาพบแพทย์ ปลดอาการทิ้งไว้นาน จนทำให้อาการหนักขึ้นอีกทั้งค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจะต้องรับภาระเพียงคนเดียว จึงทำให้มีค่าใช้จ่ายในการรักษาที่สูง ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของดวงตา การัญญาภิญญา (2525)พบว่า สถานภาพมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการโรงพยาบาลในแผนกทันตกรรม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการมีสถานภาพโสด

สมมติฐานข้อที่ 1.5 ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุราษฎร์ธานี โรงพยาบาลที่มีอาชีพแตกต่างกันมีพฤติกรรมในด้านความถี่ในการใช้บริการ(ครั้งต่อ 6 เดือน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้ให้บริการที่มีผู้ให้บริการที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ อาชีพอิสระมีพฤติกรรมในด้านความถี่ในการใช้บริการ(ครั้งต่อ 6 เดือน) มากที่สุดทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันเห็นความสำคัญและประโยชน์ของการไปสถานพยาบาลต่างกันไป ทำให้มีความสามารถในการรับภาระค่าใช้จ่ายต่างกัน ส่งผลให้มีความถี่ในการใช้บริการของสถานพยาบาลต่างกันด้วย ซึ่งสามารถอธิบายได้ตามคำกล่าวของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541: 134) ที่กล่าวไว้ว่า อาชีพของแต่ละบุคคล จะนำไปสู่ความจำเป็น และความต้องการสินค้าและบริการที่แตกต่างกัน ดังนั้น ความต้องการซื้อและอำนาจซื้อของบุคคลในแต่ละอาชีพ ย่อมแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.6 ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์สุราษฎร์ธานี โรงพยาบาลที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีพฤติกรรมในด้านความถี่ในการใช้บริการ(ครั้งต่อ 6 เดือน) และค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ(บาทต่อครั้ง)แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01และ0.05 ตามลำดับ โดยผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีพฤติกรรมในด้านความถี่ในการใช้บริการ(ครั้งต่อ 6 เดือน) มากที่สุด เนื่องมาจากโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์สุราษฎร์ธานีเป็นโรงพยาบาลของรัฐมีเรื่องของสิทธิประกันสังคม สิทธิประกันสุขภาพ และสิทธิข้าราชการ จึงทำให้มีค่าใช้จ่ายที่ไม่สูงมาก ผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาทจึงเข้ามาใช้บริการบ่อยครั้งและผู้ให้บริการที่มีรายได้20,001 – 30,000 บาทมีพฤติกรรมในด้านค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ(บาทต่อครั้ง) มากที่สุดเนื่องจากโรงพยาบาลเป็นโรงพยาบาลของรัฐจึงมีค่าใช้จ่ายในการรักษาที่ต่ำกว่าโรงพยาบาลเอกชนผู้ให้บริการจึงทำการตรวจรักษาโรคตรวจสุขภาพ และตรวจด้านอื่นๆไปพร้อมกันจึงทำให้มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการที่สูง เนื่องมาจากรายได้เป็นปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่ออำนาจการซื้อและทัศนคติเกี่ยวกับการจ่ายเงินแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ มณธิรา สันติภาพมณฑล. (2546) ได้ศึกษาวิจัย การศึกษาความพึงพอใจและพฤติกรรมของลูกค้าที่มีต่อโรงพยาบาลย่นฮี พบว่า รายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมของลูกค้าของโรงพยาบาลแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 การรับรู้ในคุณภาพการบริการสามารถทำนายความพึงพอใจโดยรวมของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ฐานทัพเรือสัตหีบ

การรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือของบริการ และด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการ สามารถรวมการทำนายความความพึงพอใจโดยรวมของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบได้และถูกต้องร้อยละ 35.8 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในแต่ละด้านพบว่า การรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือของบริการ และด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการ ส่งผลต่อความความพึงพอใจโดยรวมของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบในทิศทางเดียวกัน โดยด้านความน่าเชื่อถือของบริการ มีน้ำหนัก 0.220 และด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการ มีน้ำหนัก 0.306 ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของพาราซูราแมน, ซีทซอลัมและแบร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml; & Berry. 1990: 25) ที่ได้พัฒนาและสร้างเครื่องมือแบบประเมินคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือของบริการ (Reliability) ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) การให้ความมั่นใจ (Assurance) การเอาใจใส่ (Empathy) ซึ่งทำให้สามารถรับรู้ได้ว่า กระบวนการบริการแต่ละส่วนจะมีความสัมพันธ์กันและส่งผลต่อคุณภาพบริการอย่างไร และยังสอดคล้องกับแนวความคิดของจิตตินันท์ เตชะคุปต์ (2539: 19) ซึ่งได้ให้ความหมายของความพึงพอใจของผู้บริโภคไว้ว่า เป็นภาวการณ์แสดงถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง หรือดีเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้า

สมมติฐานข้อที่ 3 ความพึงพอใจโดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์

ความพึงพอใจโดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการในด้านค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ (บาทต่อครั้ง) ของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบ เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของศิริวรรณเสรวรรณ; และคณะ (2541: 45) กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์ กับความคาดหวังของลูกค้า ถ้าผลของการทำงานหรือผลิตภัณฑ์สูงกว่าความคาดหวังมาก ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและยินดีที่จะใช้บริการอย่างต่อเนื่อง เกิดทัศนคติเชิงบวกกับผลิตภัณฑ์และบริการนั้นๆ

สมมติฐานข้อที่ 4 พฤติกรรมการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการให้บริการของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุราษฎร์ธานี

พฤติกรรมการใช้บริการในเรื่องค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ (บาทต่อครั้ง) มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำกับแนวโน้มการให้บริการในอนาคตตั้งใจที่จะกลับมาใช้บริการโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุราษฎร์ธานี และพฤติกรรมการใช้บริการในเรื่องค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ (บาทต่อครั้ง) มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กับแนวโน้มการให้บริการในอนาคตจะแนะนำหรือชักชวนบุคคลที่รู้จักให้มาใช้บริการกับโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุราษฎร์ธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของคิรวอร์น เฮอร์มัน และคณะ (2541) ที่ว่าพฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior) หมายถึงการศึกษาถึงพฤติกรรมการตัดสินใจ และการกระทำของผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องกับการซื้อและการใช้สินค้า ในส่วนของแนวโน้ม จะทำการศึกษาเฉพาะพฤติกรรมภายหลังการซื้อ เมื่อพึงพอใจ ก็จะทำให้การซื้อซ้ำและบอกต่อ หากไม่พึงพอใจก็จะเลิกใช้และบอกต่อ หรือเรียกร้องให้ผู้ขายรับผิดชอบ ซึ่งเป็นผลมาจากสิ่งกระตุ้นด้านคุณภาพการบริการที่ผู้ให้บริการได้รับและสามารถตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสมซึ่งจะส่งผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการในอนาคตได้

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. จากการศึกษา ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีสถานภาพสมรส / อยู่ด้วยกัน อาชีพเป็นพนักงานข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ดังนั้น กลยุทธ์ทางการตลาดควรมุ่งเน้นและให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการในกลุ่มนี้ และควรมีกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อกระตุ้นให้ผู้ใช้บริการกลุ่มอื่นๆ ให้มาใช้บริการให้มากขึ้น
2. จากการศึกษา ด้านความถี่ในการใช้บริการ (ครั้งต่อ 6 เดือน) พบว่า ผู้ใช้บริการมากที่สุด ได้แก่ ผู้ใช้บริการที่เป็นเพศหญิง มีสถานภาพหม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ อาชีพอิสระ มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท ด้านค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ (บาทต่อครั้ง) พบว่า ผู้ใช้บริการด้านค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ (บาทต่อครั้ง) สูงสุด เป็นเพศชาย มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี มีสถานภาพโสด มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท จากที่กล่าวมาเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักจากการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้น ทางโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุราษฎร์ธานี ควรใส่ใจพฤติกรรมของผู้มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุราษฎร์ธานี ที่มีลักษณะแตกต่างกัน เพื่อปรับเปลี่ยนกลยุทธ์

ทางการตลาดให้เหมาะสมแก่ผู้มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์
ฐานทัพเรือสัตหีบ

3. ทางโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบควรรักษามาตรฐานและมุ่งมั่นใน
การปรับปรุงคุณภาพการบริการ ปรับระบบการบริหารงานให้กระชับ คล่องตัว และการรักษาพยาบาล
อย่างต่อเนื่องให้อยู่ในระดับที่ดียิ่งขึ้นไปขึ้น เพื่อส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด และส่งผล
ให้ผู้ใช้บริการมีแนวโน้มในการกลับมาใช้บริการ และการบอกต่อบุคคลอื่น เนื่องจากพบว่า ผู้ใช้บริการ
มีการรับรู้ในคุณภาพการบริการ 5 ด้านในระดับมากทุกด้าน อีกทั้งผู้ให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกมีการ
รับรู้ในคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือของบริการ และด้านความสามารถในการตอบสนอง
ความต้องการที่เพิ่มขึ้น ส่งผลให้ผู้ให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกมีความพึงพอใจโดยรวมเพิ่มขึ้น โดยทาง
โรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบ ควรเน้นในด้านความเป็นรูปธรรม ด้านการให้ความ
มั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ ควบคู่ไปด้วย เนื่องจากพบว่า การรับรู้ด้านเหล่านี้ ไม่มีอิทธิพลต่อความ
พึงพอใจโดยรวมของผู้ป่วยที่มาใช้บริการ

4. ทางโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบควรมีการปรับกลยุทธ์ทางการตลาด
ตามความต้องการของผู้ใช้บริการและเพื่อให้ผู้ให้บริการเกิดความรู้สึกคุ้มค่าที่มารับบริการ ก็จะส่งผล
ให้ผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด และส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีแนวโน้มในการกลับมาใช้บริการ และ
การบอกต่อบุคคลอื่น จากการศึกษา พบว่า พฤติกรรมการใช้บริการในด้านค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้ง
(บาทต่อครั้ง) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมและแนวโน้มการให้บริการในอนาคต ตั้งใจที่จะ
กลับมาใช้บริการ และจะแนะนำหรือชักชวนบุคคลอื่นที่รู้จักให้มารับบริการกับโรงพยาบาลอาภากร
เกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจและแนวโน้มการให้บริการของผู้ใช้บริการแผนก
ผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ฐานทัพเรือสัตหีบ หากมีการวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยเสนอแนะ
ให้ทำการวิจัยการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติ
วงศ์ฐานทัพเรือสัตหีบในเชิงลึกในแต่ละด้าน โดยการสัมภาษณ์เจาะลึก เพื่อจะได้รับทราบถึงจุดที่ทำให้
ผู้ให้บริการเกิดการรับรู้ในคุณภาพการบริการที่ไม่ดีหรือจุดที่สามารถเพิ่มการรับรู้ในคุณภาพบริการได้
เพื่อให้ผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

2. ในกรณีที่ผู้สนใจศึกษาต่อไปในอนาคตผู้ศึกษาขอเสนอแนะว่าควรที่จะศึกษาถึงอุปสรรค
ในการดำเนินงานของโรงพยาบาลรวมถึงอุปสรรคในการให้บริการว่าควรมีมาตรการหรือนโยบายใน
การจัดการกับปัญหาและอุปสรรคอย่างไร

3. งานวิจัยชิ้นนี้เป็นการทำวิจัยเพียงช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งเท่านั้นควรทำการวิจัยอย่างต่อเนื่องเพราะโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัทธิบได้ให้ความสำคัญและสนับสนุนในเรื่องการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่องอยู่แล้วดังนั้นก็จะสอดคล้องกับเป้าหมายในการให้บริการที่มีคุณภาพ ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดและและมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

4. การวิจัยครั้งต่อไปควรจะมีการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกกับทางโรงพยาบาลอื่นๆ ที่ดำเนินธุรกิจในรูปแบบเดียวกัน เพื่อให้ทราบถึงความต้องการของผู้ใช้บริการที่ได้รับจากโรงพยาบาลอื่นๆ

5. หากมีการขยายตัวของความเจริญก้าวหน้าทางการแพทย์ที่เปลี่ยนไป ควรศึกษาถึงตัวแปรอื่นๆ เพิ่มเติม เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน





บรรณานุกรม

กัลยาวันิชย์บัญชา. (2543). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติเพื่อการตัดสินใจ*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ:

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

----- . (2545) .*การวิเคราะห์สถิติสำหรับการบริหารและการวิจัย*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กฤษณ์ เวชสาร. (2542). *การวิจัยตลาด*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เกียรติสุตา ศรีสุข. (2549). *ระเบียบวิธีวิจัย*. เชียงใหม่: โรงพิมพ์ครองช้าง.

คณิตดวงหส์ดี. (2537). *สุขภาพจิตกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในเขต*

เมืองและเขตชนบทจังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ (ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต).

มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

จิตตินันท์ เตชะคุปต์. (2539). *เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาบริการ เล่มที่ 1 หน่วยที่ 1-7*

สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

จินตนา บุญบงการ. (2522). *สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จุฑามาศ คุประตกุล. (2544). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ทางการ*

พยาบาลของผู้รับบริการ โรงพยาบาลสมิติเวช ในกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ กศ.ม.

(จิตวิทยาการศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

จำนียร ช่างซิติ. (2515). *จิตวิทยาการเรียนรู้*. กรุงเทพฯ :สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ชนิดา แก้วทรัพย์ศักดิ์. (2552).*การรับรู้และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกศูนย์*

การแพทย์

โรงพยาบาลกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ) กรุงเทพฯ:

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ชูศรี วงรัตน์ะ. (2541) *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ: เทพเนรมิตรการพิมพ์.

----- . (2544) *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ: เจริญผล.

ชูศักดิ์ เดชเกรียงไกรกุล; นิทัศน์ คณะวรรณ; และธีรพล แซ่ตั้ง. (2546). *การตลาดมุ่งสัมพันธ์*.

กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.

บวรยงค์ โตจินดา. (2543). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: รวมสาสน์.

บุญชม ศรีสะอาด. (2543). *วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์นจัดพิมพ์.

ปฏิพล ตั้งจักรวรานนท์; และธนิกันต์ มาฆะศิริานนท์. (2547).20 วิธีพัฒนาการบริการเหนือชั้น.

กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.

ปทุมศรี พิชัยจุมล. (2541). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน.

วิทยานิพนธ์. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

พรรณี วรานุกุลศักดิ์. (2546). ความคาดหวัง การรับรู้และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกันสังคม

ต่อคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลราชวิถี. ปรินฎานิพนธ์กศ.ม. (สุขศึกษา)

กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

พัชนี วรกวิน. (2524). จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ: ภาควิชาจิตวิทยาและการแนะแนว คณะวิชา

ครุศาสตร์ วิทยาลัยครูจันทระเกษม.

แพรวพรรณ พูลธรรม. (2546). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระจอม

เกล้าจังหวัดเพชรบุรี. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ไพฑูรย์ อารังกิตติคุณ. (2547). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการทาง

การแพทย์ที่โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ) กรุงเทพฯ:

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

มณฑิรา สันติภาพมณฑล. (2546). ความพึงพอใจและ พฤติกรรมของลูกค้าที่มีต่อการบริการของ

โรงพยาบาลยันฮี. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.ถ่ายเอกสาร.

รายงานกิจการสายแพทย์ กองทัพบเรือ ประจำปีงบประมาณ 2555.

วิเชียรเกตุสิงห์. (2541). สถิติเคราะห์สำหรับการวิจัย. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษา

แห่งชาติ.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2539). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา.

ศิริวรรณและคนอื่นๆ (2541). การบริหารตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: วิสัทธิ์พัฒนา.

สมชาติ กิจยรรยง. (2533). การพัฒนาทีมงานบริการ. มัลติมีเดียอินเตอร์เนชันเทคโนโลยี. กรุงเทพฯ

สถิตย์ วงศ์สุวรรณค์ (2525). จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ: บำรุงสาสน์.

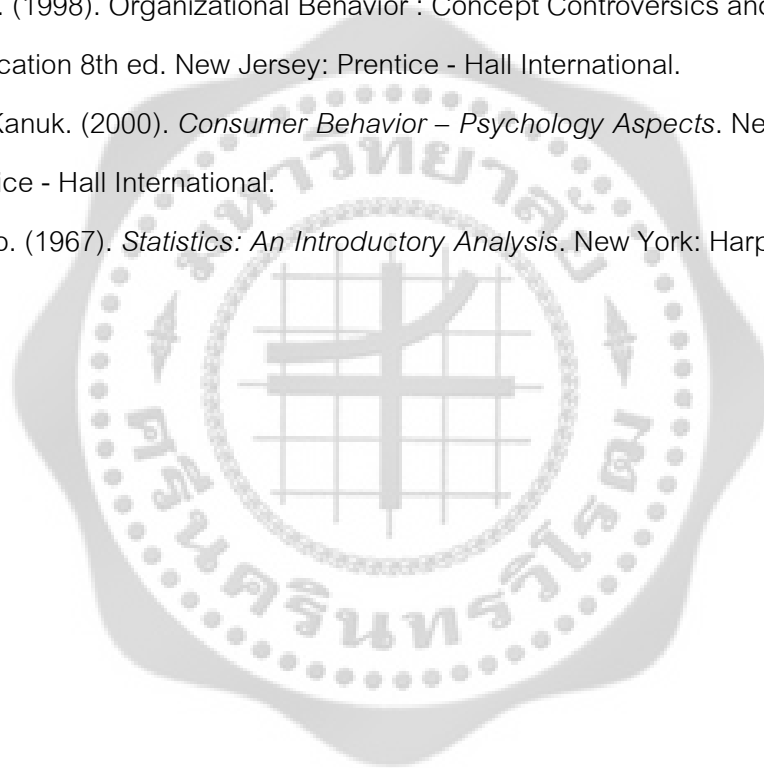
สมิต สัจฉกุล. (2543). การตอบรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : สายธาร.

สากลจริยวิทยานนท์. (2542). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคม. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิต

พัฒนบริหารศาสตร์.

- สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). *ความพึงพอใจการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัด กรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด*. วิทยานิพนธ์. การศึกษามหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- สุธี พนาวร. (2533). *เศรษฐศาสตร์เบาสมอง*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: นิตยสารคลังสมอง.
- สุรีย์ พงษ์พิทักษ์เมธา. (2547). *การรับรู้และความพึงพอใจโดยรวมของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก เวลาของโรงพยาบาลศิริราช ในเขตกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อรสุดา ศรีผ่อง. (2556). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อนุวัฒน์ ทรัพย์พืชผล. (2542). *กลยุทธ์การเพิ่มและรักษาลูกค้า*. กรุงเทพฯ: เอ็นเตอร์ไพรส์ อิงค์.
- อนงค์ เอื้อวัฒนา. (2542). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอำนาจเจริญ*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (การบริหารโรงพยาบาลสาธารณสุขศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อัมพร เจริญชัย (2536). *ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการของโรงพยาบาล จังหวัด ขอนแก่น*. วิทยานิพนธ์. วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาสังคมการแพทย์. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- Aday, Lu Ann and Ronald, Anderson. (1971). *Access to Medical care*. Ann Arbor : Mealth Administration Press.
- Hartung, Joachim. (2001). *Testing for Homogeneity in Combining of two-armed trials with normally distributed responses*. The Indian Journal of Statistics. Sankhya Volume 63:293-310
- Loudon, David L. ;&Bitta Albert J.Dell.(1993). *Consumer behavior*. 4th ed. New York : McGraw-Hill, Inc.
- Kotler, Philip. (1997). *Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation and Control 9th ed*. New Jersey: Prentice - Hall International.
- Kotler, Philip. (2546). *Marketing for Hospitality and Tourism Third Edition*. New Jersey: Courier Kendallvirre

- Keppel, G., and Wickens, D.T., 2004. *Design and Analysis a Researcher's Handbook*, 4th ed .Pearson Education, Inc., Upper Saddle River, New Jersey .
- Morse, N.C. (1955). *Satisfaction in the White Collar Job*.Michigan : University of Michigan Press.Parasuraman, A; Zethamal, V.A.; & Berry L.L. (1990, May). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research.*Journal of Marketing*. 46Z(6) : 41-50.
- Penchansky and Thomas. (1981). *The Concept of Access : Definition and Relationship To Consumer Satisfaction*. Medical care
- Robbins, S.P. (1998). *Organizational Behavior : Concept Controversics and Application* 8th ed. New Jersey: Prentice - Hall International.
- Schiffman;&Kanuk. (2000). *Consumer Behavior – Psychology Aspects*. New Jersey: Prentice - Hall International.
- Yamane, Taro. (1967). *Statistics: An Introductory Analysis*. New York: Harper & Row.







แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง : ความพึงพอใจและแนวโน้มการให้บริการของผู้ให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้ได้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการทำปริญญาานิพนธ์ของนิสิตปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการภาคบริหารธุรกิจคณะสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้วิจัยจัดทำขึ้นเพื่อศึกษาถึง “ความพึงพอใจและแนวโน้มการให้บริการของผู้ให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ” ข้อมูลที่ได้รับจากท่านทั้งหมดจะใช้ในการศึกษาวิจัยเท่านั้น

ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดตอบแบบสอบถามนี้ตามความจริงจนครบถ้วนเพื่อที่จะทำให้ผลวิจัยนี้ได้ผลสมบูรณ์ตามความมุ่งหมายและขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างสูง

ผู้วิจัย

คำชี้แจง แบบสอบถามมี 5 ตอน

ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของผู้ให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์สุสานทัพเรือสัตหีบ

ตอนที่ 3 พฤติกรรมการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ

ตอนที่ 5 แนวโน้มในการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลกรุงเทพอาภากรเกียรติวงศ์สุสานทัพเรือสัตหีบ

ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย✓ลงใน□ที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านดังต่อไปนี้

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ

☐ ต่ำกว่า 21 ปี

☐ 21-30 ปี ☐ 31-40 ปี

☐ 41-50 ปี

☐ มากกว่า 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ ปริญญาตรี

☐ สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพสมรส

☐ โสด

☐ สมรส / อยู่ด้วยกัน

☐ หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

5. อาชีพ

☐ นักเรียน / นักศึกษา

☐ พนักงานข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ

☐ พนักงานบริษัทเอกชน

☐ ธุรกิจส่วนตัว / อาชีพอิสระ

☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

6. รายได้ต่อเดือน

☐ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท

☐ 10,001 - 20,000 บาท

☐ 20,001 - 30,000 บาท

☐ 30,001 - 40,000 บาท

☐ 40,001 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 การรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการในคุณภาพการบริการ แผนกผู้ป่วยนอก

โรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย✓ลงในช่องที่ตรงกับการรับรู้ในคุณภาพการบริการของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

ข้อความ	ระดับการรับรู้ในคุณภาพการบริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านความเป็นรูปธรรม					
1. สถานที่นั่งรอตรวจมีเพียงพอ					
2. ป้ายหน้าห้องมีความชัดเจน					
3. ความทันสมัยอุปกรณ์ของเครื่องมือที่ใช้ในการตรวจมีเทคโนโลยี					
4. ระบบสาธารณูปโภค เช่น ตู้น้ำดื่ม โทรศัพท์สาธารณะที่จอดรถเพียงพอ					
5. ห้องน้ำสะอาด					
ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ					
6. แพทย์มีความเชี่ยวชาญในการตรวจวินิจฉัยและรักษาโรค					
7. แพทย์พยาบาลมีความชำนาญในการใช้อุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์					
8. ท่านได้รับการตรวจจากแพทย์อย่างละเอียด					
9. เจ้าหน้าที่แผนกต่างๆที่ท่านใช้บริการมีความสามารถในการให้คำแนะนำและช่วยเหลือได้					

ข้อความ	ระดับการรับรู้ในคุณภาพการบริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการ					
10. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ					
11. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำให้ข้อมูลและตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี					
12. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอ					
13. แพทย์สนใจคำบอกเล่าอาการเจ็บป่วย					
ด้านการให้ความมั่นใจ					
14. เจ้าหน้าที่มีความสนใจตอบข้อซักถามเมื่อท่านมีปัญหา					
15. ท่านรู้สึกมั่นใจในระบบบริการและระบบการรักษาความลับผู้ป่วย					
16. ท่านมีความเชื่อมั่นในบริการของแพทย์					
17. ท่านมีความเชื่อมั่นในบริการของเจ้าหน้าที่					
18. ท่านได้รับการตรวจรักษาตรงตามอาการความเจ็บป่วย					
19. ท่านได้รับบริการอย่างเสมอภาคเหมือนคนไข้รายอื่นๆ					
20. ท่านได้รับความสะดวกในการไปรับบริการต่างๆ เช่น ขอบัตร ชี้อยาและอื่นๆ					

ตอนที่ 3 พฤติกรรมการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับพฤติกรรมของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

1. ในอดีตท่านเคยมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบหรือไม่

☐ เคย

☐ ไม่เคย

2. เหตุผลหลักที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ

☐ โรงพยาบาลเป็นที่ยอมรับน่าเชื่อถือ ☐ ประทับใจในการให้บริการ

☐ การเดินทางสะดวกใกล้บ้าน ☐ ราคาเหมาะสม

3. ท่านมาใช้บริการทางการแพทย์แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบในด้านใด

☐ ตรวจโรคทั่วไป

☐ ตรวจสุขภาพ

☐ จิตเวช

☐ ทันตกรรม

4. ท่านรับรู้ข้อมูลและข่าวสารต่างๆเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ จากสื่อใด

☐ อินเทอร์เน็ต

☐ การแนะนำจากคนรู้จัก

☐ สื่อสิ่งพิมพ์

☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

5. ท่านเข้ามาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบในวันใดมากที่สุด

☐ วันธรรมดา (จันทร์ - ศุกร์)

☐ วันหยุดสุดสัปดาห์ (เสาร์ - อาทิตย์)

6. บุคคลใดมีส่วนร่วมในการตัดสินใจให้ท่านเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ

☐ ตนเอง

☐ ครอบครัว

☐ เพื่อน

☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

7. ในระยะเวลา 6 เดือนท่านเข้ามาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบประมาณ ครั้งต่อ 6 เดือน

8. ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งที่ท่านมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุสานทัพเรือสัตหีบ..... บาทต่อครั้ง

**ตอนที่ 4 ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์
ฐานทัพเรือสัตหีบ**

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย✓ลงในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจโดยรวมของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบ					

**ตอนที่ 5 แนวโน้มการให้บริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์
ฐานทัพเรือสัตหีบ**

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย✓ลงในช่องที่ตรงกับแนวโน้มการให้บริการของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

ข้อความ	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวโน้มการให้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
แนวโน้มการให้บริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วย นอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบ					
1 ในอนาคตท่านตั้งใจที่จะกลับมาใช้บริการโรงพยาบาล อาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบ					
2 ในอนาคต ท่านจะแนะนำหรือชักชวนบุคคลที่ท่านรู้จัก ให้มาใช้บริการกับโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐาน ทัพเรือสัตหีบ					

.....จบแบบสอบถาม.....

ผู้จัดทำแบบสอบถามขอขอบพระคุณอย่างยิ่งที่ท่านให้ความกรุณาสละเวลา
และให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามชุดนี้



ภาคผนวก ข
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา	อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. อาจารย์ดร.วรินทร์าศิริสุทธิกุล	อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



ประวัติย่อผู้วิจัย



ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล นางสาวพรประภา สุดประเสริฐ
 วันเดือนปีเกิด 11 มกราคม 2531
 สถานที่เกิด ชลบุรี
 สถานที่อยู่ปัจจุบัน 48/1 หมู่ 3 ตำบล นาเกลือ
 อำเภอ บางละมุง จังหวัด ชลบุรี 20150

ประวัติการศึกษา

พ.ศ.2551 มัธยมศึกษา
 จาก โรงเรียนอัสสัมชัญระยอง
 พ.ศ.2555 วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (วิศวกรรมเคมี)
 จาก มหาวิทยาลัยรังสิต
 พ.ศ.2557 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ)
 จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

