

ความพึงพอใจและพฤติกรรมของผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์  
โรงพยาบาลสิริโรจน์ จังหวัดภูเก็ต



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ  
พฤษภาคม 2558

ความพึงพอใจและพฤติกรรมของผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์  
โรงพยาบาลสิริโรจน์ จังหวัดภูเก็ต



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ  
พฤษภาคม 2558  
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความพึงพอใจและพฤติกรรมของผู้รับบริการต่อการให้บริการทางการแพทย์  
โรงพยาบาลสิริโรจน์ จังหวัดภูเก็ต



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ  
พฤษภาคม 2558

นิรมล วัชรวิศิษฐ์. (2558). ความพึงพอใจและพฤติกรรมของผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์  
โรงพยาบาลสิริโรจน์ จังหวัดภูเก็ต. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิษฐ์.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจและพฤติกรรมของผู้รับบริการต่อการ  
ใช้บริการทางการแพทย์ โรงพยาบาลสิริโรจน์ จังหวัดภูเก็ต กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือคน  
ไทยที่ใช้บริการด้านการแพทย์ในจังหวัดภูเก็ตโดยเลือกใช้บริการที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ อำเภอเมือง  
จังหวัดภูเก็ต ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จากนั้นจึงทำการสุ่มตัวอย่างโดยอาศัยความสะดวก  
จำนวน 388 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือ แบบสอบถาม เก็บรวบรวมข้อมูลโดยให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้  
กรอกแบบสอบถามเอง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน  
การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ประมวลผลโดยใช้  
โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

ผลการศึกษาวิจัยพบว่า

1. ผู้มารับบริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงที่มีอายุระหว่าง  
41-50 ปี มีสถานภาพสมรส / อยู่ด้วยกัน มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีรายได้เฉลี่ยต่อ  
เดือน 12,244 – 20,168 บาท และมีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน / ห้างร้าน
2. พฤติกรรมผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ ด้านปัจจัยที่  
ผู้รับบริการตัดสินใจเข้ารับบริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่  
เลือกสถานที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ด้านการรับข่าวสารเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลที่  
โรงพยาบาลสิริโรจน์ของผู้รับบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับข่าวสารจากเพื่อนครอบครัว  
ด้านประเภทของบริการทางการแพทย์ที่ผู้รับบริการมาใช้บริการที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ พบว่าผู้ตอบ  
แบบสอบถามส่วนใหญ่ รับบริการ ตรวจสุขภาพ ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการทางการแพทย์ที่  
โรงพยาบาลสิริโรจน์ พบว่าค่าใช้จ่ายเฉลี่ยคือ 1,213.79 บาท ด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการในการ  
กลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะกลับมา  
ใช้บริการ เนื่องจากมีค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์เท่ากับ 3.52 หมายความว่า  
ผู้รับบริการจะกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์
3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์พบว่า  
ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ในทุกด้าน  
โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านคุณภาพของบริการ รองลงมาในด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ด้าน

ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ด้านความพึงพอใจต่อการประสานงานของบริการ ด้านความพึงพอใจต่ออรรถาศัยความสนใจต่อผู้รับบริการ และด้านความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการตามลำดับ

4. ผู้รับบริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ที่มีระดับการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

5. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ ใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ด้านความพึงพอใจต่อการประสานงานของบริการ ด้านความพึงพอใจต่ออรรถาศัยความสนใจต่อผู้รับบริการ ด้านความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ และด้านความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน ในขณะที่ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ ในหัวข้อคุณภาพของการบริการรักษาพยาบาล และข้อมูลคุณภาพของแพทย์พยาบาลที่ให้บริการรักษาพยาบาล มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน ยกเว้นหัวข้อคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการรักษาพยาบาลที่มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

SATISFACTION AND BEHAVIOR OF THE CLIENTS ON MEDICAL SERVICES  
OF SIRIROJ HOSPITAL, PHUKET PROVINCE



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

May 2015

Niramol Vatcharavisit. (2015). *Satisfaction and Behavior of the Clients on Medical Services of Siroj Hospital, Phuket Province*. Master's Project, M.B.A. (Management). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor: Assoc. Prof. Nak Gulid, Ph.D.

The purpose of this research is to study Satisfaction and Behavior of the Clients on Medical Services of Siroj Hospital, Phuket Province. The respondents are 388 clients who used medical services at Siroj Hospital, Phuket Province. The respondents were asked to fill out the questionnaires by themselves while the sampling technique is convenience sampling.

The descriptive statistics presented were frequency, mean and standard deviation. The inferential statistics were employed One-Way Analysis of Variance including multiple comparison of Least Significant Difference and Dunnett's T3. Moreover, Pearson product moment correlation coefficient was utilized to explain the relationship analysis.

The results of the research are as follows:

1. Most of the clients who used medical services of Siroj hospital are female, age 41-50 years old, married / living together, held bachelor degree or equivalent, earned Baht 12,244 – 20,168 per month and employed as private officer / employee.
2. In terms of behavior of the clients on medical services of Siroj hospital, the main reason why the clients choose to use the medical services of Siroj hospital is convenient location of the hospital. The clients receive news and information of Siroj hospital mainly from friends / relatives. Most of the clients took medical check – up service. The average medical expenses of Siroj hospital is Baht 1,213.79. Most of the clients will come back to use the medical services of Siroj hospital.
3. The clients of Siroj hospital are satisfied in medical services in all aspects especially in service quality, followed by medical expenses, convenience of service, co-ordination of service, courtesy and receiving medical information, respectively.
4. The clients who have different income and education level have different behavior to come back to use the medical services of Siroj hospital at statistical significance level of 0.01.

5. Satisfaction of the clients on medical services of Siriroj hospital in the five aspects which are convenience of service, co-ordination of service, courtesy, receiving medical information and medical expenses are positively moderate related to behavior to come back to use the medical services of Siriroj hospital at statistical significance level of 0.01. The service quality consists of quality of medical services, quality of doctor and nurse and quality of equipments and tools. All of them is positively related to behavior to come back to use the medical services of Siriroj hospital at statistical significance level of 0.01 but quality of medical services and quality of doctor and nurse are positively moderate related while quality of equipments and tools are positively low related to behavior.



## ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความอนุเคราะห์จาก รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิศร์ ผู้เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ที่กรุณาเสียสละเวลาให้ คำแนะนำที่มีคุณค่า และช่วยเหลือในการตรวจแก้ไขข้อบกพร่อง อันเป็นประโยชน์ในงานวิจัยฉบับนี้ จนงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตาและอาจารย์ ดร.วรินทร์า ศิริสุทธิกุล ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพของเครื่องมือ รวมทั้งที่ได้กรุณามาเป็น คณะกรรมการสอบเค้าโครงและสอบปากเปล่าสารนิพนธ์ โดยได้ให้การพิจารณาและคำแนะนำซึ่งเป็น ประโยชน์ยิ่ง

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่าน ในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และคณาจารย์ในโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตทุกท่าน ที่ได้ ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ที่เป็นประโยชน์ยิ่งแก่ผู้วิจัย และเจ้าหน้าที่ใน โครงการบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิตทุกท่าน ที่ได้ให้คำแนะนำในการจัดทำสารนิพนธ์ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้อำนวยการโรงพยาบาลสิริโรจน์ จังหวัดภูเก็ต และเจ้าหน้าที่ ทุกท่านในโรงพยาบาลสิริโรจน์ จังหวัดภูเก็ต ที่ให้ความอนุเคราะห์ และให้การสนับสนุนการเก็บ แบบสอบถามเพื่อการวิจัยครั้งนี้ รวมถึงผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้กรุณาเสียสละเวลาในการตอบ แบบสอบถามของผู้วิจัย อันช่วยให้การทำสารนิพนธ์ครั้งนี้ประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี

ท้ายสุดนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบุพการี ที่ได้ให้การสนับสนุน ให้ความช่วยเหลือ เป็น กำลังใจในการศึกษาแก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด จนผู้วิจัยสามารถทำงานวิจัยครั้งนี้จนสำเร็จลุล่วงได้ และ เพื่อนนิสิตที่ให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำในการจัดทำสารนิพนธ์ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง จนทำให้ ผู้วิจัยสามารถจัดทำวิจัยฉบับนี้สำเร็จ

นิรมล วัชรวิศิษฐ์

## สารบัญ

| บทที่                                          | หน้า |
|------------------------------------------------|------|
| 1 บทนำ.....                                    | 1    |
| ภูมิหลัง.....                                  | 1    |
| ความมุ่งหมายของการวิจัย.....                   | 2    |
| ความสำคัญของการวิจัย.....                      | 2    |
| ขอบเขตของการวิจัย.....                         | 2    |
| นิยามศัพท์เฉพาะ.....                           | 5    |
| กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....                  | 6    |
| สมมติฐานในการวิจัย.....                        | 7    |
| 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....          | 8    |
| แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....                  | 8    |
| แนวคิดด้านการตลาด.....                         | 20   |
| แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์.....        | 21   |
| แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....                | 22   |
| พฤติกรรมผู้บริโภค.....                         | 24   |
| บริบทพื้นที่ศึกษา.....                         | 35   |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....                     | 47   |
| 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....                      | 52   |
| การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....   | 52   |
| ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... | 53   |
| การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....        | 54   |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล.....                       | 57   |
| การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....          | 58   |
| สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....           | 60   |

## สารบัญ (ต่อ)

| บทที่                                                                                                          | หน้า |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....                                                                                    | 68   |
| การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....                                                                               | 68   |
| ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะบุคคล.....                                                                   | 69   |
| ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมของผู้รับบริการต่อการใช้บริการ<br>ทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์.....    | 72   |
| ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการ<br>ใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์..... | 77   |
| ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐานในการวิจัย.....                                               | 82   |
| บทสรุปตารางการทดสอบสมมติฐานในการวิจัย.....                                                                     | 110  |
| 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....                                                                            | 13   |
| สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....                                                                                  | 113  |
| อภิปรายผล.....                                                                                                 | 122  |
| ข้อเสนอแนะจากการวิจัย.....                                                                                     | 126  |
| ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป.....                                                                       | 128  |
| บรรณานุกรม.....                                                                                                | 129  |
| ภาคผนวก.....                                                                                                   | 133  |
| ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....                                                                                       | 134  |
| ภาคผนวก ข หนังสือขออนุญาตในการเก็บข้อมูลเพื่อทำการวิจัย.....                                                   | 139  |
| ภาคผนวก ค รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม.....                                                                 | 141  |
| ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....                                                                                  | 143  |

## บัญชีตาราง

| ตาราง                                                                                                                     | หน้า |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1 ประเภทของบริการ.....                                                                                                    | 10   |
| 2 ข้อมูลผลิตภัณฑ์มวลรวมของโรงแรมและภัตตาคาร ผลิตภัณฑ์จังหวัด รายได้ต่อหัว<br>จำนวนประชากร ระหว่างปี พ.ศ. 2548 – 2552..... | 36   |
| 3 ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ พ.ศ. 2552.....                                                                                       | 37   |
| 4 ประชากร กำลังแรงงาน การมีงานทำ และการว่างงาน ณ ไตรมาสที่ 4 ปี 2551.....                                                 | 38   |
| 5 จำนวนพื้นที่ ความหนาแน่นประชากร จำนวนประชากรรวมและจำแนกตามเพศ<br>ของจังหวัดภูเก็ต.....                                  | 38   |
| 6 ปริมาณการใช้ไฟฟ้าแยกตามอำเภอ พ.ศ. 2551.....                                                                             | 39   |
| 7 กำลังผลิต ปริมาณการใช้ และจำนวนผู้ใช้จำแนกตามสำนักงานประปา ในจังหวัด<br>ภูเก็ต พ.ศ. 2551.....                           | 39   |
| 8 จำนวนและค่าร้อยละของลักษณะบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....                                                                  | 69   |
| 9 จำนวน ค่าร้อยละ และอันดับของปัจจัยที่ผู้รับบริการตัดสินใจเข้ารับบริการทาง<br>การแพทย์ ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์.....        | 73   |
| 10 จำนวน ค่าร้อยละ และอันดับของการรับข่าวสารเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลที่<br>โรงพยาบาลสิริโรจน์ของผู้รับบริการ.....          | 74   |
| 11 จำนวน ค่าร้อยละ และอันดับของประเภทของบริการทางการแพทย์ที่ผู้รับบริการมา<br>ใช้บริการที่โรงพยาบาลสิริโรจน์.....         | 75   |
| 12 ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์.....                                                          | 76   |
| 13 พฤติกรรมของผู้รับบริการในการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาล<br>สิริโรจน์.....                                   | 77   |
| 14 ความพึงพอใจต่อความสะอาดที่ได้รับจากการบริการ.....                                                                      | 78   |
| 15 ความพึงพอใจต่อการประสานงานของบริการ.....                                                                               | 79   |
| 16 ความพึงพอใจต่ออรรถยาศัยความสนใจต่อผู้รับบริการ.....                                                                    | 79   |
| 17 ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ.....                                                                      | 80   |
| 18 ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ.....                                                                                     | 81   |
| 19 ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ.....                                                                            | 81   |

## บัญชีตาราง (ต่อ)

| ตาราง                                                                                                                                                   | หน้า |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 20 แสดงการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์<br>ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ ตามเพศ.....                                                 | 84   |
| 21 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์<br>ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ จำแนกตามอายุ.....                                           | 86   |
| 22 แสดงความแตกต่างของพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ ที่<br>โรงพยาบาลสิริโรจน์ จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ F-test.....                               | 86   |
| 23 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์<br>ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ จำแนกตามสถานภาพ.....                                        | 87   |
| 24 แสดงความแตกต่างของพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ ที่<br>โรงพยาบาลสิริโรจน์ จำแนกตามสถานภาพ โดยใช้สถิติ F-test.....                            | 88   |
| 25 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์<br>ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ จำแนกตามระดับการศึกษา.....                                  | 89   |
| 26 แสดงความแตกต่างของพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ ที่<br>โรงพยาบาลสิริโรจน์ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ F-test.....                      | 89   |
| 27 แสดงผลเปรียบเทียบรายคู่ของพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่<br>โรงพยาบาลสิริโรจน์ต่างกัน จำแนกตามระดับการศึกษา โดยวิธี LSD.....               | 90   |
| 28 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์<br>ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....                           | 92   |
| 29 แสดงความแตกต่างของพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ ที่<br>โรงพยาบาลสิริโรจน์จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติBrown-Forsythe...           | 92   |
| 30 แสดงผลเปรียบเทียบรายคู่ของพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่<br>โรงพยาบาลสิริโรจน์ต่างกัน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยวิธี Dunnett T3..... | 93   |
| 31 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์<br>ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ จำแนกตามอาชีพ.....                                          | 95   |

## บัญชีตาราง (ต่อ)

| ตาราง                                                                                                                                                                                                                                              | หน้า |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 32 แสดงความแตกต่างของพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ ที่<br>โรงพยาบาลสิริโรจน์ จำแนกตามอาชีพ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe.....                                                                                                                 | 95   |
| 33 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้<br>บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ ด้านความพึงพอใจต่อความสะดวก<br>ที่ได้รับจากการบริการ กับพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่<br>โรงพยาบาลสิริโรจน์.....    | 97   |
| 34 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้<br>บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ ด้านความพึงพอใจต่อการประสานงาน<br>ของบริการ กับพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาล<br>สิริโรจน์.....             | 100  |
| 35 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้<br>บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ ด้านความพึงพอใจต่ออรรถาธิบาย<br>ความสนใจต่อผู้รับบริการ กับพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์<br>ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์..... | 102  |
| 36 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้<br>บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ ด้านความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับ<br>จากผู้ให้บริการ กับพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาล<br>สิริโรจน์.....    | 104  |
| 37 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้<br>บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพ<br>ของบริการ กับพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาล<br>สิริโรจน์.....                   | 106  |
| 38 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้<br>บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ ด้านความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่าย<br>เมื่อใช้บริการ กับพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาล<br>สิริโรจน์.....          | 109  |

## บัญชีตาราง (ต่อ)

| ตาราง                                                                                                                                                                                                                        | หน้า |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 39 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานในการวิจัย สมมติฐานที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ที่แตกต่างกัน | 110  |
| 40 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานในการวิจัย สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์.....                | 111  |



## บัญชีภาพประกอบ

| ภาพประกอบ                                                                        | หน้า |
|----------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1 ความหมายของผู้รับบริการ.....                                                   | 9    |
| 2 ระบบการตลาดของบริการ .....                                                     | 12   |
| 3 บทบาทของผู้ให้บริการ.....                                                      | 12   |
| 4 ความพร้อมของการแลกเปลี่ยน .....                                                | 13   |
| 5 ประเภทของบริการ .....                                                          | 14   |
| 6 ปัจจัยที่สร้างความพอใจแก่ผู้รับบริการ.....                                     | 15   |
| 7 ผลลัพธ์ที่เป็นไปได้จากการให้บริการ.....                                        | 16   |
| 8 องค์ประกอบของการสร้างความรู้สึที่ดีต่อผู้รับบริการ .....                       | 18   |
| 9 รูปแบบพฤติกรรมของผู้ซื้อ.....                                                  | 28   |
| 10 ลำดับขั้นของความต้องการตามทฤษฎีมาสโลว์ (Maslow Hierarchy of Human Needs)..... | 32   |
| 11 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อ.....                                     | 33   |

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ภูมิหลัง

ธุรกิจเกี่ยวกับสุขภาพ (Health Care) รวมทั้งธุรกิจโรงพยาบาลเป็นธุรกิจที่มีแนวโน้มการเติบโตที่ดีในระยะยาวเนื่องจากประชากรของโลกมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นทำให้ปริมาณความต้องการบริการทางสุขภาพและการแพทย์เพิ่มมากขึ้นไปในทิศทางเดียวกับการเพิ่มของประชากรในปี พ.ศ. 2593 (ค.ศ.2050) องค์การอนามัยโลก (WHO) คาดว่าประชากรของโลกจะเพิ่มขึ้นเป็นประมาณ 9,300 ล้านคนหรือเพิ่มขึ้นจากปัจจุบันประมาณร้อยละ 40 โดยเฉพาะในภูมิภาคเอเชีย WHO คาดการณ์ว่า จะมีจำนวนประชากรสูงถึง 5,400 ล้านคนนอกจากนี้ยังคาดการณ์ว่าในปีพ.ศ. 2593 (ค.ศ.2050) ผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไปจะมีจำนวนถึง 2,000 ล้านคนคิดเป็น 21% ของประชากรโลกเมื่อจำนวนประชากรโลกเพิ่มสูงขึ้นโดยเฉพาะการเพิ่มสูงขึ้นของจำนวนประชากรผู้สูงอายุส่งผลให้ความต้องการบริการทางการแพทย์เพิ่มสูงขึ้น

รัฐบาลได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางสุขภาพของเอเชีย (Medical Hub of Asia) ซึ่งประกอบด้วยธุรกิจบริการรักษาพยาบาลธุรกิจส่งเสริมสุขภาพและธุรกิจผลิตภัณฑ์สุขภาพและสมุนไพรไทย ธุรกิจบริการรักษาพยาบาลเป็นธุรกิจหลักที่สำคัญไม่เพียงแต่สร้างรายได้ให้ประเทศไทยอย่างมากยังเป็นธุรกิจที่สร้างรายได้ให้กับธุรกิจบริการด้านอื่นๆ รวมถึงอุตสาหกรรมต่อเนื่องด้วยอาทิธุรกิจยา ธุรกิจอุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์ ธุรกิจท่องเที่ยวโรงแรม ร้านอาหาร ฯลฯ รวมทั้งเกิดการสร้างอาชีพ กระจ่ายรายได้ และการจ้างงานในสาขาวิชาชีพต่างๆ ธุรกิจบริการรักษาพยาบาลมีอัตราการขยายตัวเพิ่มขึ้นทุกปีโดยในปี 2550 มีชาวต่างประเทศเข้ามาใช้บริการรักษาพยาบาลในประเทศไทยถึง 4.2 ล้านรายและสร้างรายได้เข้าประเทศเป็นมูลค่าถึง 37,300 ล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 0.60 ของรายได้ประชาชาติ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 2552)

จากที่กล่าวมา ธุรกิจเกี่ยวกับสุขภาพมีความสำคัญและสร้างรายได้ให้แก่ประเทศไทยอย่างมาก ประเทศไทยถือเป็นผู้นำหลักของธุรกิจเกี่ยวกับสุขภาพในทวีปเอเชีย และจังหวัดภูเก็ตเป็นพื้นที่มีศักยภาพด้านการท่องเที่ยวและบริการทางสุขภาพเพื่อการท่องเที่ยวสูง(การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 2552) ตามแผนยุทธศาสตร์ของกระทรวงสาธารณสุข การดำเนินนโยบายการเป็นศูนย์กลางสุขภาพของเอเชียหรือ "เมดิคอลฮับ" ในประเทศไทยระบุพื้นที่นำร่องในปี พ .ศ. 2547 คือจังหวัดกรุงเทพฯ เชียงใหม่ ภูเก็ต และเกาะสมุย (สุราษฎร์ธานี)

ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจและพฤติกรรมของผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์ โรงพยาบาลสิริโรจน์ จังหวัดภูเก็ต เพื่อที่จะได้เป็นประโยชน์ต่อการสร้างกลยุทธ์การตลาดของธุรกิจโรงพยาบาล ธุรกิจสุขภาพของไทย และสนใจศึกษาที่โรงพยาบาลสิริโรจน์เพราะ เป็นโรงพยาบาลเอกชนแห่งแรกที่เปิดให้บริการโดยคนภูเก็ตน่าจะเป็นตัวแทนของทุกโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดภูเก็ต นอกจากนั้น ด้วยลักษณะของโรงพยาบาลซึ่งผสมผสานความเป็นท้องถิ่นและความเป็นนานาชาติเข้าด้วยกันและมีเครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัย ผู้วิจัยจึงเห็นว่าโรงพยาบาลสิริโรจน์เหมาะสมกับการทำการวิจัยครั้งนี้

### ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์ ที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ

### ความสำคัญของการวิจัย

1. ผู้ประกอบการธุรกิจโรงพยาบาล ธุรกิจที่เกี่ยวกับสุขภาพ สามารถนำข้อมูลและผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการส่งเสริมการตลาด ปรับแผนการตลาดได้อย่างเหมาะสมยิ่งขึ้น
2. เป็นข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์ในประเทศไทย

### ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ดังนี้

1. **ขอบเขตด้านพื้นที่** พื้นที่ศึกษาวิจัยได้แก่โรงพยาบาลสิริโรจน์ อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต เนื่องจากจังหวัดภูเก็ตเป็นจังหวัดท่องเที่ยวหลัก เป็นพื้นที่ที่มีศักยภาพด้านการท่องเที่ยวและบริการทางสุขภาพสูง
2. **ขอบเขตด้านเนื้อหา** ศึกษาพฤติกรรมของผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สาเหตุที่ตัดสินใจมารับบริการทางการแพทย์ การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร บริการทางการแพทย์ที่มาใช้บริการ การกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการทางการแพทย์ และความพึงพอใจที่มีต่อบริการทางการแพทย์

ได้แก่ ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ (Convenience) ความพึงพอใจต่อการประสานงานของบริการ(Co-ordination) ความพึงพอใจต่ออัธยาศัยความสนใจต่อผู้บริการ(Courtesy) ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ (Medical Information) ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ (Service Quality) และความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ(Out of pocket costs)

### 3. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### 3.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาและวิจัยครั้งนี้คือ คนไทยที่มารับบริการด้านการแพทย์ที่โรงพยาบาลในจังหวัดภูเก็ต โดยเลือกใช้บริการที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต โดยมีจำนวนประชากรเท่ากับ 12,736 คน (ลลิตา ขุนทอง. 2550: 108; อ้างอิงจาก สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดภูเก็ต. 2545)

#### 3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ คนไทยที่มารับบริการด้านการแพทย์ในจังหวัดภูเก็ต โดยเลือกใช้บริการที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต เนื่องจากทราบจำนวนประชากร จึงใช้วิธีการคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรสำหรับกรณีที่ทราบจำนวนประชากร ด้วยสูตรการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซนต์ และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการเลือกตัวอย่าง 5% (ศิริวรรณ; และคณะ. 2548: 194) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 388 คน

วิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างคือ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากนั้นจึงทำการสุ่มตัวอย่างโดยอาศัยความสะดวก(Convenience Sampling) ด้วยการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการด้านการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต

### 4. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

#### 1. ตัวแปรอิสระ (Independent variables) แบ่งเป็นดังนี้

##### 1.1 ตัวแปรทางด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่

##### 1.1.1 เพศ

##### 1.1.1.1 ชาย

##### 1.1.1.2 หญิง

##### 1.1.2 อายุ

##### 1.1.2.1 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี

##### 1.1.2.2 21 – 30 ปี

##### 1.1.2.3 31 – 40 ปี

##### 1.1.2.4 41 – 50 ปี

##### 1.1.2.5 51 ปี ขึ้นไป

### 1.1.3 สถานภาพ

1.1.3.1 โสด

1.1.3.2 สมรส / อยู่ด้วยกัน

1.1.3.3 หย่าร้าง / หม้าย / แยกกันอยู่

### 1.1.4 ระดับการศึกษา

1.1.4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.1.4.2 ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า

1.1.4.3 สูงกว่าปริญญาตรี

### 1.1.5 รายได้ต่อเดือน

1.1.5.1 12,244 – 20,168 บาท

1.1.5.2 20,169 – 28,093 บาท

1.1.5.3 28,094 – 36,018 บาท

1.1.5.4 36,019 – 43,943 บาท

1.1.5.5 43,944 บาทขึ้นไป

### 1.1.6 อาชีพ

1.1.6.1 นักเรียน / นักศึกษา

1.1.6.2 ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ

1.1.6.3 พนักงานบริษัทเอกชน / ห้างร้าน

1.1.6.4 เจ้าของกิจการ / ธุรกิจส่วนตัว

1.1.6.5 อื่นๆ โปรดระบุ.....

## 1.2 ตัวแปรทางด้านความพึงพอใจ ได้แก่

1.2.1 ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับการบริการ (Convenience)

1.2.2 ความพึงพอใจต่อการประสานงานของบริการ (Co-ordination)

1.2.3 ความพึงพอใจต่ออัธยาศัยความสนใจต่อผู้บริการ (Courtesy)

1.2.4 ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ (Medical Information)

1.2.5 ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ (Service Quality)

1.2.6 ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Out of pocket costs)

## 2. ตัวแปรตาม (Dependent variable) ได้แก่ พฤติกรรมของผู้รับบริการต่อการใช้บริการ

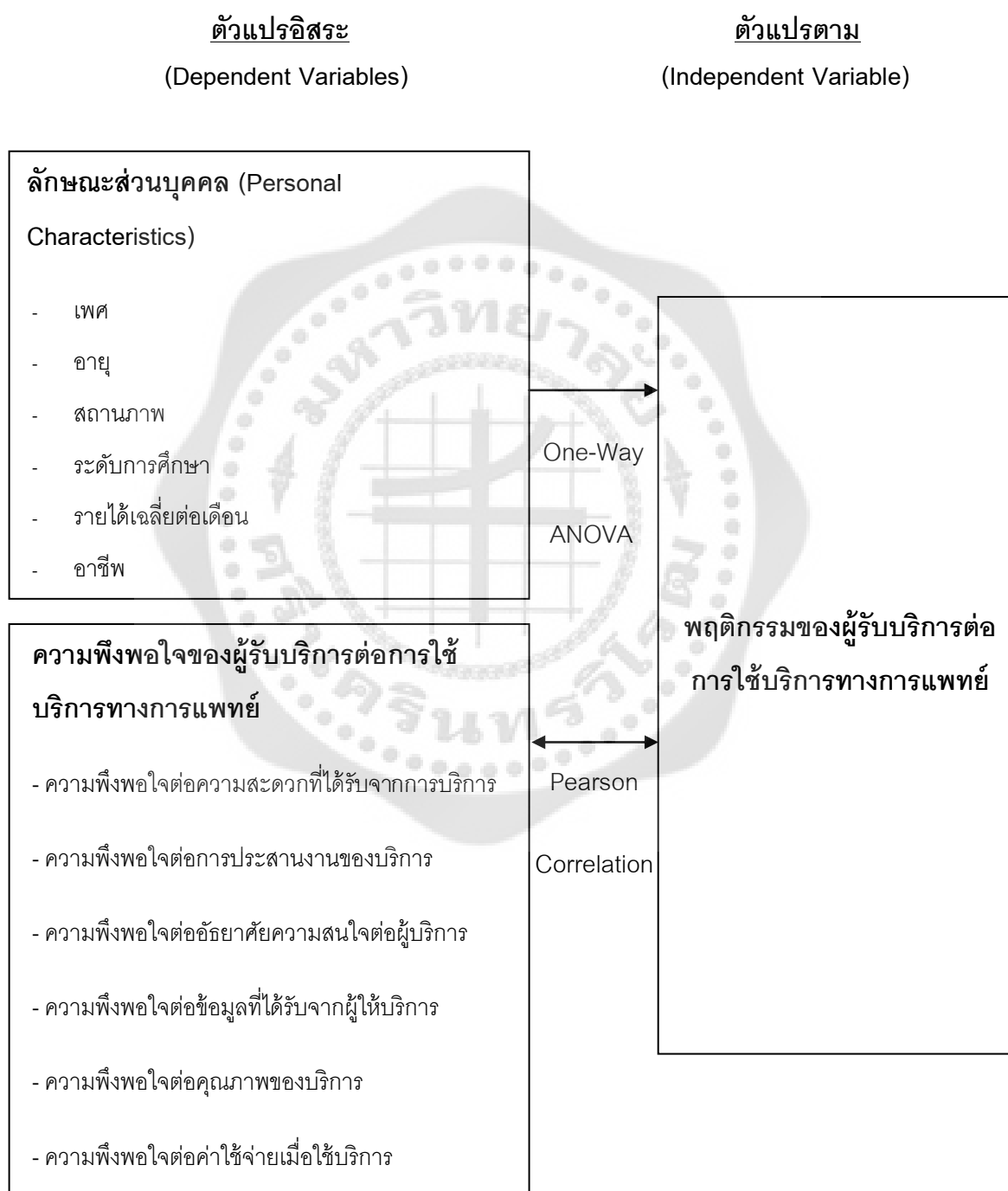
ทางการแพทย์

## นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ผู้รับบริการทางการแพทย์หมายถึง คนไทยที่ใช้บริการทางการแพทย์ในจังหวัดภูเก็ตและใช้บริการของโรงพยาบาลสิริโรจน์ จังหวัดภูเก็ต
2. พฤติกรรมของผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์ หมายถึง พฤติกรรมของคนไทยที่ใช้บริการทางการแพทย์ในจังหวัดภูเก็ตได้แก่ สาเหตุที่ตัดสินใจมารับบริการทางการแพทย์ การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร บริการทางการแพทย์ที่มาใช้บริการ การกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการทางการแพทย์ เป็นต้น
3. ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่ผู้รับบริการมีต่อบริการทางการแพทย์ในด้านต่างๆ ได้แก่ ความพึงพอใจในความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ (Convenience) ความพึงพอใจต่อการประสานงานของบริการ (Co-ordination) ความพึงพอใจต่ออัธยาศัยความสนใจต่อผู้บริการ (Courtesy) ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ (Medical Information) ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ (Service Quality) และความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Out of pocket costs)
4. ผลสัมฤทธิ์หมายถึง การรักษาพยาบาลและบริการต่างๆที่ทางโรงพยาบาลสิริโรจน์ได้นำเสนอแก่ผู้ป่วย
5. โรงพยาบาลหมายถึงโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดภูเก็ตคือ โรงพยาบาลสิริโรจน์
6. แพทย์หมายถึงแพทย์ผู้ให้บริการที่มีความเชี่ยวชาญในการตรวจวินิจฉัยอาการเจ็บป่วย ตรวจร่างกายอย่างละเอียดบอกถึงปัญหาความเจ็บป่วยให้คำปรึกษาหรือแนะนำซึ่งเป็นผู้ที่มีความน่าเชื่อถือและมีคุณภาพในการให้บริการแก่ผู้รับบริการหรือผู้ป่วยในการวิจัยครั้งนี้ หมายถึงแพทย์ประจำและแพทย์พิเศษในโรงพยาบาลดังกล่าว
7. พยาบาลหมายถึง ผู้ช่วยแพทย์ในการให้บริการด้านการรักษาตรวจโรคหรือนำผู้ป่วยในเบื้องต้นและดูแลผู้ป่วยหลังการรักษาตามคำสั่งของแพทย์ในการวิจัยครั้งนี้หมายถึงพยาบาลประจำและพยาบาลพิเศษในโรงพยาบาลดังกล่าว
8. เจ้าหน้าที่หมายถึง พนักงานประจำและพนักงานชั่วคราวของโรงพยาบาลซึ่งไม่รวมแพทย์และพยาบาล
10. ลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะต่างๆ ที่ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ ของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา

## กรอบแนวความคิดในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจและพฤติกรรมของผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์ โรงพยาบาลสิริโรจน์ จังหวัดภูเก็ต” ได้มีการกำหนดตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม เพื่อเป็นเครื่องมือในการดำเนินงานวิจัยดังต่อไปนี้



## สมมติฐานในการวิจัย

1. ผู้รับบริการที่มีข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน และอาชีพที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ ที่แตกต่างกัน

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์



## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจและพฤติกรรมของผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์ โดยมีหัวข้อดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
2. แนวคิดด้านการตลาด
3. แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์
4. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
5. พฤติกรรมผู้บริโภค
6. บริบทพื้นที่ศึกษา
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

##### ความหมายของบริการ

บริการ (Service) หมายถึง กิจกรรม ประโยชน์ และความพอใจที่เสนอเพื่อขายหรือจัดขึ้น ร่วมกับการขายสินค้าให้กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2545: 335)

จากความหมายของบริการนี้ สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. กิจกรรม ซึ่งเป็นบริการที่เป็นกิจกรรม เช่น การท่องเที่ยว การโรงแรม การขนส่ง เป็นต้น
2. ประโยชน์ บริการที่เป็นประโยชน์ เช่น กิจกรรมที่ปรึกษา สำนักงานจัดหางาน ธนาคาร ประกันภัย โรงพยาบาล สถาบันการเงิน เป็นต้น
3. ความพอใจ ซึ่งเป็นบริการที่เป็นความพอใจ เช่น ร้านเสริมสวย ร้านตัดเสื้อ เป็นต้น
4. กลุ่มลูกค้าเป้าหมายของการให้บริการ แบ่งได้ 2 กลุ่ม คือ 1) บริการสำหรับส่วนบุคคล 2) บริการสำหรับกิจการ

##### ความหมายของการบริการ

วันเพ็ญ สอนสีดา (2545: 15) ได้ให้ความหมายว่าการบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ ผู้ให้บริการส่งมอบแก่ผู้รับบริการเป็นสิ่งที่สัมผัสจับต้องได้ยากและสูญสลายไปได้ง่ายการบริโภคหรือ การใช้บริการจะเกิดขึ้นทันทีที่มีการบริการนั้นๆคุณภาพของบริการจึงเกิดขึ้นที่จุดที่ลูกค้าได้สัมผัสหรือ รับบริการหนึ่งๆนั่นเอง

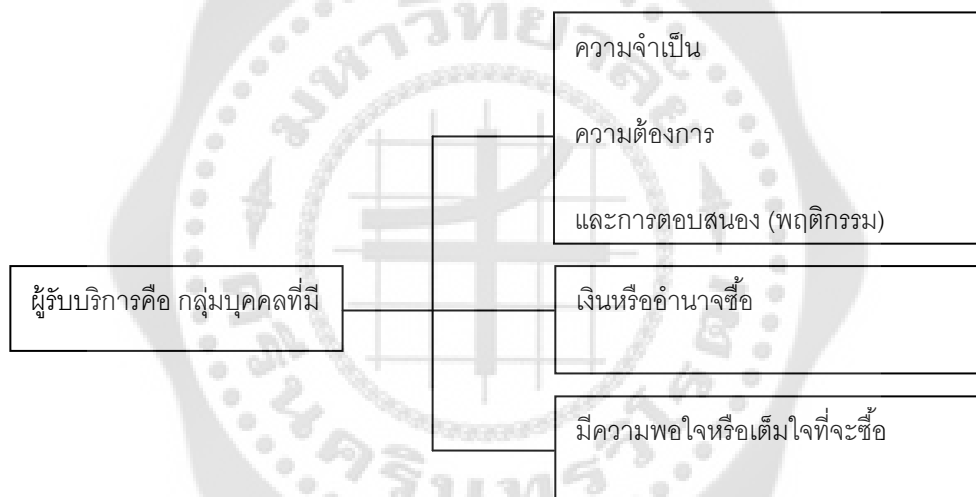
สมิต สัจฉกร (2542: 13) ได้กล่าวไว้ว่าการบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการการให้บุคคลต่างๆได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งทั้งด้วยความพยายามใดๆก็ตามด้วยวิธีหลากหลายในการทำให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น

การบริการเป็นการแสดงหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการจะมอบให้แก่ผู้รับบริการ การบริการเป็นของจับต้องไม่ได้และไม่เกี่ยวข้องกับการเป็นเจ้าของ การบริการอาจผูกพันกับสินค้าหรือไม่ก็ได้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 2545: 335)

จากความหมายของการบริการ สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. การบริการ ประกอบด้วย 3 สิ่งหลัก คือ

1.1) ผู้รับบริการ หมายถึง บุคคลที่มีความต้องการสินค้าและบริการ มีอำนาจซื้อ และมีความเต็มใจที่จะซื้อ ดังแผนภาพที่ 1



ภาพประกอบ 1 ความหมายของผู้รับบริการ

ที่มา: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2545: 336).

จากภาพประกอบ 1 เป็นความหมายของผู้รับบริการซึ่งจะมีบทบาทอย่างมากต่อผู้ให้บริการที่จะต้องทราบเพื่อจะได้จัดสินค้าและบริการให้ตอบสนองความต้องการตามที่ได้คาดหวัง หรือได้รับรู้จากประสบการณ์มาแล้ว

1.2) บริการ เป็นกิจกรรม ประโยชน์ และความพอใจที่เสนอขายให้กับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ดังตาราง 1

ตาราง 1 ประเภทของบริการ

| ประเภทของบริการ                                                                                                           | ตัวอย่างบริการ                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ตามพฤติกรรมการซื้อ</b><br>1. บริการสะดวกซื้อ<br>2. บริการเปรียบเทียบซื้อ<br>3. บริการเจาะจงซื้อ<br>4. บริการไม่พึงแสวง | * ร้านอาหาร ร้านค้าปลีกกรณีพัก<br>* ที่พัก คลินิกรักษาโรค<br>* ร้านเสริมสวยร้านตัดเสื้อ<br>* การประกันสุขภาพการชมดนตรีไทย |
| <b>ตามแรงจูงใจในการซื้อบริการ</b><br>1. เสนอขายร่วมกับสินค้า<br>2. เสนอขายโดยตรง                                          | * การซ่อม การขนส่งการติดตั้ง<br>* ธนาคาร ร้านเสริมสวยโรงเรียน                                                             |
| <b>ตามรูปแบบของการให้บริการ</b><br>1. ส่วนตลาดเป้าหมายเดียว<br>2. หลายส่วนตลาดเป้าหมาย                                    | * ร้านตัดเสื้อร้านเสริมสวย<br>* บริการที่พัก พิพิธภัณฑ์วัดเมธ                                                             |
| <b>ตามลักษณะของผู้ให้บริการ</b><br>1. ใ้บุคคลเป็นผู้ให้บริการ<br>2. ใช้เครื่องจักรเป็นผู้ให้บริการ                        | * บริการนักท่องเที่ยวคลินิกทำฟัน<br>* เครื่องฝากเงินถอนเงินอัตโนมัติ ตู้เครื่องดื่ม<br>ตู้ขายสินค้าอัตโนมัติ              |

ที่มา: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2545: 336).

1.3) ผู้ให้บริการ เป็นผู้รับผิดชอบในการให้บริการแก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้แก่

1.3.1) ผู้ปฏิบัติงาน เป็นบุคคลที่ทำหน้าที่ในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยจะติดต่อใกล้ชิดกับผู้รับบริการโดยตรง หรือไม่ต้องติดต่อกับผู้รับบริการโดยตรงก็ได้ เช่น ผู้ให้บริการร้านอาหาร ร้านเสริมสวย ร้านตัดเสื้อ หรือพนักงานรับโทรศัพท์ เป็นต้น

1.3.2) ผู้ประกอบการธุรกิจบริการ เป็นผู้ที่จะต้องเกี่ยวข้องกับธุรกิจบริการในฐานะดังนี้

1.3.2.1) เจ้าของธุรกิจบริการ เป็นผู้ที่ลงทุนหรือเข้ามาดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการ บางครั้งจะเข้ามาเป็นผู้รับผิดชอบในการบริหารงานบริการ หรือไม่ได้เข้ามาเกี่ยวข้องรับผิดชอบในการวางแผนนโยบายการดำเนินการให้บริการได้

1.3.2.2) ผู้บริหารธุรกิจบริการ เป็นผู้ที่เข้ามาร่วมรับผิดชอบในการวางนโยบายการบริหารงานและบริหารคนเพื่อให้บริการมีคุณภาพตรงตามความคาดหวังของผู้รับบริการ

## 2. ลักษณะของบริการ บริการจะมีลักษณะแตกต่าง ดังนี้

2.1) จับต้องไม่ได้ (Intangibility) เนื่องจากบริการเป็นการกระทำ จึงไม่สามารถสัมผัสได้ด้วยการมอง การดม การจับ และการสัมผัสก่อนการซื้อ ดังนั้น ถ้าต้องการนำเอาบริการมาเป็นสิ่งจับต้องได้ จึงจำเป็นต้องใช้จุดเน้นที่ “คุณภาพ” จากสถานที่ บุคลากร เครื่องมือ การสื่อสาร สัญลักษณ์ และราคา

2.2) แยกแยกไม่ได้ (Inseparability) เนื่องจากการบริการเป็นการกระทำ โดยผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ จึงทำให้แยกกันไม่ได้ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ

2.3) ความแปรปรวน (Variability) เนื่องจากการบริการเป็นการกระทำโดยผู้ให้บริการจึงทำให้เกิดความไม่แน่นอนในการให้บริการ ถึงแม้ว่าจะมาจากผู้ให้บริการคนเดียวกัน ทั้งนี้ สภาวะของผู้ให้บริการ (คน) เข้ามาเป็นปัจจัยเกี่ยวข้อง เช่น สุขภาพ อารมณ์ และสถานการณ์ของผู้ให้บริการ เป็นต้น ดังนั้น การควบคุมคุณภาพสามารถทำได้โดยการฝึกอบรมผู้ให้บริการได้ตระหนักถึงความพอใจของลูกค้าเป้าหมาย

2.4) สูญสลาย (Perishability) เกิดจากที่ผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการแก่ผู้รับบริการ หรืออาจเกิดจากผู้รับบริการไม่สามารถเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการได้ ดังนั้น บริการจึงไม่เกิดขึ้นเพราะองค์ประกอบของบริการไม่ครบ และบริการก็ไม่สามารถเก็บรักษาได้ด้วย ดังนั้น จึงควรเน้นการปรับปรุงองค์ประกอบให้ใกล้เคียงกัน โดยควรให้ความสนใจต่อการสร้างอุปสงค์เมื่ออุปสงค์ต่ำ เช่น ในช่วงที่โรงแรมมีลูกค้าน้อย ก็ควรจัดให้มีรายการเดินทางท่องเที่ยวรวมที่แพ็คเกจเสร็จ (Package Trip) หรืออาจยืดอายุอุปสงค์เมื่ออุปสงค์สูง เช่น เปิดให้มีการจองการท่องเที่ยวล่วงหน้า เพื่อจะได้ทราบอุปสงค์ล่วงหน้าและจะได้ทำการเตรียมการได้ทันทั่วทั้ง

3. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ การบริการจะประกอบด้วย 3 สิ่งหลัก คือ ผู้ให้บริการ บริการ และผู้รับบริการ ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการสามารถพิจารณาได้จากระบบการตลาดพื้นฐานดังภาพประกอบ 2



ภาพประกอบ 2 ระบบการตลาดของบริการ

ที่มา: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2545: 337).

จากภาพประกอบ 2 แสดงถึง ระบบการตลาดของบริการ ประกอบด้วยผู้ให้บริการและผู้รับบริการที่มีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด โดยมีการเชื่อมโยงด้วยสิ่งสำคัญ 4 ประการ คือ 1) บริการที่เสนอให้กับผู้รับบริการ 2) การสื่อสารไปยังผู้รับบริการ 3) รายได้หรือจำนวนเงินที่ได้รับจากผู้รับบริการ และ 4) ข้อมูลที่ได้รับจากผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องมีบทบาททำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและความพอใจจากการบริการ ดังภาพประกอบ 3

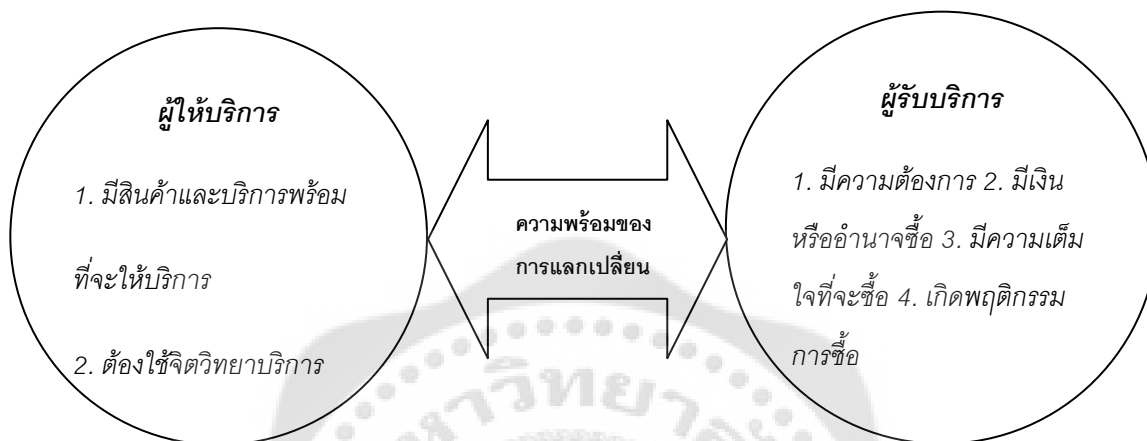


ภาพประกอบ 3 บทบาทของผู้ให้บริการ

ที่มา: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2545: 338).

จากภาพประกอบ 3 แสดงถึงบทบาทของผู้ให้บริการที่จะต้องทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจบริการ โดยผู้ให้บริการจำเป็นต้องศึกษาถึงความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อจะได้กำหนดพฤติกรรม การให้บริการที่สร้างความพอใจแก่ผู้รับบริการได้

สำหรับผู้ให้บริการและผู้รับบริการจะต้องมีความพร้อมในการแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการ นั่นคือ ทำให้เกิดการซื้อขายสินค้าและบริการ โดยที่ทุกฝ่ายจะต้องมีความพร้อมกับการให้บริการและการรับบริการ ดังภาพประกอบ 4

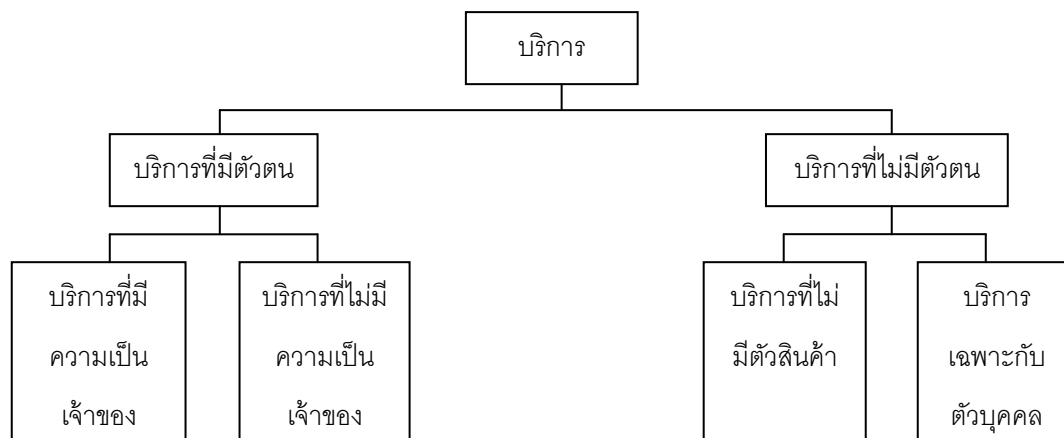


ภาพประกอบ 4 ความพร้อมของการแลกเปลี่ยน

ที่มา: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2545: 338).

จากภาพประกอบ 4 แสดงความพร้อมของการแลกเปลี่ยน นั่นคือ

1. ผู้ให้บริการ ต้องมีความพร้อมในการใช้จิตวิทยาบริการ โดยการศึกษาพฤติกรรมและวิธีการที่จะตอบสนองความต้องการและเพื่อสร้างความพอใจให้กับลูกค้าเป้าหมาย ดังนั้น ผู้ให้บริการจำเป็นต้องทำการศึกษาพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการของลูกค้าเป้าหมาย
2. ผู้รับบริการ จะเป็นผู้ที่ซื้อสินค้าและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ส่วนประกอบทั้งสองนี้จะแยกกันไม่ได้ แต่การวางกลยุทธ์การตลาดจะเน้นในส่วนที่กิจการสามารถควบคุมได้คือ ผู้ให้บริการ ดังนั้นการเตรียมความพร้อมด้านการจัดการระบบการบริการของบุคลากรผู้ให้บริการจำเป็นและสำคัญอย่างมากที่บุคลากรจะต้องสามารถทำงานด้านบริการด้วยความรวดเร็วในการเสนอบริการเพื่อตอบสนองความต้องการและความพอใจแก่ลูกค้าได้
3. ประเภทของบริการ บริการสามารถแบ่งได้ ดังภาพประกอบ 5



ภาพประกอบ 5 ประเภทของบริการ

ที่มา: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2545: 339).

จากภาพประกอบ 5 เป็นการแบ่งประเภทของบริการได้ 2 ส่วนดังนี้

3.1 บริการที่มีตัวตน เป็นบริการที่เสนอให้กับสินค้า แบ่งได้ 2 ประเภท คือ

3.1.1) บริการที่มีความเป็นเจ้าของสินค้า เป็นการให้บริการหลังการขายสินค้า เช่น การบำรุงรักษา การซ่อมแซม เป็นต้น

3.1.2) บริการที่ไม่มีความเป็นเจ้าของ เป็นบริการที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการให้เข้าเป็นการชั่วคราว ทั้งนี้เนื่องจากผู้รับบริการไม่ต้องการเป็นเจ้าของสินค้า เช่น บริการรถเช่าเพื่อการท่องเที่ยว บริการที่พัก บริการให้เช่าอุปกรณ์ดำน้ำ อุปกรณ์ตกปลา เป็นต้น

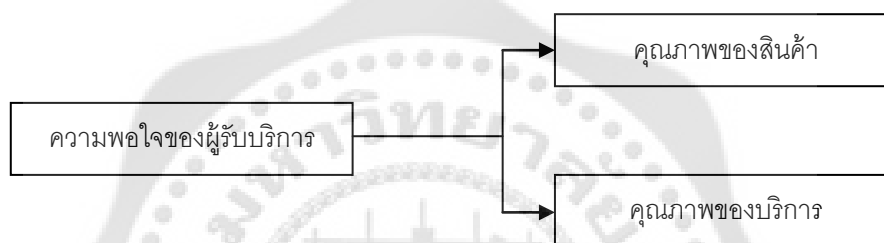
3.2 บริการที่ไม่มีตัวตน เป็นลักษณะของบริการที่ไม่มีตัวตน แต่จะให้คุณค่าทางจิตใจ แบ่งได้ 2 ประเภทคือ

3.2.1) บริการที่ไม่มีตัวสินค้า เป็นลักษณะของบริการทั่วไปที่ให้ประโยชน์ทางด้านจิตใจ เช่น การแสดงดนตรี การเดินทางท่องเที่ยว การกีฬา รายการโทรทัศน์ การเข้าชมนิทรรศการ เป็นต้น

3.2.2) บริการเฉพาะกับตัวบุคคล เป็นลักษณะบริการที่เกิดขึ้นโดยผู้ให้บริการที่เป็นผู้เชี่ยวชาญในวิชาชีพ เป็นผู้ให้บริการกับผู้รับบริการที่เป็นผู้บริโภคคนสุดท้าย เป็นรายบุคคล นั่นคือ เป็นการให้บริการแบบตัวต่อตัว เช่น บริการตัดผม บริการนวดแผนโบราณ บริการรักษาโรค บริการทำเล็บ เป็นต้น

จากการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วของธุรกิจท่องเที่ยว ส่งผลให้เกิดการแข่งขันอย่างรุนแรง และการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจท่องเที่ยวทำให้มีความต้องการโครงสร้างพื้นฐานรองรับมากขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยว ถ้าแหล่งท่องเที่ยวมีความพร้อมก็จะได้รับการยอมรับจากนักท่องเที่ยวทั่วโลกและจะส่งผลต่อรายได้ของผู้ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการท่องเที่ยว ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องตระหนักว่าการท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศเป็นอย่างมาก แต่การที่ผู้ให้บริการจะประสบความสำเร็จในธุรกิจได้ก็ต้องหาแนวทางในการสร้างความพอใจสูงสุดของนักท่องเที่ยว (Customer Satisfaction) ด้วยการเสริมสร้างคุณภาพการบริการ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2545: 343) กล่าวว่าความพอใจของผู้รับบริการหรือนักท่องเที่ยวขึ้นอยู่กับปัจจัย 2 อย่าง ดังภาพประกอบ 6



ภาพประกอบ 6 ปัจจัยที่สร้างความพอใจแก่ผู้รับบริการ

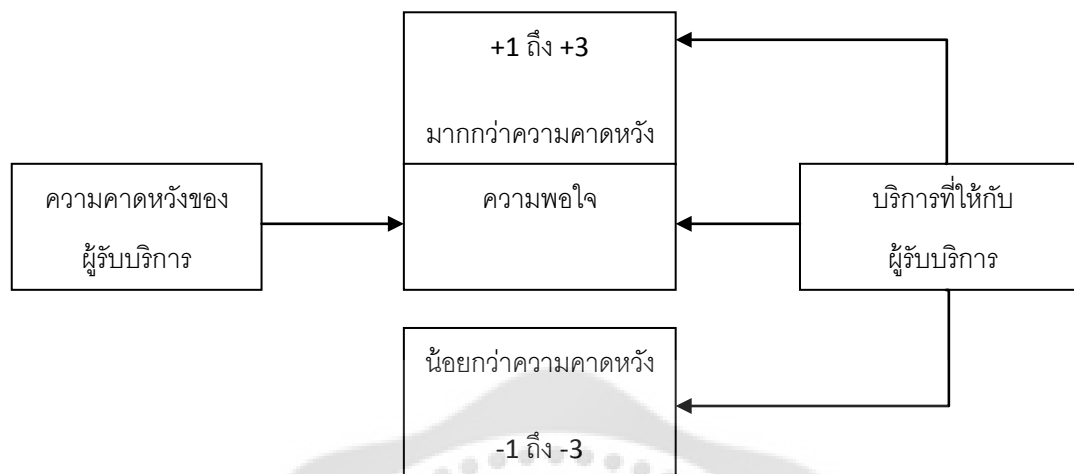
ที่มา: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2545: 343).

จากภาพประกอบ 6 แสดงปัจจัยที่สร้างความพอใจแก่ผู้รับบริการ 2 ประการ คือ

1. คุณภาพของสินค้าหมายถึง ระดับของประเภทสินค้าต่างๆ ที่มีผลต่อความรู้สึกนึกคิดของผู้รับบริการ เช่น ความมีชื่อเสียงของผู้ผลิต ผู้จัดจำหน่าย วัตถุดิบที่ใช้เป็นส่วนผสมของตัวสินค้าและภาพลักษณ์ของตราสินค้า เช่น มีการยอมรับซื้อตราสินค้าที่เป็นภาษาต่างประเทศโดยเฉพาะภาษาอังกฤษว่ามีคุณภาพสูงกว่าซื้อตราสินค้าที่เป็นภาษาไทย

2. คุณภาพของบริการ หมายถึง ระดับของกิจกรรม ประโยชน์ หรือความพอใจที่กิจการเสนอเพื่อขายหรือให้บริการ เช่น บริการร้านเสริมสวยสำหรับสุภาพสตรี เป็นการดำเนินธุรกิจที่เป็นกิจกรรมการให้บริการตัดแต่งผม แต่งหน้า ชัดผิว ทำผม อบไอน้ำ สมนไพร เป็นต้น ถ้าผู้รับบริการคนหนึ่งใช้บริการเสริมสวยแล้วพอใจก็ไม่ใช่ว่าผู้รับบริการคนอื่นจะพอใจเหมือนกัน แต่จะขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการด้วยว่าให้บริการด้วยความเป็นมิตร มีความน่าไว้วางใจเพียงใด

อย่างไรก็ตาม คุณภาพการบริการเป็นความรู้สึกที่ผู้รับบริการได้รับจากการบริการที่เกิดการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่คาดหวังก่อนรับบริการ กับสิ่งที่ได้รับจากบริการที่เกิดขึ้นแล้ว ดังภาพประกอบ 7



ภาพประกอบ 7 ผลลัพธ์ที่เป็นไปได้จากการให้บริการ

ที่มา: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2545: 344).

จากภาพประกอบ 7 แสดงถึงระดับคุณภาพของการให้บริการ นั่นคือ ผู้รับบริการทุกรายที่มาท่องเที่ยวในประเทศไทยกับบริษัทนำเที่ยวต่างมีความคาดหวังมาก่อนล่วงหน้า ซึ่งความคาดหวังนั้นมาจากการต้องการส่วนตัว ประสบการณ์ ข้อมูลที่ผู้รับบริการได้รับจากการสื่อสาร และคำบอกเล่าของผู้เกี่ยวข้อง ดังนั้น จากปัจจัยทั้งหมดนี้มีเพียงปัจจัยเดียวที่บริษัทนำเที่ยวสามารถควบคุมได้เกือบ 100 เปอร์เซ็นต์ คือ การสื่อสารจากบริษัทนำเที่ยว เพราะการส่งข้อมูลข่าวสารให้กับผู้รับบริการนั้นเปรียบเสมือนการให้ "คำมั่นสัญญา" ในการบริการ และเมื่อผู้รับบริการมารับบริการแล้วย่อมคาดหวังในผลสัญญาดังกล่าว แต่ถ้าหากบริการที่ได้รับไม่ให้เป็นไปตามคำมั่นสัญญา ก็จะทำให้เกิดผลลัพธ์ที่เกิดจากการให้บริการเป็นไปในทั้งทางบวกและทางลบ ซึ่งความไม่พอใจจะเกิดขึ้นถ้ามีการให้บริการผู้รับบริการต่ำกว่าที่คาดหวังไว้ แต่ถ้าสามารถให้บริการได้ดีเกินความคาดหวัง ความพอใจก็จะทวีสูงขึ้น ดังนั้น ในสภาพการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงนี้ การสร้างความพอใจให้กับผู้รับบริการต้องให้อยู่ในระดับการให้บริการที่เกินความคาดหวังของผู้รับบริการ

### คุณภาพการให้บริการ (Service Quality)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541: 342) กล่าวถึงลักษณะของคุณภาพการให้บริการดังต่อไปนี้

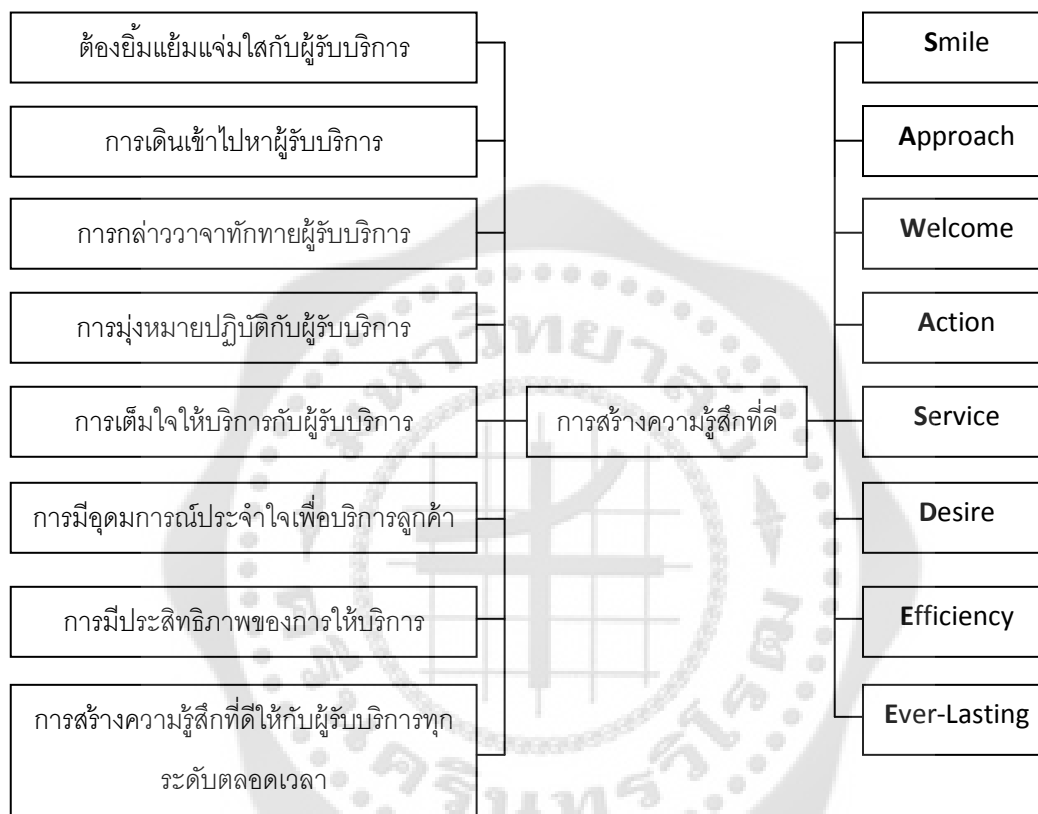
1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) ต้องสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้า
2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย
3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถในงาน
4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเอง มีวิจารณ์ญาณ
5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า
6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง
7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่างๆ
9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักลูกค้า (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้
10. การเข้าใจและการรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

### การเสริมสร้างคุณภาพการบริการ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2545: 344) กล่าวว่าผู้ให้บริการสามารถเสริมสร้างคุณภาพการบริการที่สามารถสร้างความรู้สึกที่ดี ความประทับใจแก่ผู้รับบริการด้วยวิธีการ 3 ประการ คือ

1. การสร้างความรู้สึกที่ดี เป็นการสร้างความรู้สึกที่ดีที่ผู้ให้บริการมีให้กับผู้รับบริการ ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้ให้บริการจะได้รับประโยชน์สูงสุดตามที่ต้องการและผู้รับบริการก็จะได้รับความพึงพอใจสูงสุดด้วย เช่น ในประเทศไทย เรียกว่าเป็นสยามเมืองยิ้ม และมักจะมีการทักทายกันด้วยคำว่า “สวัสดี” ดังนั้น ผู้ให้บริการสามารถนำคำว่า สวัสดี (Sawasdee) มาเป็นสิ่งที่สร้างความรู้สึกที่ดีต่อผู้รับบริการ ดัง

ภาพประกอบ 8



ภาพประกอบ 8 องค์ประกอบของการสร้างความรู้สึกที่ดีต่อผู้รับบริการ

ที่มา: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2545: 345).

จากภาพประกอบ 8 เป็นการแสดงถึงองค์ประกอบของการสร้างความรู้สึกที่ดีแก่ผู้รับบริการ โดยการแสดงการยิ้มแย้มแจ่มใส เดินเข้าไปหาผู้รับบริการและกล่าวทักทายลูกค้า มีความเต็มใจให้บริการ มีจิตวิญญาณของการให้บริการ การพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างสม่ำเสมอ และต้องพยายามสร้างความรู้สึกที่ดีและความพอใจต่อผู้รับบริการทุกระดับ

2. การใช้เทคนิคมูลค่าเพิ่ม เป็นศิลปะการให้บริการลูกค้าด้วยเทคนิคมูลค่าเพิ่ม โดยการใช้วิธีการทักทายลูกค้าอย่างอบอุ่น นุ่มนวล ด้วยน้ำเสียงที่สุภาพ ฟังสิ่งที่ลูกค้าพูดก่อนตอบ แสดงความสนใจในสิ่งที่ลูกค้าพูด ให้ความเอาใจใส่กับลูกค้าเสมอ ใช้ภาษาดอกไม้กับลูกค้า ทักทายลูกค้าอย่างจริงใจและกระตือรือร้นเสมอ อุดหนุนลูกค้า พยายามจดจำชื่อลูกค้า กล่าวคำขอบคุณลูกค้าเสมอ สอบถามลูกค้าถึงความช่วยเหลือเพิ่มเติมที่เขาต้องการ เมื่อลูกค้าประสบปัญหาให้ใช้ดุลพินิจแก้ปัญหาไม่ควรใช้กฎ ระเบียบ นโยบาย และข้อบังคับ เป็นต้น

3. การให้บริการที่สร้างความประทับใจต่อผู้รับบริการ เป็นลักษณะของบริการที่จะทำให้ประทับใจลูกค้า โดยผู้ให้บริการต้องทราบว่บริการอย่างไรให้ประทับใจลูกค้าซึ่งเป็นการให้ความสำคัญที่ลูกค้าเป็นหลัก เช่น ลูกค้าต้องการให้ต้อนรับในฐานะ “ลูกค้า” ต้องการรอยยิ้ม มีความรู้สึกได้รับการต้อนรับ ไม่ต้องการให้ถูกมองว่าโง่ ไม่เข้าใจตัวสินค้าและบริการ ลูกค้าต่างกัน ความคาดหวังก็ต่างกัน ต้องการความสุภาพ การแสดงออกอย่างจริงใจ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม องค์ประกอบที่สำคัญในการบริการลูกค้าให้ประทับใจ ได้แก่ การมีทัศนคติที่ดี (Attitude) ต่อการให้บริการ มีความสุภาพ (Politeness) ต่อผู้รับบริการ มีการให้เกียรติ (Respect) ผู้รับบริการมีความสนใจฟัง (Listening) สิ่งที่ได้รับบริการพูดหรือถาม มีความเข้าใจ (Understanding) ความต้องการและพฤติกรรมของผู้รับบริการและมีความพอใจ (Satisfaction) ที่จะให้บริการกับผู้รับบริการ

### กลยุทธ์ของธุรกิจบริการ

กลยุทธ์ที่จะทำให้ธุรกิจการให้บริการประสบความสำเร็จ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541: 338-339) มีดังต่อไปนี้

1. การตลาดภายใน (Internal Marketing) การตลาดภายในของบริษัทจะรวมถึงการฝึกอบรมและการจูงใจพนักงานขายบริการ ในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า รวมถึงพนักงานที่ให้การสนับสนุนการให้บริการโดยให้เกิดการทำงานที่ร่วมกันเป็นทีม เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2. การตลาดภายนอก (External Marketing) เป็นการใช้เครื่องมือทางการตลาดเพื่อให้บริการลูกค้าในการจัดเตรียมการให้บริการ การกำหนดราคา การจัดจำหน่าย และการให้บริการแก่ลูกค้า

3. การตลาดที่มีความสัมพันธ์กันระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย (Interactive Marketing) การสร้างคุณภาพ บริหารให้เป็นที่ยอมรับ เกิดขึ้นในขณะที่ผู้ขายให้บริการกับลูกค้า ลูกค้าจะยอมรับหรือไม่ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้าจะพิจารณาคุณภาพของการให้บริการโดยพิจารณาจากด้านต่างๆ ดังนี้

- คุณภาพด้านเทคนิค (Technical Quality)
- คุณภาพด้านหน้าที่ (Functional Quality)
- คุณภาพบริการที่ลูกค้าสามารถประเมินได้ก่อนซื้อ (Search Qualities)
- คุณภาพด้านประสบการณ์ (Experience Qualities)
- คุณภาพความเชื่อถือได้ว่าเป็นจริง (Credence Qualities)

## 2. แนวคิดด้านการตลาด

### ความหมายของการตลาด

“การตลาด” (Marketing) คือ กระบวนการที่เชื่อมโยงระหว่างผู้ผลิตกับผู้บริโภค โดยการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกันเพื่อผลประโยชน์ของทั้งสองฝ่าย (นิสา ชัชกุล, 2551: 326; อ้างอิงจาก Maxwell, 1983: 51) การตลาดเป็นเสมือนสะพานระหว่างผู้ผลิตและผู้บริโภคซึ่งเป็นการให้ความหมายในแง่ของผู้ผลิต

หากมองการตลาดในแง่เป็นกิจกรรมที่มีอิทธิพล มีบทบาทสำคัญในการตัดสินใจในการตลาด อาจหมายถึง กิจกรรมต่างๆ ในการศึกษาวิจัยความต้องการของผู้บริโภค การพัฒนาสินค้าและบริการ เพื่อตอบสนองทางการตลาดเพิ่มมากขึ้น (นิสา ชัชกุล, 2551: 326; อ้างอิงจาก Ryan, 1981: 1)

อีกความหมายหนึ่ง “การตลาด” หมายถึงกระบวนการทางสังคมและการจัดการ อันทำให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลได้รับสิ่งที่จำเป็นและต้องการ โดยอาศัยการสร้างสรรค์และแลกเปลี่ยนผลิตภัณฑ์ รวมทั้งคุณค่าต่างๆ (นิสา ชัชกุล, 2551: 326; อ้างอิงจาก Kotlet; & Armstrong, 1999: 5)

### 3. แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์

#### ความหมายของประชากรศาสตร์

ประชากรศาสตร์ หมายถึง ลักษณะของแต่ละบุคคลแตกต่างกันไป โดยความแตกต่างทางประชากรศาสตร์ จะมีอิทธิพลต่อการสื่อสาร ลักษณะประชากรศาสตร์ (พรทิพย์ วรกิจโกศาทร. 2529: 312 – 315) คือ

1. เพศ (Sex) มีงานวิจัยที่พิสูจน์ว่าคุณลักษณะบางอย่างของเพศชายและเพศหญิงที่ต่างกัน ส่งผลให้การสื่อสารของชายและหญิงแตกต่างกัน เช่น การวิจัยการชมภาพยนตร์โทรทัศน์ของเด็กวัยรุ่น พบว่าเด็กวัยรุ่นชายสนใจภาพยนตร์สงครามและจารกรรมมากที่สุด ส่วนเด็กวัยรุ่นหญิงสนใจภาพยนตร์วิทยาศาสตร์มากที่สุด แต่ก็มีงานวิจัยหลายชิ้นที่แสดงว่า ชายและหญิงมีการสื่อสารและรับสื่อไม่ต่างกัน

2. อายุ (Age) การจะสอนผู้ที่มีอายุต่างกันให้เชื่อฟังหรือเปลี่ยนทัศนคติหรือเปลี่ยนพฤติกรรม นั้นมีความยากง่ายแตกต่างกัน ยิ่งมีอายุมากกว่าที่จะสอนให้เชื่อฟัง ให้เปลี่ยนทัศนคติและเปลี่ยนพฤติกรรมก็ยิ่งมากขึ้น

3. การศึกษา (Education) การศึกษาเป็นตัวแปรที่สำคัญมากที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารของผู้รับสาร ดังงานวิจัยหลายชิ้นที่ชี้ว่า การศึกษาของผู้รับสารนั้นทำให้ผู้รับสารมีพฤติกรรมการสื่อสารต่างกันไป เช่น บุคคลที่มีการศึกษาสูง จะสนใจข่าวสาร ไม่ค่อยเชื่ออะไรง่ายๆ และมักเปิดรับสื่อสิ่งพิมพ์มาก

4. สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ (Social and Economic Status) หมายถึง อาชีพ รายได้ เชื้อชาติ ตลอดจนภูมิหลังของครอบครัว เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคล โดยมีรายงานหลายเรื่องที่ได้พิสูจน์แล้วว่า สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจนั้นมีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของคน

การแบ่งส่วนตลาดตามตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ (Demographic) ประกอบด้วย อายุ เพศ ขนาดครอบครัว สถานภาพครอบครัว รายได้ อาชีพ การศึกษา ลักษณะด้านประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญ และสถิติที่วัดได้ของประชากรและช่วยในการกำหนดตลาดเป้าหมาย ในขณะที่ลักษณะด้านจิตวิทยาและสังคมวัฒนธรรมช่วยอธิบายถึง ความคิดความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมายเท่านั้น ข้อมูลด้านประชากรจะสามารถเข้าถึงและมีประสิทธิผลต่อการกำหนดตลาดเป้าหมายรวมทั้งง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรอื่น โดยตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ที่สำคัญ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2539: 41) มีดังนี้

1) อายุ (Age) เนื่องจากผลิตภัณฑ์จะสามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้บริโภคที่มีอายุแตกต่างกัน โดยนักการตลาดจะสามารถใช้ประโยชน์จากอายุเป็นตัวแบ่งส่วนตลาดได้

2) เพศ (Sex) เป็นตัวแปรที่สำคัญเช่นกัน โดยสตรีจะเป็นเป้าหมาย และเป็นผู้บริโภคที่มีอำนาจในการซื้อสูง ไม่ว่าจะเป็นสินค้าประเภทใดก็ตาม เช่น สินค้าสำหรับผู้ชาย หรือเด็ก ก็มักจะสังเกตได้ว่าผู้ที่ตัดสินใจซื้อมักเป็นสตรีมากกว่าเพศอื่น

3) ลักษณะครอบครัว (Marital Status) เป็นเป้าหมายที่สำคัญของนักการตลาด โดยจะให้ความสนใจกับจำนวน และลักษณะของบุคคลในครัวเรือนที่ใช้สินค้าใดสินค้านั้นๆ เพื่อใช้ในการพัฒนากลยุทธ์การตลาดให้เหมาะสมกับผู้บริโภคกลุ่มนี้

4) รายได้ การศึกษา และอาชีพ (Income Education and Occupation) ซึ่งนับเป็นตัวแปรที่สำคัญในการกำหนดส่วนของตลาด โดยทั่วไปนักการตลาดจะสนใจผู้บริโภคที่มีความร่ำรวย มีอำนาจซื้อสูง แต่คนที่มีความร่ำรวยปานกลางถึงต่ำ จะเป็นตลาดที่มีขนาดใหญ่ ซึ่งอาจมีความสามารถในการซื้อก็ได้ อาจทำให้เกิดการสูญเสียลูกค้าในกลุ่มนี้ไปได้ และปัจจัยด้านรูปแบบการดำรงชีวิต ธรรมเนียม ค่านิยม อาชีพ การศึกษา ฯลฯ ก็อาจเป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจที่สำคัญได้นอกจากปัจจัยด้านรายได้เพียงอย่างเดียว และในด้านของการศึกษา อาชีพ และรายได้ จะมีแนวโน้มความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดในเชิงเหตุและผล เช่น บุคคลที่มีการศึกษาต่ำ โอกาสที่จะหางานระดับสูงยาก จึงทำให้มีรายได้ต่ำ เป็นต้น

#### 4. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

##### ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นกระบวนการทางจิตวิทยาที่บ่งบอกถึงสภาพความรู้สึกทางจิตใจของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งและความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองต่อความต้องการและสามารถคาดคะเนได้ว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่จากการสังเกตพฤติกรรมของคนนั้นๆ

วอลเลสไตน์ (ลลิตา ขุนทอง 2550: 63; อ้างอิงจาก Wallestein. 1971: 25) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้าย (End-Stage in Feeling) ที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

วอลแมน (ลลิตา ขุนทอง. 2550: 64; อ้างอิงจาก Wollman. 1973: 384) ให้ความหมายว่าความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึก (Feeling) มีความรู้สึกเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goal) ความต้องการ (Want) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต (ลลิตา ขุนทอง. 2550: 64; อ้างอิงจาก พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต. 2537: 149-150) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าหมายถึงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าโดยที่แสดงออกมาในลักษณะของผลลัพธ์ขั้นสุดท้ายของกระบวนการประเมินซึ่งบ่งบอกผลการประเมินในด้านบวกหรือลบหรือไม่ปฏิกิริยาต่อสิ่งเร้านั้น

วรูม (ลลิตา ขุนทอง. 2550: 64; อ้างอิงจาก Vroom. 1970: 99) กล่าวว่าทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถชี้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้หมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเองดังนั้นโรงพยาบาลซึ่งเป็นสถานที่ให้บริการทางการแพทย์และสุขภาพจึงถือว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือผู้ป่วยที่มาได้รับการรักษาเป็นเป้าหมายในการให้บริการของโรงพยาบาลโดยยึดหลักวิชาการทาง การแพทย์เป็นแนวทางในการรักษาพยาบาล เพื่อที่จะช่วยชีวิตผู้ป่วยให้ปลอดภัยและยังตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการทางจิตใจ อารมณ์และสังคมเพื่อให้ผู้รับบริการทางการแพทย์เหล่านั้นเกิดความรู้สึกพอใจประทับใจมีสุขภาพจิตที่ดีขึ้นในการบริการของโรงพยาบาลนั้นจะต้องสร้าง ความพึงพอใจให้เกิดขึ้นทั้งผู้ให้บริการและ ผู้รับบริการ

สรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของแต่ละบุคคลซึ่งเป็นผลรวมของความรู้สึกชอบอันเกิดมาจากประสบการณ์ความรู้ทัศนคติเมื่อบุคคลเหล่านั้นได้รับการตอบสนองต่อสิ่งที่ต้องการแล้วก็จะส่งผลให้เกิดการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เรียกว่าความพึงพอใจ

### **แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์**

การใช้บริการทางการแพทย์นั้นมีปัจจัยสำคัญที่จะเป็นดัชนีชี้วัดผลผลิตผลจากการใช้บริการของประชาชนได้ปัจจัยหนึ่งก็คือความพึงพอใจต่อการใช้นั้นเอง

อเดย์และแอนเดอร์เซน (ลลิตา ขุนทอง. 2550: 64; อ้างอิงจาก Aday; & Andersen. 1975: 52-80) ได้ชี้ให้เห็นถึงพื้นฐาน 6 ประการที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ป่วยกับการรักษาพยาบาลและความรู้สึกที่ผู้ป่วยได้รับการบริการเป็นสิ่งที่ประเมินระบบบริการทางการแพทย์

ความพึงพอใจต่อบริการ(Consumer satisfaction) คือความพึงพอใจของผู้ป่วยทั้ง 6 ประการคือ

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่รับจากการบริการ (Convenience) ซึ่งแยกออกเป็น

1.1) การใช้เวลาคอยในสถานบริการ (Office waiting time)

1.2) การได้รับการรักษาดูแลเมื่อมีความต้องการ (Availability of care when need)

1.3) ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ (Base of getting to care)

2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของบริการ (Co-ordination) แบ่งเป็น

2.1) การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่งคือผู้ป่วยสามารถรับบริการได้ทุกประเภทตามความต้องการของผู้ป่วย (Getting all needs met at one place)

2.2) แพทย์ให้ความสนใจสุขภาพทั้งหมดของผู้ป่วย (Concern of Doctor for overall health) ได้แก่ด้านร่างกายและจิตใจ

2.3) แพทย์ได้มีการติดตามผลการรักษา (Follow up care)

3. ความพึงพอใจต่ออรรถาธิบายความสนใจต่อผู้บริการ (Courtesy) ได้แก่การแสดงความอรรถาธิบายท่าทางที่ดีเป็นกันเองของผู้บริการและแสดงความสนใจห่วงใยต่อผู้ป่วย

4. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ (Medical Information) คือการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุการเจ็บป่วย (Information about treatment) ได้แก่การปฏิบัติตนในขณะเจ็บป่วยการให้ยา

5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ (Service Quality) ได้แก่คุณภาพของการดูแลทั้งหมดที่ผู้ป่วยได้รับตามทัศนคติของผู้ป่วยที่มีต่อโรงพยาบาล

6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Out of pocket costs) ได้แก่ค่าใช้จ่ายต่างๆที่ผู้ป่วยจ่ายไปกับการรักษาความเจ็บป่วย

เพนชานสกีร์และโทมัส(ลลิตา ชุนทอง. 2550: 65; Penchansky; & Thomas. 1981: 127-40) ให้แนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการทางการแพทย์โดยสรุปจำแนกเป็น 4ประเภทคือ

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับการต้องการของผู้ป่วย

2. การเข้าถึงแหล่งบริการ (Accessibility) คือความสามารถที่จะไปใช้แหล่งบริการที่มีอยู่ได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งของสถานบริการและการเดินทางของผู้ใช้บริการ

3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานบริการ (Accommodation) ได้แก่แหล่งบริการที่ผู้ป่วยยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวกเมื่อไปใช้บริการ

4. ความสามารถของผู้ป่วยในการที่จะต้องเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการที่ได้รับ (Affordability) การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการ

สรุปได้ว่าความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์นั้นมีปัจจัยที่สำคัญอยู่หลายประการการดูแลเอาใจใส่ของผู้ให้บริการความสะดวกสบายของสถานที่ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลปัจจัยเหล่านี้ล้วนแล้วแต่มีผลต่อมาเลือกใช้บริการของผู้ป่วยดังนั้นสถานประกอบการหรือโรงพยาบาลจึงต้องเร่งพัฒนาคุณภาพให้มีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้ป่วยซึ่งจะนำผลประโยชน์หรือผลกำไรกลับมายังโรงพยาบาลนั่นเอง

## 5. พฤติกรรมผู้บริโภค

### ความหมายของพฤติกรรมผู้บริโภค

นิศา ชัชกุล (2551: 340) ให้นิยามพฤติกรรมผู้บริโภคว่า หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่จะตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการอะไรหรือไม่ ถ้าซื้อจะซื้อที่ไหน เมื่อไร อย่างไร และมีวิธีการอย่างไร

ก่อเกียรติ วิริยะกิจพัฒนาและคณะ (2550: 5) ได้กล่าวว่าพฤติกรรมผู้บริโภคเป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรมมนุษย์ (Human Behavior) ซึ่งพฤติกรรมของมนุษย์ (Human Behavior) หมายถึงกระบวนการต่างๆของตัวบุคคลที่จะปฏิบัติต่อสภาพแวดล้อมภายนอกหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งพฤติกรรมของมนุษย์เป็นเรื่องที่เกี่ยวกับความนึกคิด (Thought) ความรู้สึก (Feeling) หรือการแสดงออกของมนุษย์ (Action) ในการดำรงชีวิตประจำวันนั้นแต่ละบุคคลย่อมจะมีกระบวนการแห่งพฤติกรรมของตนเองเสมอและพฤติกรรมที่แสดงออกนั้นไม่จำเป็นต้องเหมือนกัน

เสรี วงษ์มณฑา (2542: 30-31) กล่าวว่าภาพรวมของพฤติกรรมผู้บริโภคเป็นการตอบสนองความต้องการและความจำเป็น (Needs) ของผู้บริโภคให้เกิดความพอใจนักการตลาดจะตอบสนองผู้บริโภคให้เกิดความพอใจ (Satisfaction) ได้นั้นจึงจำเป็นต้องทำความเข้าใจผู้บริโภคว่าคือใครไม่เข้าใจว่าเขาต้องการอะไรชอบสิ่งใดไม่ชอบสิ่งใดก็ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของเขาได้ ลักษณะของผู้บริโภคผู้บริโภค (Consumer) คือผู้ที่ต้องการซื้อ (Needs) มีอำนาจซื้อ (Purchasing power) ทำให้เกิดพฤติกรรมการซื้อ (Purchasing behavior) และพฤติกรรมการใช้ (Using behavior) ดังนี้

ผู้บริโภคเป็นบุคคลที่มีความต้องการ (Need) การที่จะถือว่าใครเป็นผู้บริโภคนั้นบุคคลนั้นจะต้องมีความต้องการผลิตภัณฑ์ความต้องการดังกล่าวนี้เป็นความต้องการขั้นปฐมภูมิ (Primary need) เป็นความต้องการเบื้องต้นที่ไม่ได้กล่าวถึงสินค้าแต่กล่าวถึงสิ่งที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับตัวบุคคลเช่นต้องการอาหารต้องการน้ำเพราะกระหายต้องการพักผ่อนต้องการที่อยู่อาศัยต้องการความสะดวกสบายเหล่านี้เป็นต้น

1. ผู้บริโภคเป็นผู้ที่มีอำนาจซื้อ (Purchasing power) ผู้บริโภคจะมีแค่เพียงความต้องการอย่างเดียวไม่ได้แต่เขาจะต้องมีอำนาจซื้อด้วยถ้ามีเพียงแค่ความต้องการแล้วไม่มีอำนาจซื้อก็ยังไม่ใช่ว่าผู้บริโภคของสินค้านั้นเพราะฉะนั้นการวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้บริโภคจึงต้องวิเคราะห์ไปที่ตัวเงินของผู้บริโภคด้วย

2. การเกิดพฤติกรรมการซื้อ (Purchasing behavior) เมื่อผู้บริโภคมีความต้องการและอำนาจซื้อแล้วก็จะเกิดพฤติกรรมการซื้อเป็นต้นว่าผู้บริโภคซื้อที่ไหนซื้อเมื่อใดใครเป็นคนซื้อใช้มาตรการอะไรในการตัดสินใจซื้อซื้อบ่อยแค่ไหน

3. พฤติกรรมการใช้ (Using behavior) ผู้บริโภคมีพฤติกรรมการใช้สินค้าอย่างไรเช่นดื่มสุราแค่ไหนที่บ้านหรือที่ร้านอาหารดื่มกับใครคนเดียวหรือกับเพื่อนดื่มเมื่อใดดื่มบ่อยแค่ไหนดื่มอย่างไรสุราอย่างเดียวหรือผสมน้ำหรือผสมโซดา

### การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค

ธงชัย สันติวงษ์ (2525: 17) กล่าวว่า การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภคหมายถึงการวิเคราะห์เพื่อให้ทราบถึงสาเหตุทั้งปวงที่มีอิทธิพลทำให้ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการซึ่งโดยการเข้าใจถึงสาเหตุต่างๆ ที่มีผลลงใจหรือกำกับการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคนี้เองที่จะทำให้การตลาดสามารถตอบสนองผู้บริโภคได้สำเร็จผลด้วยการสามารถชักนำและหว่านล้อมให้ลูกค้าซื้อสินค้าและมีความจงรักภักดีที่จะซื้อซ้ำต่อเนื่องเรื่อยไป ดังนั้นการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภคจึงเป็นเรื่องของการศึกษาถึงการตัดสินใจของผู้บริโภคว่าเกิดจากปัจจัยอิทธิพลอะไรที่เป็นตัวกำหนดหรือที่เป็นตัวสาเหตุทำให้มีการตัดสินใจซื้อดังกล่าว ตามความหมายข้างต้นนี้พฤติกรรมในขณะที่ทำการซื้อ (ที่เราได้เห็นเป็นการกระทำโดยทั่วไปของลูกค้า) จึงเป็นเพียงขั้นตอนสุดท้ายหรือปลายเหตุของกระบวนการพิจารณาตัดสินใจซื้อ และในการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคหรือพฤติกรรมผู้บริโภคที่แท้จริงจะประกอบด้วยอิทธิพลของปัจจัยต่างๆ หลายประการเช่นความต้องการการเรียนรู้ความนึกชอบพอทัศนคติความเข้าใจหรือกลุ่มทางสังคมตลอดจนวัฒนธรรมปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ได้มีอยู่ในความนึกคิดจิตวิทยาของตนเองและตามสังคมและวัฒนธรรมแวดล้อมที่ต่างกันจากอดีตจนถึงปัจจุบันซึ่งทำให้คุณลักษณะที่แท้จริงภายในของผู้บริโภคแตกต่างกันไปด้วย

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2541: 125) กล่าวว่า การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภคเป็นการค้นหาพฤติกรรม การซื้อและการใช้ของผู้บริโภคเพื่อทราบถึงความต้องการและพฤติกรรม การซื้อของผู้บริโภคคำตอบที่ได้จะช่วยให้การการตลาดสามารถวางแผนกลยุทธ์เพื่อสามารถสนองความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างเหมาะสมโดยใช้ 7 คำถามค้นหาพฤติกรรมของผู้บริโภคคือ 6Ws และ 1H เพื่อที่จะหาคำตอบ 7 ประการซึ่งประกอบไปด้วยคำถามต่างๆ ดังนี้

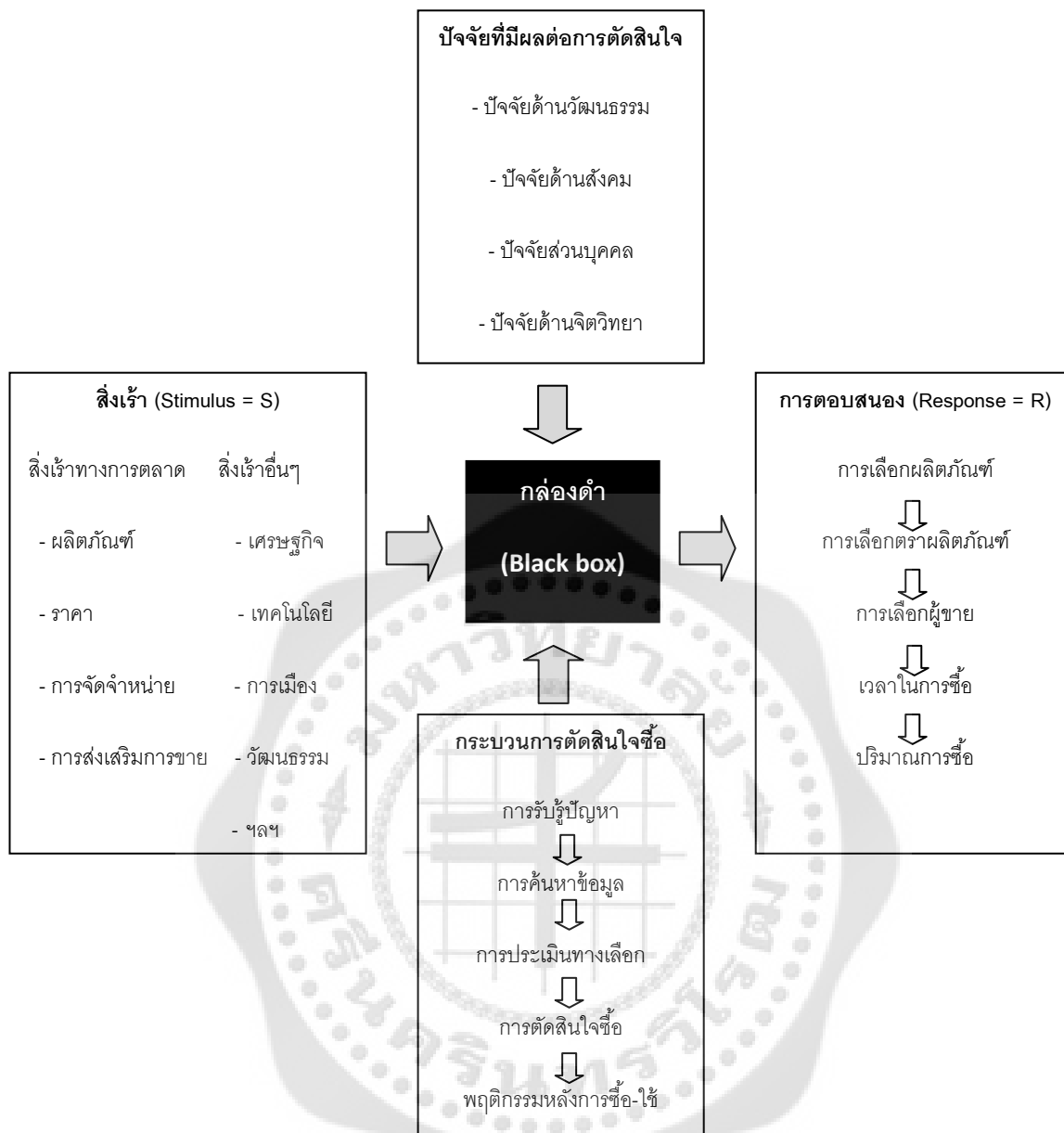
1. ใครอยู่ในตลาดเป้าหมาย (Who is in the target market?) เป็นคำถามเพื่อหาคำตอบเกี่ยวกับกลุ่มเป้าหมาย (Occupants) ด้านประชากรศาสตร์ภูมิศาสตร์จิตวิทยาพฤติกรรมศาสตร์
2. ผู้บริโภคซื้ออะไร (What does the consumer buy?) เป็นคำถามเพื่อหาคำตอบเกี่ยวกับสิ่งที่ผู้บริโภคต้องการซื้อ (Objects) คือคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์และความแตกต่างที่เหนือกว่าคู่แข่ง
3. ทำไมผู้บริโภคจึงซื้อ (Why does the consumer buy?) เป็นคำถามเพื่อหาคำตอบเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการซื้อเพื่อตอบสนองความต้องการด้านร่างกายและจิตวิทยา
4. ใครมีส่วนร่วมในการซื้อ (Who participates in the buying?) เป็นคำถามเพื่อหาคำตอบเกี่ยวกับบทบาทของกลุ่มต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ (Organizations) ประกอบด้วยผู้ริเริ่มผู้มีอิทธิพลผู้ตัดสินใจซื้อผู้ซื้อและผู้ใช้
5. ผู้บริโภคซื้อเมื่อใด (When does the consumer buy?) เป็นคำถามเพื่อหาคำตอบเกี่ยวกับโอกาสในการซื้อสินค้าและบริการอื่นๆ (Occasions)

6. ผู้บริโภคซื้อที่ไหน (Where does the market buy?) เป็นคำถามเพื่อหาคำตอบเกี่ยวกับแหล่งหรือช่องทางที่ผู้บริโภคจะไปซื้อ (Outlets) บะหมี่กึ่งสำเร็จรูปเช่นซุเปอร์มาร์เก็ตร้านสะดวกซื้อ
7. ผู้บริโภคซื้ออย่างไร (How does the market buy?) เป็นคำถามที่ต้องหาคำตอบเกี่ยวกับขั้นตอนการตัดสินใจซื้อสินค้า (Operations)

### โมเดลพฤติกรรมผู้บริโภค

อับราฮัม อุดมไพจิตรกุล (น้ำทิพย์ อุชชิน. 2553: 12; อ้างอิงจาก อับราฮัม อุดมไพจิตรกุล. 2542: 107) กล่าวว่า การซื้อสินค้าเป็นพฤติกรรมอย่างหนึ่งและกระบวนการพฤติกรรมดังกล่าวจะมีลักษณะพื้นฐานที่เหมือนกันในตัวผู้บริโภคทุกคนคือพฤติกรรมจะเกิดขึ้นได้ต้องมีสาเหตุพฤติกรรมจะเกิดขึ้นได้เพราะมีแรงกระตุ้นและพฤติกรรมที่เกิดขึ้นต้องมีจุดหมายปลายทาง

ฉัตยาพร เสมอใจและคณะ (2551: 96-103) กล่าวว่า พฤติกรรมของผู้ซื้อเริ่มต้นจากมีสิ่งเร้า (Stimulus) มากระตุ้น (Stimulate) ความรู้สึกของเขาทำให้รู้สึกถึงความต้องการจึงต้องทำการหาข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งใดจะสามารถตอบสนองความต้องการของเขาเพื่อทำการตัดสินใจซื้อและเกิดพฤติกรรมการซื้ออันเป็นสิ่งที่ตอบสนอง (Response) ในที่สุด



ภาพประกอบ 9 รูปแบบพฤติกรรมของผู้ซื้อ

ที่มา: ฉัตยาพร เสมอใจ และคณะ. (2551).

1. สิ่งเร้า (Stimulus) คือสิ่งที่เข้ามามีกระทบและกระตุ้นผู้ซื้อซึ่งอาจเกิดขึ้นได้จากสิ่งเร้าภายในที่เกิดจากความไม่สมดุลทางกายภาพหรือทางจิตใจของแต่ละบุคคลก่อให้เกิดความต้องการที่จะรักษาสสมดุลนั้นหรือจากสิ่งเร้าภายนอกที่เข้ามามีกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกไม่สมดุลเพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความ ต้องการผลิตภัณฑ์สิ่งกระตุ้นถือว่าเป็นเหตุจูงใจให้เกิดการซื้อสินค้า (Buying) ซึ่งแบ่งออกเป็น

1.1 สิ่งเร้าทางการตลาด (Marketing Stimulus) เป็นสิ่งเร้าที่เกี่ยวข้องกับส่วนประสมทางการตลาดที่นักการตลาดต้องพัฒนาขึ้นมาและนำมาใช้ในการกระตุ้นให้ผู้ซื้อเกิดการตระหนักถึงความไม่สมดุลและเกิดความต้องการซื้อ

1.2 สิ่งกระตุ้นอื่นๆ (Other Stimulus) เป็นสิ่งแวดล้อมที่อยู่เหนือการควบคุมซึ่งส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อเช่นสภาพเศรษฐกิจเทคโนโลยีกฎหมายนโยบายทางการเมืองหรือพฤติกรรมเป็นต้นในทางตรงข้ามสิ่งเร้าต่างๆ ที่มีลักษณะในทางลบอาจจะไม่ก่อให้เกิดการซื้อถึงแม้ว่าจะมีความต้องการเกิดขึ้นก็ตาม

2. กล่องดำ (Black Box) เป็นระบบของความรู้สึกความต้องการและกระบวนการตัดสินใจที่เกิดขึ้นจากความคิดและจิตใจของผู้ซื้อซึ่งเป็นสิ่งที่ยากต่อการเข้าใจดังนั้นนักการตลาดจึงต้องพยายามศึกษาปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อพฤติกรรมและการตัดสินใจซื้อของผู้ซื้อรวมทั้งขั้นตอนของกิจกรรมในการตัดสินใจซื้อของผู้ซื้อด้วย

3. การตอบสนอง (Response) เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจซื้ออันเป็นการตอบสนองต่อสิ่งเร้าซึ่งผู้ซื้อจะแบ่งการตัดสินใจออกเป็นขั้นๆ เริ่มจากการเลือกผลิตภัณฑ์เลือกตราสินค้าเลือกผู้ขายเลือกเวลาในการซื้อและเลือกปริมาณที่จะซื้อด้วย

4. กระบวนการตัดสินใจซื้อ (Buying Decision Process) ประกอบด้วยขั้นตอนคือการรับรู้ความต้องการการค้นหาข้อมูลการประเมินทางเลือกการตัดสินใจซื้อและพฤติกรรมภายหลังการซื้อ

5. ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจได้แก่

5.1 ปัจจัยด้านวัฒนธรรม (Cultural Factors) มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภคมากที่สุด

5.1.1 วัฒนธรรม (Culture) เป็นปัจจัยพื้นฐานที่มีผลต่อพฤติกรรมและความต้องการของบุคคลสำหรับคนที่อยู่ในสภาพแวดล้อมที่มีวัฒนธรรมเดียวกันจะมีความนิยมการรับรู้ความชอบและพฤติกรรมที่คล้ายคลึงกัน

5.1.2 วัฒนธรรมย่อย (Subculture) ในวัฒนธรรมใหญ่จะประกอบด้วยวัฒนธรรมย่อยในขณะที่วัฒนธรรมของคนในแถบเอเชียจะคล้ายกันเมื่อเทียบกับแถบตะวันตกแต่ละประเทศในแถบเอเชียก็มีความแตกต่างกันในขณะที่ประเทศไทยมีวัฒนธรรมต่างจากประเทศญี่ปุ่นซึ่งแต่ละภูมิภาคของประเทศไทยก็แตกต่างกัน

5.1.3 ชั้นสังคม (Social Class) เป็นการจัดแบ่งลำดับขั้นชั้นของสังคมที่มีความเหมือนและแตกต่างกันชั้นสังคมที่ต่างกันย่อมแสดงพฤติกรรมที่แตกต่างไปและเมื่อเปลี่ยนสถานะทางสังคมคนก็มีแนวโน้มที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามสถานะทางสังคมของตนตามไปด้วยซึ่งจะใช้เกณฑ์ด้านอาชีพการศึกษารายได้ทำเลที่อยู่อาศัยเป็นต้น

5.2 ปัจจัยทางสังคม (Social Factors) คนจะได้รับอิทธิพลจากสังคมรอบข้างที่เป็นกลุ่มอ้างอิงครอบครัวรวมทั้งบทบาทและสถานะทางสังคม

5.2.1 กลุ่มอ้างอิง (Reference Groups) เป็นกลุ่มที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคลซึ่งจะมีทั้งอิทธิพลทางตรงและทางอ้อม (Membership Groups) ได้แก่

5.2.1.1 กลุ่มอ้างอิงปฐมภูมิ (Primary Groups) ได้แก่ครอบครัวเพื่อน เพื่อนบ้านเพื่อนร่วมงานเป็นลักษณะของการติดต่อกันอย่างต่อเนื่องและไม่เป็นทางการ

5.2.1.2 กลุ่มอ้างอิงทุติยภูมิ (Secondary Groups) ได้แก่กลุ่มศาสนาอาชีพสมาคมเป็นลักษณะการติดต่อกันแบบเป็นทางการมากกว่าแต่มีความต่อเนื่องน้อยกว่า

5.2.2 ครอบครัว (Family) มีความสำคัญที่สุดและมีอิทธิพลที่สุดในกลุ่มอ้างอิงปฐมภูมิซึ่งปลูกฝังอบรมนิสัยให้แก่บุคคลจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเข้าใจถึงบทบาทของแต่ละบุคคลในครอบครัวซึ่งจะแสดงบทบาทและมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของบุคคลในครอบครัวและครอบครัว

5.2.3 บทบาทและสถานภาพ (Role and Status) แต่ละบุคคลจะแสดงออกในแต่ละกลุ่มที่เป็นสมาชิกอยู่คนหนึ่งอาจเป็นหลายบทบาทเป็นทั้งลูกแม่เพื่อนหัวหน้าลูกน้องเป็นต้นซึ่งแต่ละบทบาทก็จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อและแต่ละบทบาทก็จะแสดงสถานะทางสังคมอยู่ด้วย

5.3 ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Factors) พฤติกรรมการซื้อของบุคคลได้รับอิทธิพลจากปัจจัยเฉพาะของบุคคลด้วยเช่นกัน

5.3.1 อายุและขั้นของวงจรชีวิต (Age and Life Cycle Stage) พฤติกรรมและรสนิยมของบุคคลจะแตกต่างกันไปตามช่วงอายุและขั้นวงจรชีวิตตั้งแต่เป็นเด็กจบการศึกษาและแยกครอบครัวบุตรบุตรเริ่มโตและแยกครอบครัวเข้าสู่วัยเกษียณซึ่งจะต้องคำนึงถึงแต่ละช่วงอายุและวงจรชีวิตในการพิจารณากำหนดกลยุทธ์ให้เหมาะกับพฤติกรรมในการตัดสินใจซื้อและใช้ผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างกันในแต่ละกลุ่ม

5.3.2 อาชีพ (Occupation) มีอิทธิพลต่อรูปแบบการบริโภคของบุคคลจึงควรศึกษาถึงพฤติกรรมเฉพาะกลุ่มและพัฒนากลยุทธ์ที่เหมาะสม

5.3.3 สภาพเศรษฐกิจของบุคคล (Economic Circumstances) ประกอบด้วยรายได้ที่สามารถนำไปใช้ได้สินทรัพย์และเงินออมหนี้สินรวมถึงทัศนคติด้านการออมและการใช้จ่ายของบุคคลซึ่งเหล่านี้มีอิทธิพลต่อการซื้อ

5.3.4 รูปแบบการดำเนินชีวิต (Lifestyle) บุคคลแต่ละคนมีรูปแบบการดำเนินชีวิตที่แตกต่างกันวิธีที่บุคคลใช้ในการดำเนินชีวิตไม่ว่าจะเป็นความสนใจการแสดงออกทั้งความคิดเห็นและการกระทำการนำเสนอผลิตภัณฑ์ควรพิจารณาถึงรูปแบบการดำเนินชีวิตของบุคคลด้วย

### 5.3.5 บุคลิกลักษณะและแนวคิดของตนเอง (Personality and Self-concept)

บุคลิกลักษณะบ่งบอกได้ถึงความเชื่อมั่นในตนเองเป็นตัวของตัวเองคล้ายตามผู้อื่นที่มีความเป็นผู้นำ ชอบต่อต้านหรือปรับตัวได้ดี ส่วนแนวคิดของตนเองเป็นวิธีที่บุคคลมองตนเองในแงุ่มุมที่แตกต่างกัน ได้แก่แนวคิดที่มองว่าสิ่งที่เป็นตัวตนที่แท้จริง (Action Self-concept) ซึ่งจะแตกต่างจากแนวคิดที่มองตนเองในอุดมคติ (Idea Self-concept) เป็นสิ่งที่อยากจะเห็นตัวเองเป็นซึ่งจะแตกต่างจากแนวคิดที่คิดว่าคนอื่นมองตนเอง (Their Other Self-concept Think Others see Them)

5.4 ปัจจัยด้านจิตวิทยา (Psychological Factors) ทางเลือกในการซื้อของบุคคลได้รับอิทธิพลจากปัจจัยหลักทางจิตวิทยา 4 ประการคือ

5.4.1 การกระตุ้นเร้า (Motivation) ความต้องการของบุคคลมีความหลากหลายและอาจเกิดขึ้นพร้อมๆ กันหรือบางครั้งเกิดจากความตึงเครียด (Tension) บ้างก็เกิดจากสภาวะจิตใจ (Psychogenic) ซึ่งความต้องการต่างๆ นี้ยังไม่มีแรงจูงใจมากพอที่จะกระตุ้นให้ผู้บริโภคเกิดการกระทำในทันทีเพียงแต่ก่อให้เกิดความรู้สึกดังนั้นก็การตลาดต้องสร้างการกระตุ้นเพื่อให้เกิดการกระทำและการศึกษาทฤษฎีการจูงใจจะช่วยให้เข้าใจและสามารถนำมาปรับใช้ได้เหมาะสมขึ้นซึ่งนักจิตวิทยาได้ศึกษาถึงแรงจูงใจของมนุษย์ไว้ 3 ทฤษฎีคือ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2541: 138)

#### 1) ทฤษฎีแรงจูงใจของ Freud

Freud ได้ตั้งสมมติฐานว่าแรงผลักดันด้านจิตวิทยาที่แท้จริงนั้นเป็นตัวที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของมนุษย์อย่างมากและส่วนใหญ่แล้วเป็นแรงผลักดันที่อยู่ใต้จิตสำนึกของมนุษย์ เช่นการสูบบุหรี่เป็นเพราะต้องการแสดงความแข็งแกร่งการทำงานหนักของแม่บ้านจะให้ความสนใจมากคล้ายกับการให้กำเนิดบุตร

#### 2) ทฤษฎีแรงจูงใจของ Maslow

ความต้องการของมนุษย์ตามความคิดของ Abraham Maslow แบ่งเป็น 5 ขั้น ดังนี้ความต้องการทางร่างกาย (Physiological needs) ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety needs) ความต้องการเป็นเจ้าของและต้องการความรัก (Belongingness and love needs) ความต้องการชื่อเสียงและเป็นที่ยกย่องนับถือ (Esteem needs) และความต้องการความสมหวังในชีวิต (Self-actualization needs) ซึ่งทฤษฎีลำดับความต้องการของมนุษย์ของ Maslow ได้จัดลำดับความต้องการของมนุษย์ (Need Hierarchy) ไว้เป็น 5 ขั้นตอน



ภาพประกอบ 10 ลำดับขั้นของความ ต้องการตามทฤษฎีมาสโลว์ (Maslow Hierarchy of Human Needs)

ที่มา: ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541).

จากลำดับความต้องการมนุษย์ 5 ขั้นที่กล่าวมา เป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการซื้อสินค้าและบริการ นอกจากนี้ยังสับสนในการซื้อ (Felt need) ก็มีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนกว่ากัน การจะซื้อบ่อยซื้อทีละน้อยในวันหยุดซื้อใกล้บ้านซื้อตอนกลับจากการทำงาน สิ่งเหล่านี้เป็นนิสัยความเคยชินในการซื้อทั้งสิ้น

### 3) ทฤษฎีแรงจูงใจ (Herzberg)

นาย Frederick Herzberg เป็นผู้คิดค้นปัจจัย 2 ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจคือ ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พอใจและปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพอใจในการทำงาน เช่น เมื่อซื้อสินค้ามาอาจเกิดสิ่งที่ไม่พอใจคือไม่มีบริการซ่อม ไม่มีบริการติดตั้ง ไม่ถูกใจ แต่มีสิ่งทีพอใจเช่น ราคาถูก คนขายพูดถูกใจ ร้านใกล้บ้าน สิ่งทีพอใจเหล่านี้จะไปขัดแย้งสิ่งทีไม่พอใจทำให้เกิดการซื้อขึ้น

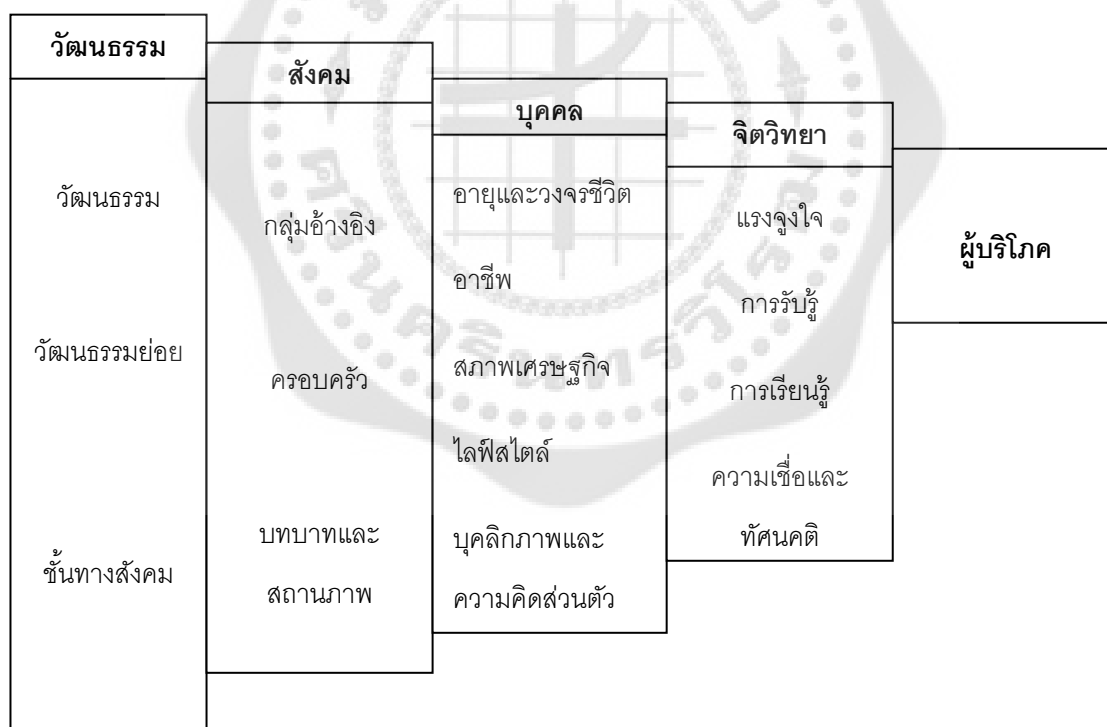
5.4.2 การรับรู้ (Perception) ผู้ที่ได้รับการกระตุ้นจะพร้อมที่จะแสดงออกการแสดงออกในรูปแบบไหนนั้นขึ้นอยู่กับการรับรู้ของบุคคล การรับรู้เป็นกระบวนการหนึ่งในการเลือก (Select) การจัดการ (Organize) และการแปล (Interpret) ข้อมูลที่เป็นปัจจัยนำเข้าซึ่งส่งผลให้การรับรู้ของบุคคลต่อสิ่งเดียวกันแตกต่างกันไปเนื่องจากกระบวนการในการรับรู้ที่แตกต่างกัน

5.4.3 การเรียนรู้ (Learning) เป็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมถ้าไม่มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมหรือมีการเปลี่ยนแปลงเพียงชั่วขณะและกลับไปมีพฤติกรรมเดิมอีกแสดงว่าไม่เกิดการเรียนรู้ ซึ่งการเข้าใจถึงธรรมชาติของความต้องการและเป้าหมายของผู้บริโภคจะเป็นแนวทางในการสร้างสิ่งกระตุ้นและก่อให้เกิดแรงจูงใจจนเกิดการตอบสนองในที่สุด

#### 5.4.4 ความเชื่อและทัศนคติ (Beliefs and Attitude)

1) ความเชื่อ (Belief) เป็นการตัดสินใจของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดว่าเป็นตามสิ่งที่ตนตัดสินใจนั้นโดยอาศัยข้อมูลจากความเป็นจริงและความรู้ของบุคคลในการตัดสินใจเมื่อบุคคลมีความเชื่อต่อสิ่งใดก็จะยึดถือต่อความเชื่อนั้นอย่างจริงจังเช่นเชื่อว่าไวน์ฝรั่งเศสดีกว่าไวน์ของประเทศอื่นหรือแฟชั่นจากอิตาลีเป็นผู้นำและทันสมัยที่สุด เป็นต้น

2) ทัศนคติ (Attitude) เป็นความคิดเห็นในทางบวกหรือลบความรู้สึกทางอารมณ์และแนวโน้มที่จะกระทำต่อวัตถุประสงค์หรือแนวคิดบางอย่างผู้คนจะไม่แปลความและตอบสนองต่อสิ่งต่างๆไปเรื่อยๆแต่จะทำตามทัศนคติซึ่งการปรับเปลี่ยนทัศนคติใดๆอาจต้องทำการปรับทัศนคติอื่นด้วย



ภาพประกอบ 11 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค

ที่มา: Kotler; Bowen; & Makens. (2006: 199).

## แรงจูงใจ

### ความหมายของแรงจูงใจ

บราวน์ (ลลิตา ขุนทอง. 2550: 62; อ้างอิงจาก Brown. 1981: 121-122) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจไว้ว่าหมายถึงแรงขับและแรงกระตุ้นสภาวะอารมณ์หรือความปรารถนาภายในที่จะผลักดันให้บุคคลเกิดการแสดงพฤติกรรมต่างๆ เพื่อตอบสนองต่อเป้าหมายที่วางไว้

อัญชลี ภูพานิช (ลลิตา ขุนทอง. 2550: 62; อ้างอิงจาก อัญชลี ภูพานิช. 2539: 44) กล่าวว่าแรงจูงใจหมายถึงปัจจัยต่างๆ หรือสิ่งเร้าที่เป็นเหตุให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างหนึ่งอย่างใดออกมาเพื่อตอบสนองความต้องการหรือเพื่อตัดสินใจที่จะกระทำหรือไม่กระทำการใดสิ่งหนึ่งของบุคคลและแรงจูงใจนี้จะทำให้บุคคลเกิดความพร้อมความตั้งใจและพลังหรือแรงขับในการที่จะกระทำการใดให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้

บัวขาว กมลศิลป์ (ลลิตา ขุนทอง. 2550: 62; อ้างอิงจาก บัวขาว กมลศิลป์. 2540: 13) กล่าวว่าแรงจูงใจหมายถึงสภาวะหรือแรงกระตุ้นที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาทั้งด้านร่างกายและจิตใจเพื่อตอบสนองความต้องการหรือแรงกระตุ้นเพื่อไปสู่จุดหมายปลายทางที่ต้องการ

พรพิมล จันทร์พลับ (ลลิตา ขุนทอง. 2550: 62; อ้างอิงจาก พรพิมล จันทร์พลับ. 2539: 159) ก็ได้กล่าวไว้ว่าแรงจูงใจเป็นแรงกระตุ้นที่จะทำให้เกิดพฤติกรรมหนึ่งขึ้นมาอย่างต่อเนื่องและมีเป้าหมายซึ่งอาจเกิดจากสิ่งเร้าภายในหรือภายนอกก็ได้

### ประเภทของแรงจูงใจ

นิภา (ทองไทย) แก้วศรีงาม (ลลิตา ขุนทอง 2550: 63; อ้างอิงจากนิภา (ทองไทย) แก้วศรีงาม 2527: 118-120) กล่าวว่า การแบ่งประเภทของแรงจูงใจนั้นแบ่งโดยพิจารณาจากเกณฑ์ต่างๆ ซึ่งเป็นตัวชี้วัดให้เห็นถึงลักษณะและประเภทของแรงจูงใจดังนี้

1. แรงจูงใจภายใน (Intrinsic motives) หมายถึงภาวะของบุคคลที่มีความต้องการที่จะทำหรือเรียนรู้บางสิ่งบางอย่างด้วยจิตใจของตนเอง (ไม่ต้องมีสิ่งเร้าภายนอกมาล่อ) เช่น ความต้องการภายในความสนใจพิเศษความตั้งใจ ฯลฯ

2. แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic motives) หมายถึงภาวะของบุคคลที่ได้รับการกระตุ้นจากภายนอกทำให้มองเห็นจุดหมายปลายทางและนำไปสู่การแสดงพฤติกรรมของบุคคลเช่น เป้าหมายหรือการคาดหวังของบุคคลและเครื่องล่อต่างๆ ทั้งที่เป็นรางวัลการลงโทษรวมถึงการสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดการแข่งขันและความร่วมมือ

ปีช (ลลิตา ขุนทอง. 2550: 63; อ้างอิงจาก ปีช. 1965) ได้แบ่งแรงจูงใจออกเป็น 2 ลักษณะคือ

1. แรงจูงใจภายใน (Intrinsic motivation) หมายถึงภาวะของบุคคลที่มีความต้องการและอยากจะแสดงพฤติกรรมต่างๆ ตามความพอใจและยินดีในงานของตน

2. แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic motivation) หมายถึงภาวะของบุคคลที่ได้รับการกระตุ้นจากภายนอกจึงทำให้เห็นจุดหมายพฤติกรรมของบุคคลส่วนใหญ่มักจะได้รับแรงจูงใจจากภายนอกทั้งสิ้น

สรุปได้ว่าแรงจูงใจแบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือแรงจูงใจภายในซึ่งเกิดขึ้นจากตัวของบุคคลเอง ไม่ได้มีสิ่งใดมากระตุ้นหรือเร้าให้เกิดส่วนแรงจูงใจภายนอกนั้นเกิดการกระตุ้นจากภายนอกที่ทำให้เห็นจุดหมายและนำไปสู่การแสดงพฤติกรรม

## 6. บริบทพื้นที่ศึกษา

### ข้อมูลทั่วไปของจังหวัดภูเก็ต

วิสัยทัศน์ของจังหวัดภูเก็ต ได้แก่ “ศูนย์กลางการท่องเที่ยวทางทะเลระดับโลกมีคุณภาพชีวิตที่ดีมีเอกลักษณ์วัฒนธรรมและการพัฒนาที่ยั่งยืน”

### สภาพทั่วไป

ที่ตั้ง : จังหวัดภูเก็ตเป็นจังหวัดในภาคใต้ตอนบนของประเทศไทย ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกของภาคใต้หรือชายฝั่งทะเลอันดามัน มหาสมุทรอินเดีย ระหว่างละติจูดที่ 7 องศา 45 ลิปดา ถึง 8 องศา 15 ลิปดา เหนือ และลองจิจูดที่ 98 องศา 15 ลิปดา ถึง 98 องศา 40 ลิปดาตะวันออก

### อาณาเขต

ทิศเหนือ ติดกับช่องแคบปากพระ อำเภอตะกั่วทุ่ง จังหวัดพังงา

ทิศใต้ ติดกับทะเลอันดามัน มหาสมุทรอินเดีย

ทิศตะวันออก ติดกับทะเลอันดามัน อำเภอเกาะยาว จังหวัดพังงา

ทิศตะวันตก ติดกับทะเลอันดามัน มหาสมุทรอินเดีย

**ภูมิประเทศ :** จังหวัดภูเก็ตมีลักษณะเป็นหมู่เกาะวางตัวในแนวจากทิศเหนือไปทิศใต้ พื้นที่โดยรอบประกอบด้วยภูเขา ทะเล และหาดทรายซึ่งพื้นที่ส่วนใหญ่ประมาณ ร้อยละ 70 เป็นภูเขา มียอดเขาสูงที่สุด คือยอดเขาไม้เท้าสิบสอง สูงจากระดับน้ำทะเลปานกลาง เท่ากับ 529 เมตร และประมาณ ร้อยละ 30 เป็นพื้นที่ราบอยู่ตอนกลางและตะวันออกของเกาะมีลักษณะพื้นที่ชายฝั่งทะเลด้านตะวันออกเป็นดินเลน และป่าชายเลนสำหรับชายฝั่งทะเลด้านตะวันตก เป็นภูเขาและหาดทรายที่สวยงาม

**ภูมิอากาศ :** จังหวัดภูเก็ตมีอากาศแบบฝนเมืองร้อนมีลมพัดผ่านตลอดเวลา อากาศอบอุ่นและชุ่มชื้นตลอดปี มีลักษณะแบบเขตร้อนอยู่เขตอิทธิพลของลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ และลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ มีอากาศร้อนชื้นตลอดปี มี 2 ฤดูกาล คือ

ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่ เดือนธันวาคม ถึง เดือนมีนาคม

ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่ เดือนเมษายน ถึง เดือนพฤศจิกายน

**เขตการปกครอง:** จังหวัดภูเก็ตแบ่งเขตการปกครองส่วนภูมิภาคเป็น 3 อำเภอ 17 ตำบล และ 103 หมู่บ้านประกอบด้วยองค์กรบริหารการปกครองส่วนท้องถิ่น 3 รูปแบบ คือองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) 1 อบจ. 6 เทศบาล และ 13 องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

### ข้อมูลด้านเศรษฐกิจและสังคม

#### ด้านเศรษฐกิจ

ระดับภาค ผลิตภัณฑ์มวลรวมในส่วนของโรงแรมและภัตตาคารของภาคได้มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ผลิตภัณฑ์จังหวัด รายได้ต่อหัว จำนวนประชากร ระหว่างปี 2547 – 2551 เพิ่มขึ้นจังหวัดภูเก็ตเป็นจังหวัดซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวทั้งทางธรรมชาติและวัฒนธรรมที่สำคัญของภาคได้พึ่งทะเลอันดามัน แต่เนื่องมาจากผลกระทบจากภัยพิบัติคลื่นสึนามิทำให้ผลิตภัณฑ์มวลรวมจากโรงแรมและภัตตาคาร ผลิตภัณฑ์จังหวัดของภูเก็ตรายได้ต่อหัวในขณะปี 2548 มีแนวโน้มลดลงเล็กน้อย และในปี 2549 – 2551 มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น

ตาราง 2 ข้อมูลผลิตภัณฑ์มวลรวมของโรงแรมและภัตตาคาร ผลิตภัณฑ์จังหวัด รายได้ต่อหัว จำนวนประชากร ระหว่างปี พ.ศ. 2548 – 2552

| รายการ                                                 | 2548    | 2549    | 2550    | 2551    | 2552    |
|--------------------------------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| <b>ภาคใต้</b>                                          |         |         |         |         |         |
| ผลิตภัณฑ์มวลรวมจากโรงแรมและภัตตาคาร (Millions of Baht) | 38,271  | 41,170  | 45,019  | 47,372  | 46,213  |
| ผลิตภัณฑ์รวมภาค (GRP (Millions of Baht))               | 706,399 | 800,872 | 836,498 | 902,853 | 886,503 |
| รายได้ต่อหัวระดับภาค (Per capita GRP (Baht))           | 80,445  | 89,968  | 92,700  | 98,743  | 95,721  |
| ประชากร Population (1,000 persons)                     | 8,781   | 8,902   | 9,024   | 9,143   | 9,261   |
| <b>จังหวัดภูเก็ต</b>                                   |         |         |         |         |         |
| ผลิตภัณฑ์มวลรวมจากโรงแรมและภัตตาคาร (Millions of Baht) | 20,763  | 21,982  | 24,035  | 25,291  | 22,918  |
| ผลิตภัณฑ์รวมภาค (GRP (Millions of Baht))               | 50,295  | 57,089  | 61,395  | 65,323  | 62,395  |
| รายได้ต่อหัวระดับภาค (Per capita GRP (Baht))           | 180,164 | 200,627 | 212,338 | 222,851 | 210,183 |
| ประชากร Population (1,000 persons)                     | 279     | 285     | 289     | 293     | 297     |

ที่มา: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (ม.ป.ป.: ออนไลน์).

ในปี พ.ศ. 2551 ผลิตภัณฑ์รวมจังหวัดภูเก็ต ก็ยังคงมีการขยายตัวเพิ่มขึ้นเป็น 65,740 ล้านบาท และรายได้ต่อหัวเป็น 224,275 บาทต่อหัว อนึ่งกระทรวงแรงงานได้ประกาศเรื่องขอปรับอัตราค่าจ้างขั้นต่ำ (ฉบับที่ 8) เมื่อวันที่ 16 พฤษภาคม 2551 ให้อัตราค่าจ้างแรงงานขั้นต่ำของจังหวัดภูเก็ตเป็น 197 บาทต่อวันโดยให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2551 เป็นต้นไป(ตาราง 3)

ตาราง 3 แสดงข้อมูลด้านเศรษฐกิจ พ.ศ. 2552

| ข้อมูลเศรษฐกิจ                                                | จำนวน   |
|---------------------------------------------------------------|---------|
| ผลิตภัณฑ์จังหวัด* (Gross Provincial Products : GPP) (ล้านบาท) | 55,650  |
| รายได้ต่อหัว (บาท)*                                           | 190,365 |
| อัตราค่าแรงขั้นต่ำ (บาท/วัน)**                                | 186     |

ที่มา: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (ม.ป.ป.: ออนไลน์).

### แรงงาน

สถานภาพแรงงานของจังหวัดมีอัตราการว่างงานเพียงร้อยละ 1.3

โดยสรุปผลการสำรวจภาวะการทำงานของประชากร ไตรมาส 4/50 ของจังหวัดภูเก็ต (เดือนตุลาคม – ธันวาคม พ.ศ. 2550 พบว่าจังหวัดภูเก็ต มีจำนวนประชากรรวมทั้งสิ้น 310,060 คน เป็นผู้ที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป 242,576 คน โดยเป็นผู้ที่อยู่ในกำลังแรงงานรวม 174,066 คนและเป็นผู้ที่ไม่อยู่ในกำลังแรงงาน 68,2510 คน ส่วนผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 15 ปี มีจำนวน 67,484 คน

กลุ่มผู้ที่อยู่ในกำลังแรงงานทั้งหมด 174,066 คน แยกได้เป็น

1. ผู้มีงานทำ จำนวน 171,864 คน
2. ผู้ว่างงาน ซึ่งหมายถึงผู้ไม่มีงานทำ และพร้อมที่จะทำงานมีจำนวน 2,202 คน
3. ผู้ที่รอฤดูกาล หมายถึงผู้ที่ไม่ได้ทำงานและไม่พร้อมจะทำงานซึ่งไม่พบในไตรมาสนี้

ตาราง 4 แสดงประชากร กำลังแรงงาน การมีงานทำ และการว่างงาน ณ ไตรมาสที่ 4 ปี 2551

| สถานภาพแรงงาน                      | ไตรมาส 4 (กรกฎาคม-กันยายน) 2551 |         |         |
|------------------------------------|---------------------------------|---------|---------|
|                                    | รวม                             | ชาย     | หญิง    |
| <b>1. ประชากรอายุ 15 ปีขึ้นไป</b>  | 220,106                         | 107,022 | 113,084 |
| 1.1 ผู้อยู่ในกำลังแรงงาน           | 154,069                         | 85,281  | 68,788  |
| 1.1.1 ผู้มีงานทำ                   | 152,493                         | 83,910  | 68,583  |
| 1.1.2 ผู้ว่างงาน                   | 1,566                           | 1,371   | 205     |
| 1.1.3 ผู้ที่รอฤดูกาล               | -                               | -       | -       |
| 1.2 ผู้ไม่อยู่ในกำลังแรงงาน        | 66,037                          | 21,741  | 44,296  |
| <b>2. ประชากรอายุต่ำกว่า 15 ปี</b> | 74,158                          | 37,757  | 36,401  |
| อัตราว่างงาน (ร้อยละ)              | 1.0                             | 1.6     | 0.3     |
| โรงแรมและภัตตาคาร                  | 47,366                          | 23,095  | 24,271  |

ที่มา: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (ม.ป.ป.: ออนไลน์).

### ด้านสังคม

ตาราง 5 ตารางแสดงจำนวนพื้นที่ ความหนาแน่นประชากร จำนวนประชากรรวมและจำแนกตามเพศ ของจังหวัดภูเก็ต

| อำเภอ       | จำนวนพื้นที่ (ตารางกิโลเมตร) | ความหนาแน่นของประชากร (คนต่อตารางกิโลเมตร) | จำนวนประชากรรวม (คน) | จำนวนประชากร |           |
|-------------|------------------------------|--------------------------------------------|----------------------|--------------|-----------|
|             |                              |                                            |                      | ชาย (คน)     | หญิง (คน) |
| เมืองภูเก็ต | 224                          | 839.799                                    | 188,115              | 89,351       | 98,764    |
| กะทู้       | 67.034                       | 602.053                                    | 40,358               | 19,401       | 20,957    |
| ถลาง        | 252                          | 286.762                                    | 72,264               | 35,639       | 36,625    |

ที่มา: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (ม.ป.ป.: ออนไลน์).

### สิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค

**ไฟฟ้า** อำเภอเมืองภูเก็ตมีจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ามากที่สุดรองลงมาคืออำเภอถลางและกะทู้ โดยปริมาณการใช้ไฟฟ้าสูงสุดในสถานธุรกิจและอุตสาหกรรมรองลงมาคือ ที่อยู่อาศัยและสถานที่ราชการ และสาธารณะ

ตาราง 6 ปริมาณการใช้ไฟฟ้าแยกตามอำเภอ พ.ศ. 2551

| อำเภอ       | จำนวนผู้ใช้<br>(ราย) | การจำหน่ายกระแสไฟฟ้า (กิโลวัตต์/ชั่วโมง) |              |                                 |                                 |       |
|-------------|----------------------|------------------------------------------|--------------|---------------------------------|---------------------------------|-------|
|             |                      | รวม                                      | ที่อยู่อาศัย | สถานธุรกิจ<br>และ<br>อุตสาหกรรม | สถานที่<br>ราชการและ<br>สาธารณะ | อื่นๆ |
| ยอดรวม      | 122,560              | 1,421.13                                 | 375.81       | 979.11                          | 32.99                           | 33.23 |
| เมืองภูเก็ต | 81,305               | 676.41                                   | 235.86       | 401.65                          | 22.46                           | 16.45 |
| กะทู้       | 12,223               | 424.13                                   | 55.30        | 361.27                          | 4.87                            | 2.70  |
| ถลาง        | 29,032               | 320.58                                   | 84.65        | 216.19                          | 5.66                            | 14.09 |

ที่มา: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (ม.ป.ป.: ออนไลน์).

**ประปา** ประมวลข้อมูล รายงานและประเมินผล (การประปาส่วนภูมิภาคปี 2551) จังหวัดภูเก็ตมีจำนวนที่ทำการประปา 1 แห่ง

ตาราง 7 กำลังผลิต ปริมาณการใช้ และจำนวนผู้ใช้จำแนกตามสำนักงานประปา ในจังหวัดภูเก็ต

| ข้อความ                          | สำนักงานประปาภูเก็ต |
|----------------------------------|---------------------|
| กำลังผลิตที่ใช้งาน (ลบ.ม. / วัน) | 36,000              |
| ปริมาณน้ำผลิต (ลบ.ม.)            | 1,690,993           |
| ปริมาณผลิตจ่าย (ลบ.ม.)           | 1,685,493           |
| ปริมาณน้ำจำหน่าย (ลบ.ม.)         | 1,262,069           |
| จำนวนผู้ใช้น้ำทั้งหมด (ราย)      | 35,433              |

ที่มา: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (ม.ป.ป.: ออนไลน์).

## การเดินทาง

**รถยนต์** จากกรุงเทพฯ ใช้เส้นทางสายธนบุรี-ปากท่อ (ทางหลวงหมายเลข 35) แล้วใช้ทางหลวงหมายเลข 4 (ถนนเพชรเกษม) ผ่านจังหวัดเพชรบุรีประจวบคีรีขันธ์ ชุมพร ระนอง พังงา ข้ามสะพานสารสิน เข้าจังหวัดภูเก็ต ระยะทาง 862 กิโลเมตร

## รถไฟ

ไม่มีบริการรถไฟจากกรุงเทพฯ ไปภูเก็ตโดยตรงหากต้องการเดินทางโดยรถไฟต้องไปลงที่สถานีรถไฟชุมทาง จังหวัดสุราษฎร์ธานีแล้วต่อรถประจำทางเข้าจังหวัดภูเก็ต สอบถามรายละเอียดได้ว่าการรถไฟแห่งประเทศไทย โทร. 1690, 0 2223 7010

## รถโดยสารประจำทาง

บริษัท ขนส่ง จำกัดมีรถโดยสารทั้งรถธรรมดา และรถปรับอากาศ ออกจากสถานีขนส่งสายใต้ไปภูเก็ตทุกวันสอบถามรายละเอียด โทร. 0 2434 7192

## เครื่องบิน

มีบริการเที่ยวบินระหว่างกรุงเทพฯ-ภูเก็ตทุกวัน สอบถามตารางบิน และข้อมูลเพิ่มเติมที่สายการบินต่างๆ ดังนี้

- การบินไทย โทร. 1566, 0 2280 0060
- ภูเก็ตแอร์ โทร. 0 2679 8999

## การเดินทางภายในจังหวัดภูเก็ต

ภูเก็ตเป็นจังหวัดที่มีการเดินทางภายในจังหวัดสะดวกมีรถตุ๊กตุ๊ก และรถสองแถวบริการไปตามสถานที่ต่าง ๆ เช่น หาดราไวย์ หาดป่าตองอ่าวฉลอง แหลมพันวา หาดกมลา หาดสุรินทร์ ห้าแยกฉลอง อ่าวมะขาม หาด กะตะ หาดกะรนหาดไนยาง อ่าวกะทะ สามารถขึ้นรถได้บริเวณตลาดสดใกล้วงเวียนน้ำพุ ถนนระนองค่าโดยสารขึ้นอยู่กับระยะทาง

นอกจากนั้นการเดินทางจากสนามบินมายังตัวเมืองภูเก็ต สามารถใช้บริการรถแท็กซี่เข้าตัวเมืองภูเก็ต หรือไปยังหาดต่างๆ ในอัตราค่าบริการตามระยะทางส่วนในตัวเมืองก็มีบริการรถตู้ปรับอากาศและรถแท็กซี่รับส่งไปสนามบิน ติดต่อบริษัททัวร์รอยัล เอ็นเตอร์ไพรส์ ถนนวิชิตสงคราม โทร. 0 7623 5268-71 หรือสนามบินภูเก็ต โทร. 0 7635 1221 สำหรับรถตู้ปรับอากาศ จะมีระหว่างเวลา 07.00-18.00 น.รถออกทุกชั่วโมง สำหรับรถแท็กซี่ ต้องโทรแจ้งล่วงหน้า 1 ชั่วโมง

### การเดินทางจากภูเก็ตไปจังหวัดใกล้เคียง

จากภูเก็ตมีบริการรถโดยสารธรรมดาจากสถานีขนส่ง ถนนพังงา ไปจังหวัดกระบี่ นครศรีธรรมราช พังงา ระนอง สุราษฎร์ธานี ตรัง สตูล หาดใหญ่ และเกาะสมุย รายละเอียดติดต่อสถานีขนส่งภูเก็ต โทร. 0 7621 1480 นอกจากนี้ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีเที่ยวบินจากภูเก็ตไปจังหวัดใกล้เคียง เช่น จังหวัดสุราษฎร์ธานี นครศรีธรรมราชตรัง และหาดใหญ่ และบริษัท บางกอกแอร์เวย์ มีเที่ยวบินระหว่างภูเก็ต- สมุยให้บริการอีกด้วย และมีเรือโดยสาร จากภูเก็ต ไป หมู่เกาะพีพี หรือ เรือนำเที่ยวไปเข้าเียนกลับ ระหว่างภูเก็ต กับหมู่เกาะพีพี หรือ หมู่เกาะสิมิลันในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว

### ข้อมูลทั่วไปของโรงพยาบาลสิริโรจน์

โรงพยาบาลสิริโรจน์เป็นโรงพยาบาลเอกชนแห่งแรกที่เปิดให้บริการโดยคนภูเก็ตด้วยเจตนารมณ์ และความมุ่งมั่นของพันตรีนายแพทย์อนุโรจน์ ธารสิริโรจน์อายุรแพทย์ผู้เชี่ยวชาญโรคต่อมไร้ท่อ จาก ประเทศสหรัฐอเมริกา และแพทย์หญิงสุภาณีธารสิริโรจน์ กุมารแพทย์ซึ่งต้องการนำความรู้ความสามารถ ทางการแพทย์กลับมาพัฒนาระบบสาธารณสุขในจังหวัดภูเก็ตให้ทัดเทียมกับพื้นที่อื่นๆของประเทศไทย โดยมุ่งหวังให้คนภูเก็ตและจังหวัดข้างเคียงได้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

ในปี พ.ศ. 2521 นพ.อนุโรจน์ ได้เปิดคลินิกส่วนตัวชื่อ “สิริโรจน์คลินิก” บนถนนพังงา จังหวัดภูเก็ตด้วยข้อจำกัดในการรักษาพยาบาลที่สิริโรจน์คลินิกซึ่งไม่สามารถให้คนไข้พักค้างคืนที่ คลินิกเพื่อติดตามอาการอย่างใกล้ชิดและต่อเนื่องได้ในปี 2525 นพ.อนุโรจน์ จึงได้ก่อตั้งโรงพยาบาล ชื่อว่า “สิริโรจน์พยาบาล” ตั้งอยู่บนถนนกระบี่ โดยเป็นโรงพยาบาลขนาด 35 เตียง ประกอบด้วยห้อง ตรวจผู้ป่วยนอกห้องพักรักษาผู้ป่วยใน ห้องคลอด ห้องผ่าตัด มีแพทย์ ในสาขาหลักๆ อย่างละท่าน คือ อายุรแพทย์ กุมารแพทย์ ศัลยแพทย์ และสูตินรีแพทย์

หลังจากเปิดดำเนินการเป็นเวลา 10 ปี โรงพยาบาลมีความเจริญเติบโตขึ้นเช่นเดียวกับการเติบโตขึ้นของจังหวัดภูเก็ตจึงได้มีการขยายขยายโรงพยาบาลเพื่อเพิ่มศักยภาพในการให้บริการ รักษาพยาบาลให้ได้มาตรฐานและมีความเป็นสากล เพื่ออำนวยความสะดวก และสร้างความมั่นใจ ให้แก่ผู้ป่วยทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่มาใช้บริการ

ปลายปี 2536 โรงพยาบาลสิริโรจน์ จึงได้ย้ายสถานที่ให้บริการมาที่ถนนเฉลิมพระเกียรติ หรือถนนบายพาส บนเนื้อที่ 10 ไร่ ภายใต้ชื่อบริษัท ภูเก็ต อินเตอร์เนชั่นแนล ฮอสปิเทล จำกัด (Phuket International Hospital Company Limited) และเปลี่ยนชื่อจาก “สิริโรจน์พยาบาล” เป็น “โรงพยาบาลสิริโรจน์” โดยในระยะแรกเป็นโรงพยาบาลขนาด 105 เตียง

จังหวัดภูเก็ตเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สวยงามจึงมีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติมาเยี่ยมชมนตลอดปีทำให้เกิดการขยายตัวของชุมชนในภูเก็ตไปพร้อมกับการเติบโตของธุรกิจท่องเที่ยวสืบเนื่องจากจำนวนประชากรที่เพิ่มขึ้นและจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาในจังหวัดภูเก็ตทำให้พื้นที่การให้บริการของโรงพยาบาลสิริโรจน์เริ่มไม่เพียงพอที่จะรองรับผู้ป่วยดังนั้นจึงได้มีการเพิ่มอาคารให้บริการผู้ป่วยหลังใหม่และเริ่มเปิดให้บริการในเดือนพฤศจิกายน 2550 ซึ่งทำให้มีการเพิ่มจำนวนเตียงผู้ป่วยเป็น 151 เตียงและเพิ่มพื้นที่ให้บริการผู้ป่วยนอกอีก 2 ชั้น ห้องผู้ป่วยวิกฤต (ICU) ใหม่ศูนย์ศัลยกรรมความงาม อาคารจอดรถในร่ม ตลอดจนมีการเพิ่มบุคลากรทางการแพทย์คลินิกใหม่ๆ และอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยเพื่อให้บริการได้ครบวงจรมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้โรงพยาบาลสิริโรจน์ยังมีเครือข่ายโรงพยาบาลพันธมิตรกับโรงพยาบาลชั้นนำในกรุงเทพฯ เพื่อให้บริการประสานงานส่งต่อผู้ป่วยสำหรับคนท้องถิ่นซึ่งต้องการรับการรักษาโดยแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เช่นการทำการบายพาสหัวใจ เป็นต้นและสำหรับนักท่องเที่ยวซึ่งต้องการกลับไปรักษาต่อในจังหวัดหรือประเทศของตน

โรงพยาบาลสิริโรจน์เป็นโรงพยาบาลเอกชนที่มีนโยบายด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพโดยมีจุดขายคือมาตรฐานการบริการเทียบเท่าประเทศที่พัฒนาแล้วแต่ราคาต่ำกว่านอกจากนี้โรงพยาบาลยังมีบุคลากรทางการแพทย์ที่เชี่ยวชาญมีห้องผ่าตัดที่ปลอดภัยปราศจากเชื้อโรค

วัชร าศรีและชนกันต์ หิรัญพันธ์ (ลลิตา ขุนทอง. 2550: 87; อ้างอิงจาก วัชร าศรี; และชนกันต์ หิรัญพันธ์. 2548: 48-49 บทสัมภาษณ์อนุรักษ ธารสิริโรจน์) ได้ทำการสัมภาษณ์ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสิริโรจน์ อนุรักษ ธารสิริโรจน์ได้กล่าวถึงนโยบายทางการตลาดของโรงพยาบาลว่า จังหวัดภูเก็ตเป็นจังหวัดที่มีนักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวจำนวนมาก โดยปกติก็รับการรักษาพยาบาลนักท่องเที่ยวที่เจ็บป่วยขณะมาพักที่ภูเก็ตและจังหวัดใกล้เคียงอยู่แล้ว แต่ด้วยทางโรงพยาบาลมีแพทย์ที่เชี่ยวชาญในเรื่องการผ่าตัดแปลงเพศและมีการบอกต่อกันทำให้โรงพยาบาลสิริโรจน์มีชื่อเสียงในกลุ่มนักท่องเที่ยวด้วยอีกทางหนึ่ง

### **คลินิกและศูนย์รักษาของโรงพยาบาลสิริโรจน์**

- ศัลยกรรมปลูกเส้นผม
- ศูนย์รักษาผู้มีบุตรยากและวินิจฉัยพันธุกรรมของตัวอ่อน
- ศูนย์รักษาดวงตาและเลสิก
- ศูนย์จุมูกและภูมิแพ้คลินิกนอนกรน
- ศูนย์ไตเทียม

- คลินิกศัลยกรรมกระดูก
- คลินิกศัลยกรรมประสาทสมอง
- คลินิกสูติ-นรี และมะเร็งนรีเวช
- คลินิกอายุรกรรม
- คลินิกจิตเวชเด็ก
- คลินิกเด็ก
- คลินิกหัวใจ
- คลินิกโรคข้อและรูมาติสซั่ม
- คลินิกอายุรกรรมระบบประสาทและสมอง
- คลินิกหู คอ จมูก
- คลินิกสลายนิ่ว
- คลินิกศัลยกรรมทั่วไป
- คลินิกภูมิแพ้
- ศูนย์การแพทย์ทางเลือกและฝังเข็ม
- ศูนย์รักษารังสีวิทยาและเลเซอร์
- ศูนย์ศัลยกรรมความงาม
- ศูนย์ทันตกรรม

### **ตัวอย่างรายการบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลศิริโรจน์**

#### **ตรวจสุขภาพ**

1. โปรแกรมตรวจสุขภาพพื้นฐาน (Basic Program) แนะนำสำหรับผู้ใหญ่อายุน้อยกว่า 40 ปี ราคาโปรแกรม 2,100 บาท โดยมีรายการที่รวมอยู่ในโปรแกรมได้แก่ค่าตรวจ Vital Signs และตรวจร่างกายค่าเอกซเรย์ปอดค่าตรวจทางห้องปฏิบัติการ (ตรวจนับเม็ดเลือดแบบสมบูรณ์ ตรวจน้ำตาลในเลือดตรวจโรคเบาหวานตรวจการทำงานของตับตรวจไขมันในเลือดตรวจปัสสาวะและค่าแพทย์ผู้ตรวจ

2. โปรแกรมตรวจสุขภาพผู้บริหารชาย (Executive Male Program) ราคาโปรแกรม 8,100 บาท โดยมีรายการที่รวมอยู่ในโปรแกรมได้แก่ค่าตรวจ Vital Signs และตรวจร่างกายค่าเอกซเรย์ปอดอัลตราซาวด์ช่องท้องค่าตรวจคลื่นไฟฟ้าหัวใจค่าตรวจทางห้องปฏิบัติการตรวจนับเม็ดเลือดแบบสมบูรณ์ ตรวจน้ำตาลในเลือดตรวจโรคเบาหวานตรวจการทำงานของตับตรวจไขมันในเลือดตรวจปัสสาวะตรวจอุจจาระ) ตรวจไวรัสตับตรวจมะเร็งและค่าแพทย์ผู้ตรวจ

3. โปรแกรมตรวจสุขภาพผู้บริหารหญิง (Executive Female Program) ราคาโปรแกรม 9,900 บาทโดยมีรายการที่รวมอยู่ในโปรแกรมได้แก่ค่าตรวจ Vital Signs และตรวจร่างกายค่าเอกซเรย์ปอดอัลตราซาวด์ช่องท้องทั้งหมดค่าตรวจ Mammogram ค่าตรวจ Cardiac ค่าตรวจหัวใจด้วยคลื่นเสียงสะท้อนความถี่สูงค่าตรวจทางห้องปฏิบัติการ (ตรวจนับเม็ดเลือดแบบสมบูรณ์ตรวจน้ำตาลในเลือดตรวจโรคเบาหวานตรวจการทำงานของตับตรวจไขมันในเลือดตรวจปัสสาวะตรวจอุจจาระตรวจไวรัสตับตรวจมะเร็งและค่าแพทย์ผู้ตรวจ

ตัวเลือก:ตัวเลือกต่อไปนี้อาจเพิ่มเข้าไปในโปรแกรมข้างต้นเพียงเลือกรับการตรวจจากโปรแกรมที่กล่าวมา

- ตรวจฟันราคา 200บาท
- ตรวจคลื่นไฟฟ้าหัวใจ (ECG) ราคา 350 บาท
- ตรวจ Pap Smear และตรวจ Pelvic ราคา 650 บาท
- ตรวจ Mammogram ราคา 1,700 บาท
- ตรวจหัวใจด้วยคลื่นเสียงสะท้อนความถี่สูงราคา 1,800 บาท
- ตรวจปอดราคา 750 บาท
- ตรวจหาเชื้อ HIV ราคา 300 บาท
- ตรวจ Hepatitis Virus – HbsAg และ HbsAb, anti-HCV ราคา 550 บาท
- ตรวจ Colonoscopy (ไม่รวม biopsy และค่ายา) ราคา 6,000 บาท
- ตรวจ Gastroscopy (ไม่รวม biopsy และค่ายา) ราคา 4,000 บาท

#### บริการทันตกรรม

โรงพยาบาลสิรินธรมีบริการทันตกรรมที่ทันสมัยมีคุณภาพปลอดภัยและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมพร้อมให้บริการด้วยอุปกรณ์ที่ทันสมัยที่สุดด้านทันตกรรมนอกจากนี้ค่าบริการมีราคาถูกเมื่อเทียบกับประเทศทางตะวันตกโดยที่ไม่มีการลดคุณภาพแต่อย่างใด

- การปกป้องด้านทันตกรรม (เคลือบฟลูออไรด์, การทำ Prophylaxis)
- การทำความสะอาด (Cleaning & deep cleanings)
- เสริมความงาม (การทำ Bonding/tooth colored)
- การฟอกสีฟัน
- การทำ Crowns/Bridges
- การเคลือบเซรามิก

- การทำฟันปลอม
- การทำ Non-Surgical Gum Therapy
- การรักษารากฟัน
- การอุดฟัน

บริการทันตกรรมเปิดให้บริการทุกวันจันทร์ถึงศุกร์ตั้งแต่เวลา 09.00-20.00 น. วันเสาร์ และอาทิตย์ตั้งแต่เวลา 08.00-17.00 น.

### **ศัลยกรรมทั่วไป**

ในการบริการผ่าตัดศัลยกรรมทั่วไปนั้นโรงพยาบาลสิริโรจน์มีบริการศัลยกรรมโรคกระดูกและข้อศัลยกรรมสำหรับเด็กศัลยกรรมENT ศัลยกรรมตาศัลยกรรมเสริมความงาม ศัลยกรรมผ่าตัดประสาท บริการศัลยกรรมทั่วไปนั้นประกอบด้วย 9 บริการหลักซึ่งมีทีมศัลยแพทย์ของโรงพยาบาลเป็นผู้ให้บริการ

- การผ่าตัดเกี่ยวกับระบบทางเดินทางอาหาร (ระบบลำไส้รวมไปถึงริดสีดวง)
- การผ่าตัดบริเวณท่อน้ำนม (รวมไปถึงตับทรวงน้ำเต้าใต้และตับอ่อน)
- การผ่าตัดหน้าอกผิวหนังใต้ลิ้นและเนื้อเยื่อ
- การผ่าตัดศีรษะและคอ (ส่วนมากจะเป็นเนื้องอก)
- การผ่าตัดที่เกี่ยวกับเส้นเลือด
- การผ่าตัดระบบ Endocrine (glands)
- การผ่าตัด oncology (มะเร็ง)
- Comprehensive management of trauma
- Complete care of critically ill patients

บริการศัลยกรรมให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง

### **ศัลยกรรมเสริมความงาม**

โรงพยาบาลสิริโรจน์มีความพร้อมด้านบริการศัลยกรรมเสริมความงามโดยมีแพทย์และทีมงานผู้เชี่ยวชาญที่จะทำให้ผู้ป่วยได้รับความมั่นใจในผลการรักษาอย่างที่ได้คาดหวังไว้บริการศัลยกรรมเสริมความงามมีดังต่อไปนี้

- ศัลยกรรมเสริมความงาม
- ศัลยกรรมตกแต่งดั้งหน้า (Rhytidectomy)
- ศัลยกรรมตกแต่งหน้าตา
- ศัลยกรรมตกแต่งเสริมจมูก (Augmentation rhinoplasty)

- ศัลยกรรมตกแต่งคิ้วคางและแก้ม
- ศัลยกรรมผ่าตัดเสริมทรวงอก
- ศัลยกรรมตกแต่งลดขนาดทรวงอก
- ศัลยกรรมตกแต่งดูดไขมันบริเวณหน้าท้อง (Abdominoplasty)
- การทำ Liposuction
- การปลูกผม
- ศัลยกรรมผ่าตัดแปลงเพศ (Sex reassignment surgery)

บริการศัลยกรรมเสริมความงามให้บริการตามกำหนดการนัด

### **ศูนย์การแพทย์แผนโบราณ (Traditional health care)**

ศูนย์การแพทย์แผนโบราณที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ให้บริการรักษาและส่งเสริมสุขภาพ รวมทั้งยังมีการใช้สมุนไพรจีนการฝังเข็มการนวดและการบำบัดด้วยแก้วในการรักษาด้วยการรักษาด้วยแพทย์แผนโบราณนี้สามารถรักษาอาการปวดหัวไมเกรนปวดหลังข้อต่อและความเจ็บปวดในส่วนอื่นๆของร่างกายรวมถึงการเลิกสูบบุหรี่ซึ่งมีรายการการให้บริการดังต่อไปนี้

- การฝังเข็ม (Acupuncture)
- การนวดแบบจีน (Chinese massage)
- การบำบัดด้วยแก้ว (Cupping)
- สมุนไพร (Herbal medicines) ซึ่งสมุนไพรนี้สามารถใช้เพื่อรักษาโรคได้ดังต่อไปนี้

โรคภูมิแพ้และหอบหืดโรคไขข้ออักเสบปวดหลังโรคกระเพาะปัสสาวะและไตท้องผูกท้องร่วง อาการหน้ามืดตึดยาเลิกสูบบุหรี่ปวดหัวไมเกรนความดันโลหิตสูงบรรเทาอาการปวดอัมพาต หมดสติโรคเกี่ยวกับสะโพกโรคผิวหนังอาการบาดเจ็บจากการเล่นกีฬาเคล็ดขัดยอกลดน้ำหนัก ฯลฯ

ที่ศูนย์การแพทย์แผนโบราณนี้มี Dr.Wang Fengyao ซึ่งจบการศึกษาจาก Tianjin University ที่ประเทศจีนและได้รับใบรับรองจากกระทรวงสาธารณสุขเป็นผู้ให้การรักษาศูนย์การแพทย์แผนโบราณนี้เปิดให้บริการทุกวันจันทร์ถึงศุกร์เวลา 09.00-14.00 น.

### **ศัลยกรรมผ่าตัดตา**

ให้บริการดังต่อไปนี้

- Comprehensive vision testing
- การตรวจวัดสายตา (Full eye examination service)
- การศัลยกรรมผ่าตัดใหญ่และเล็ก

- การผ่าตัด Oculoplastic
- การผ่าตัดต้อกระจก (Cataract surgery / artificial intraocular lens)

เปิดให้บริการทุกวันจันทร์และวันพุธเวลา 14.30-17.30 น.และวันอาทิตย์ถึงวันพฤหัสบดีเวลา 09.00-12.00 น.

### สูตินารีเวช

การให้บริการของแผนกสูตินารีเวชนั้นมีบริการดังต่อไปนี้

- Antenatal care
- Fetal assessment
- คลินิกวัยทอง (Menopause clinic)
- Gynecology and Gynecology Surgery
- High-risk obstetrics
- Fully equipped labor and delivery rooms
- Fully equipped delivery and caesarian section suites
- Continuous fetal heart monitoring
- Nursery

เปิดให้บริการทุกวันจันทร์ถึงศุกร์เวลา 08.00-14.30 น. วันเสาร์เวลา 08.00-12.00 น. และวันอาทิตย์เวลา 16.30-19.30 น.

## 7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนี้คือ

วัชรวิ ดำศรีและชนกันต์ หิรัญพันธุ์ (2548: 114) ได้ทำการวิจัยเรื่องโครงการศักยภาพโรงพยาบาลเพื่อการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในจังหวัดภูเก็ต ผลการวิจัยพบว่าโรงพยาบาลภาครัฐในจังหวัดภูเก็ตรับมีศักยภาพในการพัฒนาอย่างเพียงพอเนื่องจากมีความพร้อมทั้งด้านบุคลากรทางการแพทย์เครื่องมือแพทย์ที่ทันสมัย การขยายพื้นที่และก่อสร้างอาคารเพิ่มเติมของโรงพยาบาลและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสินทรัพย์อยู่เดิม ซึ่งถือเป็นเครือข่ายหรือพันธมิตรทางธุรกิจ ได้แก่แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติองค์กรทางด้านการท่องเที่ยวไม่ว่าจะเป็นโรงแรมบริษัทนำเที่ยวร้านอาหารรายขายของที่ระลึกเป็นต้น ขาดเพียงหน่วยงานที่จะช่วยวางแผนการตลาดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเท่านั้น ในอนาคตโรงพยาบาลภาครัฐจะก้าวไปสู่โรงพยาบาลนานาชาติในฝั่งอันดามันเช่นเดียวกับโรงพยาบาล

เอกชนที่มีศักยภาพในการพัฒนาตลาดเพื่อการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพด้วยมีปัจจัยความพร้อมหลากหลาย ได้แก่เงินทุนสนับสนุนสถานที่ของโรงพยาบาลบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญทั้งด้านธุรกิจท่องเที่ยวภาษาที่ใช้ในการสื่อสารกับลูกค้าแต่ละกลุ่มเป้าหมายและความรู้ความสามารถในงานบริการและที่สำคัญโรงพยาบาลของคนไทยมาผนวกกับความมีชื่อเสียงของแหล่งท่องเที่ยวราคาค่าบริการที่ต่ำกว่าประเทศที่พัฒนาแล้วและความเชื่อมั่นในคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลและทั้งหมดนี้สามารถพัฒนาเป็นจุดขายของโรงพยาบาลได้ดังนั้นจังหวัดภูเก็ตนอกจากจะมีจุดเด่นที่เป็นแหล่งซื้อของนักท่องเที่ยว จัดประชุมสัมมนาแล้ว จังหวัดภูเก็ตยังมีจุดเด่นด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพอีกด้วย โดยเฉพาะจังหวัดภูเก็ตมีโรงพยาบาลขนาดใหญ่ที่ได้รับมาตรฐานสากลหลายแห่งมีผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่โดดเด่นและเป็นที่ยอมรับของนักท่องเที่ยวซึ่งสามารถเพิ่มมูลค่าและสามารถแข่งขันในระดับภูมิภาคส่วนนักท่องเที่ยวก็มีความคุ้มค่าในการมาเยือนภูเก็ตทั้งนี้ก็ด้วยความร่วมมือของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ เอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและประชาชนเพื่อให้จังหวัดภูเก็ตเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของเอเชียได้ในที่สุด

เสาวนีย์ สีนะศิริมากุล (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่องการสำรวจแนวโน้มของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อการใช้บริการคลินิกรักษาฟื้นฟูสุขภาพที่จะเปิดภายในโรงแรมของจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อหาข้อมูลเกี่ยวกับความประสงค์หรือความปรารถนา (Desire) ต่อรูปแบบทางการตลาดในด้านต่างๆสามารถอธิบายผลการศึกษาตามแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องคือผู้ศึกษาได้เลือกใช้ความประสงค์หรือความปรารถนา (Desire) เป็นศัพท์เฉพาะในการศึกษาครั้งนี้เนื่องจากเป็นการสำรวจแนวโน้มของรูปแบบคลินิกรักษาฟื้นฟูสุขภาพที่คาดว่าจะเปิดบริการในอนาคตดังนั้นการเลือกใช้ความประสงค์หรือความปรารถนาก็จะเหมาะสมมากกว่าคำว่า Needs และ Wants เพราะความประสงค์หรือความปรารถนาคือสิ่งที่ต้องการที่คาดคะเนไว้จึงเกี่ยวข้องกับความใฝ่ฝันของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติอีกทั้งยังเป็นเป้าหมายระยะยาวลักษณะประชากรได้แก่เพศอายุเชื้อชาติหรือสัญชาติและอาชีพสามารถนำมาใช้เป็นเกณฑ์ในการแบ่งส่วนตลาดคือการแบ่งกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติตามลักษณะรวมหน่วยของนักท่องเที่ยวนั่นเองสำหรับแนวคิดองค์ประกอบทางการตลาดในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวหรือส่วนประสมการตลาด (4P's) ประกอบด้วย 1) ผลิตภัณฑ์หรือรูปแบบการให้บริการพบว่าข้อมูลที่ได้จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างมีความประสงค์ที่จะมีบริการฟอกสีฟันมากที่สุดและบริการดังกล่าวจัดอยู่ในหมวดด้านทันตกรรมซึ่งตรงกับบริการหลักของคลินิกรักษาฟื้นฟูสุขภาพที่กำลังจะเปิดให้บริการที่เน้นทางด้านทันตกรรมเป็นผลิตภัณฑ์หลัก (Core Product) ส่วนใน

ด้านผลิตภัณฑ์ควบ (Augmented Product) ที่จะเป็นบริการเสริมให้กับลูกค้าคือการนวดไทยแผนโบราณและบริการด้านสปาการออกแบบตกแต่งภายในสถานบริการกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประสงค์ให้นเน้นการตกแต่งแบบธรรมชาติซึ่งประดับด้วยต้นไม้และดอกไม้คุณลักษณะของทีมบุคลากรที่กลุ่มตัวอย่างประสงค์มากที่สุดคือการเข้าใจลูกค้าคอยดูแลเอาใจใส่สนองตอบความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของลูกค้าได้เป็นพิเศษ 2) ราคาของกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าให้เรียกเก็บค่าบริการทางการแพทย์รวมเข้ากับค่าห้องพักของโรงแรมจะมีความเหมาะสมที่สุด 3) ช่องทางการจัดจำหน่ายในธุรกิจท่องเที่ยวหรือช่องทางการตลาดกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกที่จะใช้และรับบริการคลินิกโดยประสงค์ที่จะติดต่อสื่อสารผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Channels) นั่นคือติดต่อผ่านทางอินเทอร์เน็ตของคลินิก โดยตรง 4) การส่งเสริมการตลาดเน้นการส่งเสริมการขายต่อลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประสงค์ที่จะให้บริการให้คำแนะนำฟรีก่อนที่จะตัดสินใจในการเลือกใช้บริการเนื่องจากเป็นธุรกิจบริการที่ลูกค้าต้องอาศัยข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางเพื่อเพิ่มความมั่นใจว่าจะได้รับความปลอดภัยในการใช้บริการไม่เสี่ยงไม่เกิดปัญหาใดๆตามมาภายหลัง

ลลิตา ขุนทอง (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่องแนวทางการวางแผนพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ในจังหวัดภูเก็ต โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างแผนพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ในจังหวัดภูเก็ตสู่รูปแบบการวิจัยในเชิงการวิจัยและการพัฒนา (Research & Development) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่แบบตรวจสอบทรัพยากรด้านการแพทย์และสิ่งอำนวยความสะดวกแบบตรวจสอบทรัพยากรท่องเที่ยวและแบบสอบถามโดยใช้ประชากรกลุ่มตัวอย่างทั้ง 4 กลุ่มเพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ ผลการวิจัยพบว่าวิสัยทัศน์ของการวางแผนพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ในจังหวัดภูเก็ต ได้แก่ การพัฒนาโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดให้มีบริการการรักษาที่มีคุณภาพและมีมาตรฐานสากลเพื่อยกระดับจังหวัดภูเก็ตเป็นศูนย์กลางบริการด้านสุขภาพและบริการทางการแพทย์แห่งเอเชียในจังหวัดภูเก็ตจะต้องสร้างตราสินค้า (Brand) ที่โดดเด่นด้านบริการทางการแพทย์เพื่อสนองความต้องการของตลาดที่มีกำลังซื้อสูงโดยให้เกิดผลกระทบแก่ลูกค้าชาวไทยน้อยที่สุดและจังหวัดภูเก็ตจะต้องพัฒนาสินค้าทางการแพทย์และสินค้าทางการท่องเที่ยวเข้าด้วยกันในรูปแบบแพคเกจการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์แก่ลูกค้าชาวต่างประเทศโดยมียุทธศาสตร์ของการวางแผนพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ในจังหวัดภูเก็ต 4 ยุทธศาสตร์ดังนี้ยุทธศาสตร์การสร้างกำไรและการสร้างภาพลักษณ์กลยุทธ์ได้แก่การสร้างการเติบโตของรายได้และการสร้างผลผลิตที่มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับยุทธศาสตร์

การนำเสนอสินค้าและบริการทางการแพทย์ที่มีคุณค่าและมีความหลากหลายแก่ลูกค้ากลยุทธ์ได้แก่ การตลาดและการประชาสัมพันธ์การตอบสนองความต้องการของลูกค้าแบบครบถ้วนเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าการนำเสนอสินค้าและบริการด้านการแพทย์เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า และการเป็นผู้นำทางสินค้าและบริการด้านการแพทย์ยุทธศาสตร์กระบวนการภายในโดยดำเนินการจัดการต่อกระบวนการให้บริการของโรงพยาบาลกลยุทธ์ได้แก่การตอบรับและเอาใจใส่ต่อกฎเกณฑ์ และต่อสังคมการพัฒนาผลิตภัณฑ์กระบวนการในการบริหารลูกค้าและการให้บริการที่โดดเด่นการใช้ นวัตกรรมใหม่ๆในการให้บริการและการบริหารจัดการและยุทธศาสตร์การเรียนรู้และเติบโตของ โรงพยาบาลกลยุทธ์ได้แก่การบริหารทุนทางทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างเหมาะสมการบริหารทุนทางด้าน ข่าวสารและการบริหารทุนด้านการจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพ

กล่าวโดยสรุป งานวิจัยที่เกี่ยวข้องนั้นมีประโยชน์ สามารถนำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้ดังนี้ งานวิจัยของวัชรีย์ คำศรีและชนกันต์ หิรัญพันธุ์ (2548) และสมดี หงส์ไพศาลวิวัฒน์ (2548) พบว่า การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในประเทศไทยมีโอกาสทางการตลาดสูงมาก ภูเก็ตมีผลิตภัณฑ์ทาง การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่โดดเด่นและเป็นที่ยอมรับของนักท่องเที่ยว ซึ่งสามารถเพิ่มมูลค่าและสามารถ แข่งขันในระดับภูมิภาค องค์กรทางด้านการท่องเที่ยวขาดหน่วยงานที่จะช่วยวางแผนการตลาดการ ท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเท่านั้น จากข้อค้นพบดังกล่าวเป็นการให้ข้อมูลว่าประชากรที่ใช้ในการวิจัยและ ขอบเขตพื้นที่ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้มีความเหมาะสม และการศึกษาวิจัยนี้มีความสำคัญ สมควรที่ จะมีการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจและพฤติกรรม ของผู้รับบริการต่อ การใช้บริการทาง การแพทย์ โรงพยาบาลสิริโรจน์ จังหวัดภูเก็ต”

งานวิจัยของเสาวนีย์ ลีนะศิริมากุล (2548) พบว่า ลักษณะประชากรสามารถนำมาใช้เป็น เกณฑ์ในการแบ่งส่วนตลาด ซึ่งเป็นการสนับสนุนสมมติฐานการวิจัยครั้งนี้ นอกจากนี้ยังพบว่า ผลิตภัณฑ์หรือรูปแบบการบริการทางการแพทย์นั้น คุณลักษณะของที่มีบุคลากรในกลุ่มตัวอย่าง ประสงค์คือ การเข้าใจลูกค้า คอยดูแลเอาใจใส่ สนองตอบความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของลูกค้า ซึ่งการค้นพบนี้สอดคล้องกับแนวคิดทัศนคติที่นำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ และมีการค้นพบว่าช่องทางการ จัดจำหน่ายผ่านทางอินเทอร์เน็ตของคลินิกโดยตรงคือสิ่งที่ลูกค้าประสงค์ ซึ่งมีประโยชน์ต่อการศึกษา พฤติกรรมของผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์ในการวิจัยครั้งนี้

งานวิจัยของลลิตา ขุนทอง (2550) พบว่า เพื่อจะยกระดับจังหวัดภูเก็ตเป็นศูนย์กลางบริการด้านสุขภาพและบริการทางการแพทย์แห่งเอเชีย นั้น จังหวัดภูเก็ตจะต้องสร้างตราสินค้า (Brand) ที่โดดเด่นด้านบริการทางการแพทย์ เพื่อสนองความต้องการของตลาดที่มีกำลังซื้อสูงและจะต้องพัฒนาสินค้าทางการแพทย์และสินค้าทางการท่องเที่ยวเข้าด้วยกันในรูปแบบแพคเกจการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ และหนึ่งในกลยุทธ์ที่ควรนำมาใช้คือ การตลาดและการประชาสัมพันธ์ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดพฤติกรรมผู้บริโภคที่การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา

โดยสรุป เอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แนวคิดลักษณะประชากรศาสตร์ของพรทิพย์ วรภิโกคาทร (2529) ที่กล่าวว่าเพศ อายุ การศึกษา ฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคล และแนวคิดของศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2539) ที่กล่าวว่า อายุ เพศ ลักษณะครอบครัว รายได้ การศึกษาและอาชีพเป็นลักษณะที่สำคัญ และสถิติที่วัดได้ของประชากรและช่วยในการกำหนดตลาดเป้าหมาย มีประสิทธิภาพต่อการกำหนดตลาดเป้าหมายรวมทั้งง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรอื่น ซึ่งแนวคิดดังกล่าวสอดคล้องกับสมมติฐานของผู้วิจัย งานวิจัยนี้จึงศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ ลักษณะต่างๆ ที่ประกอบด้วยเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อาชีพ ของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ ผู้วิจัยใช้ของอเดย์และแอนเดอร์เซน (ลลิตา ขุนทอง. 2550: 64; อ้างอิงจาก อเดย์; และแอนเดอร์เซน. 1975: 52-80) ที่กล่าวว่าความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการรักษายาบาลและความรู้สึกที่ผู้ป่วยได้รับการบริการเป็นสิ่งประเมินระบบบริการทางการแพทย์ ซึ่งความพึงพอใจต่อการบริหารของผู้ป่วยมี 6 ประการคือ 1) ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับการบริการ 2) ความพึงพอใจต่อการประสานงานของบริการ 3) ความพึงพอใจต่ออัตราค่าบริการ 4) ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ 5) ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ 6) ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ แนวคิดนี้ได้นำมาใช้อ้างอิงในงานวิจัยเรื่อง "ทัศนคติและความพึงพอใจของผู้รับบริการในโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรคต่อบริการทางการแพทย์ผู้ป่วยนอกในโรงพยาบาลเอกชน กรณีศึกษาโรงพยาบาลสินแพทย์(สุราษฎร์ธานี) ชุมตินิมการ. 2545: 39) ซึ่งมีหัวข้อวิจัยใกล้เคียงกับงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยจึงเอาแนวคิดมาใช้เป็นหลักในการออกแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทางการแพทย์

ส่วนแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการท่องเที่ยว ผู้วิจัยใช้แนวคิดพฤติกรรมผู้บริโภคของศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2539) และโมเดลพฤติกรรมผู้บริโภคของจัตราพร เสมอใจและคณะ (2551) ประกอบกับอ้างอิงงานวิจัยของมณธิรา สันติภาพมณฑล (2546) และน้ำทิพย์ อุษชิน (2553) ในการออกแบบสอบถามเพื่อวัดพฤติกรรมของผู้รับบริการต่อการให้บริการทางการแพทย์

### บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจและพฤติกรรมของผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์ โรงพยาบาลสิริโรจน์ จังหวัดภูเก็ต” ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาและวิจัยครั้งนี้ คือ คนไทยที่ใช้บริการด้านการแพทย์ในจังหวัดภูเก็ต ซึ่งทราบจำนวนประชากรเท่ากับ 12,736 คน (ลลิตา ขุนทอง 2550: 108; อ้างอิงจาก สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดภูเก็ต. 2545)

##### กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือคนไทยที่ใช้บริการด้านการแพทย์ในจังหวัดภูเก็ตโดยเลือกใช้บริการที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต เนื่องจากทราบจำนวนประชากรเท่ากับ 12,736 คน (ลลิตา ขุนทอง. 2550: 108; อ้างอิงจาก สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดภูเก็ต. 2545) จึงใช้วิธีการคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรสำหรับกรณีที่ทราบจำนวนประชากร ด้วยสูตรการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการเลือกตัวอย่าง 5% (ศิริวรรณ; และคณะ. 2548: 194) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 388 คน

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

เมื่อ **n** = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

**N** = ขนาดของประชากร ประชากรทั้งหมด = 12,736 คน

**e** = สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ เท่ากับ 5% หรือ 0.05

$$n = \frac{12,736}{1 + (12,736)(0.05)^2} = 387.81 = 388 \text{ คน}$$

จากการคำนวณได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 388 คน

### วิธีการสุ่มตัวอย่าง

เมื่อได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างแล้ว จึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็น (Nonprobability sampling) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากนั้นจึงทำการสุ่มตัวอย่างโดยอาศัยความสะดวก (Convenience Sampling)

ขั้นที่ 1 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยทำการเลือกตัวอย่างที่ผู้วิจัยใช้วิจารณ์ญาณของตนเองว่าจะเลือกหน่วยใดที่ผู้วิจัยคิดว่าหน่วยนั้นน่าจะเป็นตัวแทนที่ดีของประชากร โดยผู้วิจัยเลือกจังหวัดภูเก็ตขึ้นมาเป็นหน่วยตัวอย่างของการศึกษาโดยคิดว่าจังหวัดภูเก็ตเป็นตัวแทนของจังหวัดที่มีศักยภาพด้านการบริการทางสุขภาพ เป็นโรงพยาบาลเอกชนแห่งแรกที่เปิดให้บริการโดยคนภูเก็ต น่าจะเป็นตัวแทนของทุกโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดภูเก็ตได้

ขั้นที่ 2 วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยอาศัยความสะดวก (Convenience Sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวกของผู้วิจัยและเจ้าหน้าที่ภาคสนามในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยเลือกตัวอย่างเพื่อแจกแบบสอบถามตามจำนวนสัดส่วนที่กำหนดไว้ในขั้นที่ 1 ให้ได้ขนาดตัวอย่าง 388 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นคนไทยที่รับบริการด้านการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต

## 2. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ศึกษาข้อมูลทฤษฎีจากตำรา เอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ พฤติกรรมผู้บริโภค ทฤษฎีด้านการตลาดเพื่อนำเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2.2 นำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลนั้นมาสร้างแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) ตลอดจนความเหมาะสมของแบบสอบถาม จากนั้นทำการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำแล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง

2.3 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทำการทดสอบเบื้องต้น (Pre-test) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด แล้วนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha Coefficient วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$  - Coefficient) สูตรของครอนบาค (Cronbach) เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยมีค่าระหว่าง  $0 \leq \alpha \leq 1$  ซึ่งค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่า มีความเชื่อมั่นสูง (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545: 449) เมื่อพิจารณาค่า  $\alpha$  แยกตามความพึงพอใจต่อบริการทั้ง 6 ด้าน พบว่าทุกด้านมีความเชื่อมั่นมากกว่า 0.7 ซึ่งเป็นเกณฑ์ที่ยอมรับได้ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ด้านความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ได้ค่า  $\alpha = 0.97$

ด้านความพึงพอใจต่อการประสานงานของบริการ ได้ค่า  $\alpha = 0.969$

ด้าน ความพึงพอใจต่ออรรถยาศัยความสนใจต่อผู้รับบริการได้ค่า  $\alpha = 0.969$

ด้านความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ ได้ค่า  $\alpha = 0.971$

ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ ได้ค่า  $\alpha = 0.969$

ด้านความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ได้ค่า  $\alpha = 0.967$

2.4 นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง

### 3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้  
ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งคำถามเป็นลักษณะคำถามแบบปลายปิด (Close-ended Questions) ให้เลือกตอบเพียงข้อเดียว จำนวน 6 ข้อ ดังนี้

1. เพศ (Gender) เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) โดยมีคำตอบให้เลือก 2 ตัวเลือก (Two-way Question) ได้แก่

1.1 ชาย

1.2 หญิง

2. อายุ (Age) เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ซึ่งมีคำตอบให้เลือกหลายตัวเลือก (Multiple Choices Question) ได้แก่ (วิรุฑ์ เกื้อกิม. 2548: แบบสอบถามงานวิจัย)

2.1 น้อยกว่า 20 ปี

2.2 20 – 30 ปี

2.3 31 – 40 ปี

2.4 41 – 50 ปี

2.5 51 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพ (Status) เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) โดยมีคำตอบให้เลือกหลายตัวเลือก (Multiple Choices Question) ได้แก่

3.1 โสด

3.2 สมรส / อยู่ด้วยกัน

3.3 หย่าร้าง / ม่าย / แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา (Education) เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยมีคำตอบให้เลือกหลายตัวเลือก (Multiple Choices Question) ได้แก่

4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

4.2 ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า

4.3 สูงกว่าปริญญาตรี

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (Salary) เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยมีคำตอบให้เลือกหลายตัวเลือก (Multiple Choices Question) ได้แก่ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ.

2554: บทสรุปสำหรับผู้บริหาร การสำรวจภาวะเศรษฐกิจและสังคมของครัวเรือน)

5.1 12,244 – 20,168 บาท

5.2 20,169 – 28,093 บาท

5.3 28,094 – 36,018 บาท

5.4 36,019 – 43,943 บาท

5.5 43,944 บาทขึ้นไป

6. อาชีพ (Occupation) เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) โดยมีคำตอบให้เลือกหลายตัวเลือก (Multiple Choices Question) ได้แก่

6.1 นักเรียน / นักศึกษา

6.2 ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ

6.3 พนักงานบริษัทเอกชน / ห้างร้าน

6.4 เจ้าของกิจการ / ธุรกิจส่วนตัว

6.5 อื่นๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ มีทั้งหมด 5 ข้อลักษณะคำถามมี 2 แบบ คือ

1. ลักษณะคำถามแบบปลายปิด (Close-ended Questions) เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) และประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยมีคำตอบให้เลือกหลายตัวเลือก (Multiple Choices Question) จำนวน 4 ข้อ ดังนี้

1.1 เพราะเหตุใด ท่านจึงตัดสินใจมารับบริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1.2 ท่านได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลโรงพยาบาลสิริโรจน์จากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1.3 ท่านรับการรักษายาบาลในโรงพยาบาลสิริโรจน์ในด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1.4 หากท่านมีโอกาส ท่านจะกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์หรือไม่ คำถามในส่วนนี้ เป็นลักษณะคำถามแบบมาตรวัดโดยอาศัยการจำแนกความหมายของ คำ (Semantic Differential Scale Questions) มี 5 ระดับ ซึ่งมีหลักเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

|                                 |   |       |
|---------------------------------|---|-------|
| จะกลับมาใช้บริการอย่างแน่นอน    | 5 | คะแนน |
| จะกลับมาใช้บริการ               | 4 | คะแนน |
| ไม่แน่ใจ                        | 3 | คะแนน |
| จะไม่กลับมาใช้บริการ            | 2 | คะแนน |
| จะไม่กลับมาใช้บริการอย่างแน่นอน | 1 | คะแนน |

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ย สามารถกำหนดได้ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00 หมายถึงจะกลับมาใช้บริการอย่างแน่นอน

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20 หมายถึงจะกลับมาใช้บริการ

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40 หมายถึงไม่แน่ใจ

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60 หมายถึงจะไม่กลับมาใช้บริการ

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80 หมายถึงจะไม่กลับมาใช้บริการอย่างแน่นอน

2. ลักษณะคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended Questions) เป็นระดับการวัดข้อมูล ประเภทอัตราส่วน (Ratio Scale) โดยให้กลุ่มตัวอย่างเขียนคำตอบลงในช่องว่าง จำนวน 1 ข้อดังนี้

2.1 ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ของท่านแต่ละครั้ง โดยประมาณ (บาท)

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ ได้แก่ ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ (Convenience) ความพึงพอใจต่อการประสานงานของบริการ (Co-ordination) ความพึงพอใจต่ออริยาบถความสนใจต่อผู้บริการ (Courtesy) ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ (Medical Information) ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ (Service Quality) ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Out of pocket costs)

คำถามในส่วนนี้เป็นลักษณะคำถามแบบมาตราส่วนประเมินค่าตอบ (Likert Scale Questions) โดยเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) มี 5 ระดับ ซึ่งมีหลักเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

|                      |   |       |
|----------------------|---|-------|
| เห็นด้วยอย่างยิ่ง    | 5 | คะแนน |
| เห็นด้วย             | 4 | คะแนน |
| ไม่แน่ใจ             | 3 | คะแนน |
| ไม่เห็นด้วย          | 2 | คะแนน |
| ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง | 1 | คะแนน |

ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยของแต่ละระดับชั้นในการแปลผล โดยใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น (ศิริวรรณ; และคณะ. 2548: 149) ดังนี้

$$\text{จากสูตร ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{แทนค่า จากสูตร} = \frac{5-1}{5} = 0.80$$

ดังนั้น เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ในประเทศไทย สามารถกำหนดได้ ดังนี้

- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00 หมายถึงมีความพึงพอใจมากที่สุด
- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20 หมายถึงมีความพึงพอใจ
- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40 หมายถึงมีความพึงพอใจปานกลาง
- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60 หมายถึงไม่มีความพึงพอใจ
- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80 หมายถึงไม่มีความพึงพอใจมาก

#### 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยมีการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามขั้นตอนดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ทำวิจัยได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลตามสะดวก โดยแจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นคนไทยที่เข้ารับการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ จังหวัดภูเก็ต จำนวน 388 คน
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้ศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ ตำรา บทความ วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ อินเทอร์เน็ต ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับความพึงพอใจพฤติกรรมผู้บริโภค ทฤษฎีด้านการตลาดเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

## 5. การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

### การจัดทำข้อมูล

1. หลังจากเก็บข้อมูลแล้ว นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และคัดแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วมาลงรหัส (Coding) ในแบบลงรหัส สำหรับประมวลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์
3. นำข้อมูลมาบันทึกลงคอมพิวเตอร์ เพื่อประมวลผล (Processing) ด้วยโปรแกรมการประมวลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS for windows เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาและเชิงอนุมาน

### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้ตารางแจกแจงความถี่เป็นผลคว่ำร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Means) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.1 วิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 1 ซึ่งเป็นข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และนำเสนอเป็นคว่ำร้อยละ (Percentage) ได้แก่

- 1.1.1 เพศ
- 1.1.2 อายุ
- 1.1.3 สถานภาพ
- 1.1.4 ระดับการศึกษา
- 1.1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
- 1.1.6 อาชีพ

1.2 วิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 2 ซึ่งเป็นข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และนำเสนอเป็นคว่ำร้อยละ (Percentage) ได้แก่

- 1.2.1 เพราะเหตุใด ท่านจึงตัดสินใจมารับบริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์
- 1.2.2 ท่านได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลโรงพยาบาลสิริโรจน์จากแหล่งใด
- 1.2.3 ท่านรับการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลสิริโรจน์ในด้านใดบ้าง
- 1.2.4 หากท่านมีโอกาส ท่านจะกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์

อีกหรือไม่

1.2.5 ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์แต่ละครั้ง โดยประมาณ (บาทต่อครั้ง) โดยการหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Means) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.3 วิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 3 ซึ่งเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ โดยการหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Means) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ได้แก่

- 1.3.1 ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ (Convenience)
- 1.3.2 ความพึงพอใจต่อการประสานงานของบริการ (Co-ordination)
- 1.3.3 ความพึงพอใจต่ออัยาศัยความสนใจต่อผู้บริการ (Courtesy)
- 1.3.4 ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ (Medical Information)
- 1.3.5 ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ (Service Quality)
- 1.3.6 ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Out of pocket costs)

2. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ในการทดสอบสมมติฐาน

2.1 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยตรวจสอบผลกระทบของลักษณะส่วนบุคคล (Demographic) โดยใช้สถิติ t - test และ One – way analysis of variance เพื่อทดสอบสมมติฐานในการวิจัยข้อที่ 1 นักท่องเที่ยวที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่

- 2.2.1 เพศ สถิติที่ใช้ คือ t – test
- 2.2.2 อายุ สถิติที่ใช้ คือ One – way analysis of variance
- 2.2.3 สถานภาพ สถิติที่ใช้ คือ One – way analysis of variance
- 2.2.4 ระดับการศึกษา สถิติที่ใช้ คือ One – way analysis of variance
- 2.2.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถิติที่ใช้ คือ One – way analysis of variance
- 2.2.6 อาชีพ สถิติที่ใช้ คือ One – way analysis of variance

2.2 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับพฤติกรรมของผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์ ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ โดยใช้สถิติ Pearson product moment correlation coefficient (ค่าประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน) เพื่อทดสอบสมมติฐานในการวิจัยข้อที่ 2 ได้แก่

- 2.1.1 ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ
- 2.1.2 ความพึงพอใจต่อการประสานงานของบริการ
- 2.1.3 ความพึงพอใจต่ออัยาศัยความสนใจต่อผู้บริการ
- 2.1.4 ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ
- 2.1.5 ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ
- 2.1.6 ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ

## 6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ดังนี้

### 1. สถิติที่ใช้ทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha Coefficient วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$  - Coefficient) สูตรของครอนบาค (Cronbach) โดยมีสูตร (กัลยา วานิชย์บัญชา. ม.ป.ป.) ดังนี้

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

เมื่อ

$k$  = จำนวนของคำถาม

$\alpha$  = ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

$\text{covariance}$  = ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ

$\text{variance}$  = ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

### 2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis)

2.1 ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) เพื่อเปรียบเทียบความถี่ของข้อมูลในแต่ละกลุ่มกับจำนวนข้อมูลทั้งหมดที่เทียบเป็น 100 ซึ่งมีสูตรในการคำนวณ (ศิริวรรณ; และคณะ. 2548: 214) ดังนี้

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

เมื่อ

$P$  = ร้อยละหรือเปอร์เซ็นต์

$f$  = ความถี่ของข้อมูลในแต่ละกลุ่ม

$n$  = จำนวนความถี่ทั้งหมด

2.2 หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Means) เป็นการวัดแนวโน้มเข้าสู่ศูนย์กลางของข้อมูล ข้อมูลที่มีการแจกแจงแบบสมมาตร (Normal Symmetric) ค่าเฉลี่ยเลขคณิตของข้อมูล หาได้จากผลรวมของทุกค่าของข้อมูลทั้งหมดหารด้วยจำนวนข้อมูลทั้งหมดมี สูตร (ศิริวรรณ; และคณะ. 2548: 210) ดังนี้

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n f_i X_i}{n}$$

เมื่อ  $\bar{X}$  = ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง  
 $f_i$  = ความถี่ของข้อมูลในแต่ละชั้น  $i = 1, 2, \dots, n$   
 $X_i$  = ค่าของข้อมูลในแต่ละชั้น  $i = 1, 2, \dots, n$   
 $n$  = จำนวนข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง

2.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นการพิจารณาลักษณะการกระจายของข้อมูล ข้อมูลที่มีการกระจายน้อยแสดงว่าข้อมูลชุดนั้นมีตัวเลขที่ใกล้เคียงกันหรือแตกต่างกันน้อยซึ่งจะมีประสิทธิภาพ มีสูตรการคำนวณ (ศิริวรรณ; และคณะ. 2548: 213) ดังนี้

$$(S) = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (X_i - \bar{X})^2}{n - 1}}$$

เมื่อ  $S$  = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง  
 $\bar{X}$  = ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง  
 $X_i$  = ค่าของข้อมูลในแต่ละชั้น  $i = 1, 2, \dots, n$   
 $n$  = จำนวนข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง

3. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ในการทดสอบสมมติฐาน

3.1 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้สูตร Independent T-test (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2545)

ในกรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มเท่ากัน ( $s_1^2 = s_2^2$ )

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

สถิติทดสอบ t มีองศาอิสระ (df = n1 + n2 - 2)

เมื่อ

$t$  = ค่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม

$\bar{X}_1$  = ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

$\bar{X}_2$  = ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

$Sp$  = ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตัวอย่างรวมจากตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม

$n_1$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

$n_2$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

ในกรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่เท่ากัน ( $s_1^2 \neq s_2^2$ ) ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ คือ

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

เมื่อ

$t$  = ค่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม

$\bar{X}_1$  = ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

$\bar{X}_2$  = ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

$s_1^2$  = ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

$s_2^2$  = ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

$n_1$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

$n_2$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

โดยที่มีองศาแห่งความเป็นอิสระ (df) คือ

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

3.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว(One – way analysis of variance (ANOVA)) เป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป พิจารณาอัตราส่วนของความแปรปรวนระหว่างค่าเฉลี่ยของข้อมูลในแต่ละประชากร และค่าเฉลี่ยของข้อมูลภายในประชากรเดียวว่ามีความแตกต่างกันมากน้อยเพียงใด ถ้าอัตราส่วนดังกล่าวมีค่ามาก ก็แสดงว่าค่าเฉลี่ยของประชากรที่นำมาทดสอบมีความแตกต่างกันมาก ใช้สูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance) สถิติ One – way analysis of variance สามารถคำนวณได้ (ศิริวรรณ; และคณะ. 2548: 253) ดังนี้

3.2.1 แหล่งของความแปรปรวน (Source of Variation, SOV) ระหว่างกลุ่ม (Between group, b) ผลรวมกำลังสอง (Sum of Square, SS) คือ

$$SS_b = \sum_{i=1}^c n_j (\bar{X}_j - \bar{X})^2$$

โดยองศาแห่งความเป็นอิสระ (Degree of freedom, df) คือ

$$c - 1$$

และค่าความแปรปรวนเฉลี่ย (Mean Square, MS) คือ

$$MS_b = \frac{SS_b}{c - 1}$$

3.2.2 แหล่งของความแปรปรวน (Source of Variation, SOV) ภายในกลุ่ม (Within group, w) ผลรวมกำลังสอง (Sum of Square, SS) คือ

$$SS_w = \sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^c (x_{ij} - \bar{X}_j)^2$$

โดยองศาแห่งความเป็นอิสระ (Degree of freedom, df) คือ

$$cn - c$$

และค่าความแปรปรวนเฉลี่ย (Mean Square, MS) คือ

$$MS_w = \frac{SS_w}{cn - c}$$

3.2.3 แหล่งของความแปรปรวน (Source of Variation, SOV) รวม (Total, T) ผลรวมกำลังสอง (Sum of Square, SS) คือ

$$SS_T = \sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^c (x_{ij} - \bar{X})^2$$

โดยองศาแห่งความเป็นอิสระ (Degree of freedom, df) คือ

$$cn - 1$$

3.2.4 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way analysis of variance) เปรียบเทียบความแปรปรวนระหว่างกลุ่มกับความแปรปรวนภายในกลุ่มกรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน โดยตัวสถิติทดสอบ F (F-test) คำนวณโดยใช้สูตร (กัลยาวันชัยบัญชา. 2545: 293) ดังนี้

$$F = \frac{\text{ความแปรปรวนเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม}}{\text{ความแปรปรวนเฉลี่ยภายในกลุ่ม}}$$

หรือ

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ

**F** = ค่าการแจกแจงของ F (F - distribution)

**MS<sub>b</sub>** = ค่าความแปรปรวนเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม

**MS<sub>w</sub>** = ความแปรปรวนเฉลี่ยภายในกลุ่ม

**c** = จำนวนกลุ่มของตัวอย่าง

**n** = จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เลือกทั้งหมดมา

**n<sub>j</sub>** = จำนวนค่าสังเกตในกลุ่มที่ j

**X<sub>ij</sub>** = ค่าสังเกตแต่ละค่าจากตัวอย่างที่ j ประชากรชุดที่ i = 1, 2 ... n<sub>i</sub>

**$\bar{X}$**  = ค่าเฉลี่ยรวม

$\bar{X}_j$  = ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ j

$SS_T$  = ความแปรปรวนรวมทั้งหมด

$SS_b$  = ผลรวมของกำลังสองระหว่างกลุ่ม

$SS_w$  = ผลรวมของกำลังสองภายในกลุ่ม

3.2.5 Brown-Forsythe ( $\beta$ ) กรณีค่าความแปรปรวนของตัวแปรต้นแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน  
อย่างน้อย 1 กลุ่ม (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2545: 241) คำนวณโดยใช้สูตรดังนี้

$$MS_w = \sum_{i=1}^k \left(1 - \frac{n_j}{N}\right) S_1^2$$

$$\beta = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ

$MS_b$  = ค่าความแปรปรวนเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม

$MS_w$  = ความแปรปรวนเฉลี่ยภายในกลุ่มสำหรับ Brown-Forsythe

$k$  = จำนวนกลุ่มของตัวอย่าง

$n_j$  = จำนวนค่าสังเกตในกลุ่มที่ j

$N$  = ขนาดของประชากร

$S_1^2$  = ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ i

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบเป็นรายคู่ เพื่อดูว่ามีคู่ใดที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Dunnett's T3 มีสูตร (วิเชียร เกตุสิงห์. 2543: 116) ดังนี้

$$t = \frac{\bar{X}_i - \bar{X}_j}{MS_w \left( \frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

เมื่อ

$t$  = ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน (t - distribution)

$MS_w$  = ความแปรปรวนเฉลี่ยภายในกลุ่มสำหรับ Brown-Forsythe

$\bar{X}_i$  = ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ i

$\bar{X}_j$  = ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ j

$n_i$  = จำนวนค่าสังเกตในกลุ่มที่ i

$n_j$  = จำนวนค่าสังเกตในกลุ่มที่ j

3.3 การเปรียบเทียบพหุคูณหรือการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison test หรือ Post hoc test) เมื่อต้องการทดสอบว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดที่ไม่เท่ากัน จะต้องทำการทดสอบโดยเปรียบเทียบเชิงซ้อน เป็นการเปรียบเทียบทุกกลุ่มว่ามีค่าเฉลี่ยคู่ใดที่มีความแตกต่างกัน ซึ่งมีรายละเอียด (ศิริวรรณ; และคณะ. 2548: 256) ดังนี้

3.3.1 การเปรียบเทียบทดสอบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญน้อยที่สุด (Fisher's Least Significant Difference (LSD)) เป็นวิธีของ R.A. Fisher ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ในกรณีมีกลุ่มตัวอย่างเท่ากันหรือไม่เท่ากันก็ได้ ซึ่งมีสูตร (ศิริวรรณ; และคณะ. 2548: 258) ดังนี้

$$LSD = \frac{t_{\alpha}}{2,df} \sqrt{MS_w \left( \frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)} \quad \text{เมื่อ } n_i \neq n_j$$

และ 
$$LSD = \frac{t_{\alpha}}{2,df} \sqrt{\frac{2 MS_w}{n}} \quad \text{เมื่อ } n_i = n_j$$

โดยที่  $LSD$  = เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่  
 $t$  = ค่าการแจกแจงแบบ  $t$   
 $df$  = องศาแห่งความเป็นอิสระ  
 $MS_w$  = ค่าความแปรปรวนเฉลี่ยจาก  $df = (cn - c)$   
 $n_i$  = ขนาดตัวอย่างในกลุ่มที่  $i$   
 $n_j$  = ขนาดตัวอย่างในกลุ่มที่  $j$

หากค่าเฉลี่ยคู่ใดมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ  $LSD$  ก็จะแสดงว่ากลุ่มตัวอย่างคู่หนึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.4 สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน หรือหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล 2 ชุด (ศิริวรรณ; และคณะ. 2548: 264) ดังนี้

$$r \text{ หรือ } r_{xy} = \frac{\sum_{i=1}^n (X_i - \bar{X})(Y_i - \bar{Y})}{\sqrt{\sum_{i=1}^n (X_i - \bar{X})^2 \sum_{i=1}^n (Y_i - \bar{Y})^2}}$$

|       |                    |                                                |
|-------|--------------------|------------------------------------------------|
| เมื่อ | $r$ หรือ $r_{xy}$  | = สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์                       |
|       | $\bar{X}, \bar{Y}$ | = ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง                    |
|       | $X_i, Y_i$         | = ค่าของข้อมูลในแต่ละชั้น $i = 1, 2, \dots, n$ |
|       | $n$                | = จำนวนข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง                  |

โดยปกติค่า  $r$  จะมีค่าอยู่ระหว่าง -1 และ 1 ( $-1 \leq r \leq 1$ ) ถ้า  $r$  เป็น 1 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรทั้ง 2 มีความสัมพันธ์เป็นเส้นตรง หรือมีความสัมพันธ์กันอย่างสมบูรณ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้า  $X$  เปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย ค่าของตัวแปรตามก็จะเปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วยเท่ากัน ในทางกลับกันถ้าค่าของ  $r$  เป็น -1 ก็แสดงถึงความสัมพันธ์ในเชิงเส้นตรงเช่นกัน แต่เป็นไปในทางกลับกันหรือตรงกันข้าม การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่คำนวณได้ จะสรุปได้ ดังนี้

1) ความสัมพันธ์เชิงบวก หรือ  $r$  มีค่ามากกว่า 0 ถึง 1 (Positive correlation หรือ Direct correlation) คือ การที่ตัวแปรทั้ง 2 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

ถ้า  $r$  มีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่าตัวแปรทั้ง 2 มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงมาก กล่าวคือ เมื่อ  $X$  มีค่าเพิ่มขึ้น ค่า  $Y$  ก็จะมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นด้วย หรือเมื่อ  $X$  มีค่าลดลง ค่า  $Y$  ก็จะมีแนวโน้มลดลงด้วย

2) ความสัมพันธ์เชิงลบ หรือ  $r$  มีค่าน้อยกว่า 0 ถึง -1 (Negative correlation หรือ Inverse correlation) คือ การที่ตัวแปรทั้ง 2 มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม

ถ้า  $r$  มีค่าเข้าใกล้ -1 แสดงว่าตัวแปรทั้ง 2 มีความสัมพันธ์ทางลบในระดับสูงมาก กล่าวคือ เมื่อ  $X$  มีค่าเพิ่มขึ้น ค่า  $Y$  ก็จะมีแนวโน้มที่จะมีค่าลดลง หรือเมื่อ  $X$  มีค่าลดลง ค่า  $Y$  ก็จะมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้น

3) ไม่มีความสัมพันธ์กัน หรือ  $r = 0$  (No correlation หรือ Zero correlation) คือ การที่ตัวแปรทั้ง 2 ที่นำมาพิจารณาไม่มีความสัมพันธ์กันเลย

การอ่านความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$  หรือ  $r_{xy}$ ) (ศิริวรรณ; และคณะ. 2548: 264)

|             |                                  |
|-------------|----------------------------------|
| 0.81 ขึ้นไป | มีความสัมพันธ์ในระดับสูง         |
| 0.61 - 0.80 | มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง |
| 0.41 - 0.60 | มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง     |
| 0.21 - 0.40 | มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ |
| 0.01 - 0.20 | มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ         |

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาความพึงพอใจและพฤติกรรมของผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์ โรงพยาบาลสิริโรจน์ จังหวัดภูเก็ต ในการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้เกิดความเข้าใจและสื่อความหมายที่ตรงกัน ผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

|           |     |                                                             |
|-----------|-----|-------------------------------------------------------------|
| N         | แทน | ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง                                        |
| $\bar{X}$ | แทน | ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)                            |
| S.D.      | แทน | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)                    |
| t         | แทน | ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา t-distribution                        |
| F         | แทน | ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา F-distribution                        |
| df        | แทน | ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of freedom)               |
| *         | แทน | ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05                         |
| **        | แทน | ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01                         |
| Sig       | แทน | ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบที่โปรแกรม SPSS คำนวณได้ใช้ |

ในการสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

|       |     |                                      |
|-------|-----|--------------------------------------|
| $H_0$ | แทน | สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)       |
| $H_1$ | แทน | สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis) |

### การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อาชีพ

**ส่วนที่ 2** การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมของผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์

**ส่วนที่ 3** การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์

**ส่วนที่ 4** การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐานในการวิจัย

### ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อาชีพ โดยแจกแจงเป็นค่าจำนวนและค่าร้อยละ ดังนี้

ตาราง 8 จำนวนและค่าร้อยละของลักษณะบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ลักษณะบุคคล               | จำนวน (คน) | ร้อยละ       |
|---------------------------|------------|--------------|
| <b>เพศ</b>                |            |              |
| ชาย                       | 125        | 32.2         |
| หญิง                      | 263        | 67.8         |
| <b>รวม</b>                | <b>388</b> | <b>100.0</b> |
| <b>อายุ</b>               |            |              |
| น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี | 29         | 7.5          |
| 21-30 ปี                  | 92         | 23.7         |
| 31-40 ปี                  | 76         | 19.6         |
| 41-50 ปี                  | 124        | 32.0         |
| 51 ปีขึ้นไป               | 67         | 17.2         |
| <b>รวม</b>                | <b>388</b> | <b>100.0</b> |

ตาราง 8 (ต่อ)

| ลักษณะบุคคล                  | จำนวน (คน) | ร้อยละ       |
|------------------------------|------------|--------------|
| <b>สถานภาพ</b>               |            |              |
| โสด                          | 146        | 37.6         |
| สมรส / อยู่ด้วยกัน           | 214        | 55.2         |
| หย่าร้าง / ม่าย / แยกกันอยู่ | 28         | 7.2          |
| <b>รวม</b>                   | <b>388</b> | <b>100.0</b> |
| <b>ระดับการศึกษา</b>         |            |              |
| ต่ำกว่าปริญญาตรี             | 137        | 35.3         |
| ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า       | 228        | 58.8         |
| สูงกว่าปริญญาตรี             | 23         | 5.9          |
| <b>รวม</b>                   | <b>388</b> | <b>100.0</b> |
| <b>รายได้ต่อเดือน</b>        |            |              |
| 12,244 – 20,168 บาท          | 189        | 48.7         |
| 20,169 – 28,093 บาท          | 151        | 38.9         |
| 28,094 – 36,018 บาท          | 29         | 7.5          |
| 36,019 – 43,943 บาท          | 7          | 1.8          |
| 43,944 บาทขึ้นไป             | 12         | 3.1          |
| <b>รวม</b>                   | <b>388</b> | <b>100.0</b> |

ตาราง 8 (ต่อ)

| ลักษณะบุคคล                    | จำนวน (คน) | ร้อยละ       |
|--------------------------------|------------|--------------|
| <b>อาชีพ</b>                   |            |              |
| นักเรียน / นักศึกษา            | 31         | 8.0          |
| ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ | 37         | 9.5          |
| พนักงานบริษัทเอกชน / ห้างร้าน  | 231        | 59.5         |
| เจ้าของกิจการ / ธุรกิจส่วนตัว  | 89         | 23.0         |
| <b>รวม</b>                     | <b>388</b> | <b>100.0</b> |

จากตาราง 8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะบุคคลของผู้ตอบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จำนวน 388 คน จำแนกตามตัวแปร ได้ดังนี้

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 67.8 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 32.2

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 32 รองลงมาคือ อายุ 21-30 ปี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.7 อายุ 31-40 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.6 อายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 17.2 และอายุน้อยกว่า 20 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 ตามลำดับ

สถานภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส / อยู่ด้วยกัน จำนวน 214 คน ร้อยละ 55.2 รองลงมาคือสถานภาพโสดจำนวน 146 คน ร้อยละ 37.6 และสถานภาพหย่าร้าง / ม่าย / แยกกันอยู่จำนวน 28 คน ร้อยละ 7.2 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 58.8 รองลงมา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 35.3 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9 ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 12,244 – 20,168 บาท จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 48.7 รองลงมา คือ ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,169 – 28,093 บาท จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 38.9 ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 28,094 บาทขึ้นไป จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.4 ตามลำดับ

อาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน / ห้างร้าน จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 59.5 รองลงมา คือ เจ้าของกิจการ / ธุรกิจส่วนตัวจำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 23 ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 37 คน ร้อยละ 9.5 และนักเรียน / นักศึกษา จำนวน 31คน คิดเป็นร้อยละ 8 ตามลำดับ

ตาราง ลักษณะส่วนบุคคล จำแนกตามตัวแปรรายได้ต่อเดือน เมื่อนำมาจัดกลุ่มใหม่

| ลักษณะบุคคล         | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------------|------------|--------|
| รายได้ต่อเดือน      |            |        |
| 12,244 – 20,168 บาท | 189        | 48.7   |
| 20,169 – 28,093 บาท | 151        | 38.9   |
| 28,094 บาทขึ้นไป    | 48         | 12.4   |
| รวม                 | 388        | 100.0  |

## ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมของผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์

การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมของผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ ใน 5 ประการคือ ปัจจัยที่ผู้รับบริการตัดสินใจเข้ารับบริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ การรับข่าวสารเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ของผู้รับบริการ ประเภทของบริการทางการแพทย์ที่ผู้รับบริการมาใช้บริการที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ และพฤติกรรมของผู้รับบริการในการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1 พฤติกรรมผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ ด้านปัจจัยที่ผู้รับบริการตัดสินใจเข้ารับบริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังตาราง 9

ตาราง 9 จำนวน ค่าร้อยละ และอันดับของปัจจัยที่ผู้รับบริการตัดสินใจเข้ารับบริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์

| ปัจจัยที่ผู้รับบริการตัดสินใจเข้ารับบริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ | จำนวน | ร้อยละ | อันดับ |
|----------------------------------------------------------------------------|-------|--------|--------|
| คุณภาพและมาตรฐานของการรักษาพยาบาล                                          | 86    | 12.54  | 4      |
| ความมีชื่อเสียงในการบริการ                                                 | 189   | 27.55  | 2      |
| มีทีมแพทย์และพยาบาลที่เชี่ยวชาญในการรักษาโรค                               | 63    | 9.18   | 5      |
| ค่ารักษาพยาบาลถูกกว่าโรงพยาบาลอื่น                                         | 110   | 16.03  | 3      |
| สถานที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมารับบริการ                                    | 238   | 34.69  | 1      |

หมายเหตุ : ผลการวิเคราะห์ได้จากการที่ให้ผู้รับบริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์สามารถเลือกคำตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ผู้รับบริการตัดสินใจเข้ารับบริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกสถานที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมารับบริการ จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 34.69 รองลงมาคือความมีชื่อเสียงในการบริการจำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 27.55 ค่ารักษาพยาบาลถูกกว่าโรงพยาบาลอื่น จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 16.03 คุณภาพและมาตรฐานของการรักษาพยาบาล จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 12.54 และมีทีมแพทย์และพยาบาลที่เชี่ยวชาญในการรักษาโรค จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 9.18 ตามลำดับ

2.2 พฤติกรรมผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ ด้านการรับข่าวสารเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ ของผู้รับบริการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังตาราง 10

ตาราง 10 จำนวน ค่าร้อยละ และอันดับของการรับข่าวสารเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล  
ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ของผู้รับบริการ

| การรับข่าวสารเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลที่<br>โรงพยาบาลสิริโรจน์ของผู้รับบริการ | จำนวน | ร้อยละ | อันดับ |
|------------------------------------------------------------------------------|-------|--------|--------|
| หนังสือพิมพ์                                                                 | 1     | 0.25   | 6      |
| สื่อโฆษณาทางโทรทัศน์                                                         | 3     | 0.75   | 5      |
| สื่อโฆษณาทางวิทยุ                                                            | 27    | 6.70   | 4      |
| เพื่อน / ครอบครัว                                                            | 197   | 49.00  | 1      |
| อินเทอร์เน็ต                                                                 | 123   | 30.60  | 2      |
| อื่นๆ เช่น แผนกทรัพยากรบุคคลของบริษัท                                        | 51    | 12.70  | 3      |

หมายเหตุ : ผลการวิเคราะห์ที่ได้จากการที่ให้ผู้รับบริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์สามารถเลือกคำตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 10 ผลการวิเคราะห์การรับข่าวสารเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ของผู้รับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับข่าวสารจากเพื่อน/ครอบครัว จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 49 รองลงมาคือรับข่าวสารจากอินเทอร์เน็ต จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.6 รับข่าวสารจากช่องทางอื่นๆ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อมูลว่าเป็นการรับข้อมูลจากอื่นๆ เช่น ฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัทที่ตนทำงานอยู่ จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.7 รับข้อมูลจากสื่อโฆษณาทางวิทยุจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 รับข้อมูลจากสื่อโฆษณาทางโทรทัศน์จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75 และรับข้อมูลจากหนังสือพิมพ์ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25 ตามลำดับ

2.3 พฤติกรรมผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ ด้านประเภทของบริการทางการแพทย์ที่ผู้รับบริการมาใช้บริการที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังตาราง 11

ตาราง 11 จำนวน ค่าร้อยละ และอันดับของประเภทของบริการทางการแพทย์ที่ผู้รับบริการมาใช้บริการ  
ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์

| ประเภทของบริการทางการแพทย์ที่ผู้รับบริการ<br>มาใช้บริการที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ | จำนวน<br>(คน) | ร้อยละ | อันดับ |
|-------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------|--------|
| ตรวจสุขภาพ                                                                    | 216           | 55.7   | 1      |
| ทันตกรรม                                                                      | 40            | 10.3   | 6      |
| อายุรกรรม                                                                     | 63            | 16.2   | 4      |
| ศัลยกรรมทั่วไป                                                                | 45            | 11.6   | 5      |
| ศัลยกรรมความงาม                                                               | 9             | 2.3    | 10     |
| ศัลยกรรมปลูกเส้นผม                                                            | 2             | 0.5    | 16     |
| ศัลยกรรมกระดูก                                                                | 38            | 9.8    | 8      |
| ศัลยกรรมประสาทสมอง                                                            | 1             | 0.3    | 17     |
| การแพทย์ทางเลือกและฝังเข็ม                                                    | 3             | 0.8    | 14     |
| ดวงตาและเลสิก                                                                 | 6             | 1.5    | 12     |
| สูติ-นรี และมะเร็งนรีเวช                                                      | 9             | 2.3    | 10     |
| ผิวหนังและเลเซอร์                                                             | 4             | 1      | 13     |
| เด็ก                                                                          | 15            | 3.9    | 9      |
| หัวใจ                                                                         | 39            | 10.1   | 7      |
| ข้อและรูมาติสซั่ม                                                             | 3             | 0.8    | 14     |
| หู คอ จมูก                                                                    | 107           | 27.6   | 2      |
| ภูมิแพ้                                                                       | 97            | 25     | 3      |

หมายเหตุ : ผลการวิเคราะห์ได้จากการที่ให้ผู้รับบริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์  
สามารถเลือกคำตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ประเภทของบริการทางการแพทย์ที่ผู้รับบริการมาใช้บริการที่  
โรงพยาบาลสิริโรจน์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับบริการตรวจสุขภาพจำนวน 216 คน คิด  
เป็นร้อยละ 55.7 รองลงมาคือ หู คอ จมูก จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 27.6 ภูมิแพ้ จำนวน 97 คน  
คิดเป็นร้อยละ 25 อายุรกรรม จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 16.2 ศัลยกรรมทั่วไป จำนวน 45 คน คิด  
เป็นร้อยละ 11.6 ทันตกรรม จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 หัวใจ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ

10.1 ศัลยกรรมกระดูก จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 เด็ก จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9 ศัลยกรรมความงาม จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 สูติ-นรี และมะเร็งนรีเวช จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 ดวงตาและเลสิก จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ผิวพรรณและเลเซอร์ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1 การแพทย์ทางเลือกและฝังเข็ม จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 ข้อและรูมาติสซั่ม จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 ศัลยกรรมปลูกเส้นผม จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 และศัลยกรรมประสาทสมอง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ในจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดตามลำดับ

2.4 พฤติกรรมผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังตาราง 12

ตาราง 12 ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์

| ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการทางการแพทย์ที่<br>โรงพยาบาลสิริโรจน์แต่ละครั้ง (บาท) | ต่ำสุด | สูงสุด | $\bar{X}$ | S.D.      |
|------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|-----------|-----------|
| ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการทางการแพทย์                                          | 800    | 75,000 | 1,213.79  | 5,299.085 |

จากตาราง 12 ผลการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ในแต่ละครั้งของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ค่าใช้จ่ายต่ำที่สุดคือ 800 บาท ค่าใช้จ่ายสูงที่สุดคือ 75,000 บาท และค่าเฉลี่ยคือ 1,213.79 บาท

2.5 พฤติกรรมผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ ด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการในการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังตาราง 13

ตาราง 13 พฤติกรรมของผู้รับบริการในการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์

| การกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ | $\bar{X}$ | S.D.  | Min | Max | แปลผล             |
|-------------------------------|-----------|-------|-----|-----|-------------------|
| ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์         |           |       |     |     |                   |
|                               |           |       |     |     | จะกลับมาใช้บริการ |
| การกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ | 3.52      | 0.645 | 2   | 5   | ทางการแพทย์       |

จากตาราง 13 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้รับบริการในการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ เนื่องจากมีค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์เท่ากับ 3.52 หมายความว่าผู้รับบริการจะกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์

### ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ รวม 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความพึงพอใจต่อความสะอาดที่ได้รับจากการบริการ ด้านความพึงพอใจต่อการประสานงานของบริการ ด้านความพึงพอใจต่ออรรถาธิบายความสนใจต่อผู้รับบริการ ด้านความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ และด้านความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.1 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ ด้านความพึงพอใจต่อความสะอาดที่ได้รับจากการบริการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังตาราง 14

ตาราง 14 ความพึงพอใจต่อความสะอาดที่ได้รับจากการบริการ

| ความพึงพอใจต่อความสะอาดที่ได้รับ<br>จากการบริการ | $\bar{X}$   | S.D.         | แปลผล                |
|--------------------------------------------------|-------------|--------------|----------------------|
| การใช้เวลาคอยในสถานบริการ                        | 3.40        | 0.546        | มีความพึงพอใจปานกลาง |
| การได้รับการรักษาดูแลเมื่อมีความต้องการ          | 3.40        | 0.540        | มีความพึงพอใจปานกลาง |
| ความสะอาดสบายที่ได้รับในสถานบริการ               | 3.44        | 0.556        | มีความพึงพอใจ        |
| <b>รวม</b>                                       | <b>3.41</b> | <b>0.535</b> | <b>มีความพึงพอใจ</b> |

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่ามีความพึงพอใจต่อความสะอาดที่ได้รับจากการบริการโดยรวมเท่ากับ 3.41 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจในความสะอาดสบายที่ได้รับในสถานบริการมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจเท่ากับ 3.44 รองลงมาคือมีความพึงพอใจปานกลางในการใช้เวลาคอยในสถานบริการเท่ากับ 3.40 และมีความพึงพอใจปานกลางในการได้รับการรักษาดูแลเมื่อมีความต้องการเท่ากับ 3.40 ตามลำดับ

3.2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ ด้านความพึงพอใจต่อการประสานงานของบริการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังตาราง 15

ตาราง 15 ความพึงพอใจต่อการประสานงานของบริการ

| ความพึงพอใจต่อการประสานงาน<br>ของบริการ | $\bar{X}$   | S.D.         | แปลผล                |
|-----------------------------------------|-------------|--------------|----------------------|
| การได้รับบริการทุกประเภทตามความต้องการ  | 3.55        | 0.597        | มีความพึงพอใจ        |
| แพทย์ให้ความสนใจสุขภาพทั้งหมดของผู้ป่วย | 3.56        | 0.601        | มีความพึงพอใจ        |
| แพทย์ได้มีการติดตามผลการรักษา           | 3.57        | 0.599        | มีความพึงพอใจ        |
| <b>รวม</b>                              | <b>3.56</b> | <b>0.574</b> | <b>มีความพึงพอใจ</b> |

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่ามีความพึงพอใจต่อการประสานงานของบริการโดยรวม เท่ากับ 3.56 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีความพึงพอใจที่แพทย์ได้มีการติดตามผลการรักษา โดยมีค่าเฉลี่ย 3.57 มีความพึงพอใจที่แพทย์ให้ความสนใจสุขภาพทั้งหมดของผู้ป่วย เท่ากับ 3.56 และมีความพึงพอใจในการได้รับบริการทุกประเภทตามความต้องการ เท่ากับ 3.55 ตามลำดับ

3.3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ ด้านความพึงพอใจต่ออัยยาศัยความสนใจต่อผู้รับบริการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังตาราง 16

ตาราง 16 ความพึงพอใจต่ออัยยาศัยความสนใจต่อผู้รับบริการ

| ความพึงพอใจต่ออัยยาศัยความสนใจต่อผู้รับบริการ    | $\bar{X}$  | S.D.         | แปลผล                |
|--------------------------------------------------|------------|--------------|----------------------|
| แพทย์ พยาบาล แสดงอัยยาศัย ท่าทางที่ดี เป็นกันเอง | 3.6        | 0.573        | มีความพึงพอใจ        |
| แพทย์ พยาบาล แสดงความสนใจห่วงใยต่อผู้ป่วย        | 3.6        | 0.582        | มีความพึงพอใจ        |
| <b>รวม</b>                                       | <b>3.6</b> | <b>0.567</b> | <b>มีความพึงพอใจ</b> |

จากตาราง 16 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่ามีความพึงพอใจต่อ  
 ทัศนคติความสนใจต่อผู้รับบริการโดยรวม เท่ากับ 3.6 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีความพึงพอใจ  
 ในแพทย์ พยาบาล แสดงทัศนคติ ท่าทางที่ดี เป็นกันเอง เท่ากับ 3.6 มีความพึงพอใจในแพทย์  
 พยาบาล แสดงความสนใจห่วงใยต่อผู้ป่วย เท่ากับ 3.6

3.4 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาล  
 สิริโรจน์ ด้านความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังตาราง 17

ตาราง 17 ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ

| ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับ<br>จากผู้ให้บริการ | $\bar{X}$ | S.D.  | แปลผล         |
|--------------------------------------------------|-----------|-------|---------------|
| การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุการเจ็บป่วย        | 3.61      | 0.577 | มีความพึงพอใจ |
| การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการรักษา                 | 3.61      | 0.585 | มีความพึงพอใจ |
| รวม                                              | 3.61      | 0.566 | มีความพึงพอใจ |

จากตาราง 17 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่ามีความพึงพอใจต่อ  
 ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการโดยรวมเท่ากับ 3.61 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีความพึงพอใจใน  
 การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุการเจ็บป่วยเท่ากับ 3.61 และมีความพึงพอใจในการได้รับข้อมูล  
 เกี่ยวกับการรักษาเท่ากับ 3.61

3.5 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาล  
 สิริโรจน์ ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังตาราง 18

ตาราง 18 ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ

| ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ                | $\bar{X}$ | S.D.  | แปลผล         |
|----------------------------------------------|-----------|-------|---------------|
| คุณภาพของการบริการรักษาพยาบาล                | 3.61      | 0.568 | มีความพึงพอใจ |
| คุณภาพของแพทย์ พยาบาลที่ให้บริการรักษาพยาบาล | 3.61      | 0.567 | มีความพึงพอใจ |
| คุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการรักษาพยาบาล    | 3.90      | 0.783 | มีความพึงพอใจ |
| รวม                                          | 3.71      | 0.592 | มีความพึงพอใจ |

จากตาราง 18 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่ามีความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการโดยรวม เท่ากับ 3.71 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีความพึงพอใจในคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการรักษาพยาบาลมากที่สุดเท่ากับ 3.90 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในคุณภาพของการบริการรักษาพยาบาล เท่ากับ 3.61 และมีความพึงพอใจในคุณภาพของแพทย์ พยาบาลที่ให้บริการรักษาพยาบาล เท่ากับ 3.61 ตามลำดับ

3.6 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ ด้านความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการโดยรวม ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังตาราง 19

ตาราง 19 ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ

| ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ                | $\bar{X}$ | S.D.  | แปลผล         |
|-------------------------------------------------------|-----------|-------|---------------|
| ค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่จ่ายไปกับการรักษาพยาบาล            | 3.62      | 0.550 | มีความพึงพอใจ |
| ค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่จ่ายไปกับการเตรียมตัวมารักษาพยาบาล | 3.61      | 0.533 | มีความพึงพอใจ |
| รวม                                                   | 3.62      | 0.539 | มีความพึงพอใจ |

จากตาราง 19 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่ามีความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการโดยรวม เท่ากับ 3.62 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีความพึงพอใจในค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่จ่ายไปกับการรักษาพยาบาลเท่ากับ 3.62 และมีความพึงพอใจในค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่จ่ายไปกับการเตรียมตัวมารักษาพยาบาลเท่ากับ 3.61 ตามลำดับ

#### ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐานในการวิจัย

การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ Independent Samples t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Product Moment Correlation) โดยใช้วิธีการทดสอบ ดังนี้

ในการทดสอบด้วย ANOVA ผู้วิจัยใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) โดยเริ่มจากการทดสอบค่า Levene's test เพื่อทดสอบค่าความแปรปรวนของข้อมูล ถ้า Levene's test มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ผู้วิจัยทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยสถิติ Brown-Forsythe และเพื่อให้ทราบว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน จะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยหลายคู่ในเวลาเดียวกัน (Multiple Comparison) ด้วยวิธี Dunnett T3 และเมื่อ Levene's test มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 ผู้วิจัยทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยสถิติ F-test และหากพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ เพื่อให้ทราบว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน จะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) การทดสอบ Levene's test มีสมมติฐาน ดังนี้

$H_0$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 1** ผู้รับบริการที่มีข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ที่แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

**สมมติฐานที่ 1.1** ผู้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

$H_0$  : ผู้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกันมีพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ผู้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกันมีพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ Levene's test สำหรับทดสอบความแปรปรวน และ t-test สำหรับทดสอบความแตกต่าง ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยมีสมมติฐานดังนี้

$H_0$  : ค่าความแปรปรวนของเพศชายและเพศหญิงไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ค่าความแปรปรวนของเพศชายและเพศหญิงแตกต่างกัน

**กรณีที่ 1 ความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน** โดยพิจารณา ค่า Sig. มีค่ามากกว่า 0.05 จะปฏิเสธสมมติฐานรอง  $H_1$  และยอมรับสมมติฐานหลัก  $H_0$  นั้นหมายถึง ความแปรปรวนระหว่างเพศชายและหญิงไม่แตกต่างกัน ส่งผลให้ในลำดับต่อไป พิจารณาค่า Sig. (2-tailed) ในช่อง Equal Variances assumed :

- หากค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก  $H_0$  และยอมรับสมมติฐานรอง  $H_1$  นั้นหมายถึง เพศแตกต่างกันมีพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลศิริโรจน์แตกต่างกัน

- หากค่า Sig. มีค่ามากกว่า 0.05 จะปฏิเสธสมมติฐานรอง  $H_1$  และยอมรับสมมติฐานหลัก  $H_0$  นั้นหมายถึง เพศแตกต่างกันมีพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลศิริโรจน์ไม่แตกต่างกัน

**กรณีที่ 2 ความแปรปรวนแตกต่างกัน** โดยพิจารณา ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก  $H_0$  และยอมรับสมมติฐานรอง  $H_1$  นั้นหมายถึง ความแปรปรวนระหว่างเพศชายและหญิงไม่แตกต่างกัน ส่งผลให้ในลำดับต่อไป พิจารณาค่า Sig. (2-tailed) ในช่อง Equal Variances not assumed :

- หากค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก  $H_0$  และยอมรับสมมติฐานรอง  $H_1$  นั้นหมายถึง เพศแตกต่างกันมีพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลศิริโรจน์แตกต่างกัน

- หากค่า Sig. มีค่ามากกว่า 0.05 จะปฏิเสธสมมติฐานรอง  $H_1$  และยอมรับสมมติฐานหลัก  $H_0$  นั้นหมายถึง เพศแตกต่างกันมีพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลศิริโรจน์ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 20 แสดงการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่  
โรงพยาบาลสิริโรจน์ ตามเพศ

|                        |                | Levene's    |       |       |                              |      |       |       |     |       |
|------------------------|----------------|-------------|-------|-------|------------------------------|------|-------|-------|-----|-------|
| ตัวแปร                 |                | Test for    |       |       |                              |      |       |       |     |       |
| ที่ศึกษา               |                | Equality of |       |       |                              |      |       |       |     |       |
|                        |                | Variances   |       |       | t-test for Equality of Means |      |       |       |     |       |
|                        |                |             | F     | Sig.  | เพศ                          | Mean | S.D.  | t     | df  | Sig.  |
| พฤติกรรมกรการกลับมาใช้ | Equal Variance |             | 0.236 | 0.627 | ชาย                          | 3.54 | 0.654 | 0.326 | 386 | 0.745 |
|                        | Assumed        |             |       |       | หญิง                         | 3.51 | 0.635 |       |     |       |
| ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์  | Equal Variance |             |       |       |                              |      |       |       |     |       |
|                        | Not            |             |       |       |                              |      |       |       |     |       |
|                        | Assumed        |             |       |       |                              |      |       |       |     |       |

จากตาราง 20 ผลการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์  
ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ ตามเพศ สามารถสรุปได้ดังนี้

พฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ ผลการทดสอบความ  
แปรปรวน ได้ค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ 0.627 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่  
แตกต่างกัน

เมื่อวิเคราะห์ข้อมูล ความแตกต่างของพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติทดสอบค่าที(t-test) กรณี Equal Variance Assumed พบว่า มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.745 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธ สมมติฐานรอง ( $H_1$ ) และยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า ผู้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน พฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 1.2 ผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้**

$H_0$  : ผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าสถิติของการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

$H_0$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ก็ต่อเมื่อ ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ปรากฏผลดังตาราง

ตาราง 21 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ จำแนกตามอายุ

|                                                            | Levene Statistic | df1 | df2 | Sig.  |
|------------------------------------------------------------|------------------|-----|-----|-------|
| พฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ | 0.023            | 2   | 385 | 0.977 |

จากตาราง 21 ผลการทดสอบความแปรปรวนของพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ จำแนกตามอายุ พบว่า พฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.977 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) และยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจะใช้สถิติ F-test ในการทดสอบความแตกต่าง ได้ดังนี้

ตาราง 22 แสดงความแตกต่างของพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ F-test

|                                                            |                | SS      | df  | MS    | F     | Sig.  |
|------------------------------------------------------------|----------------|---------|-----|-------|-------|-------|
| พฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ | Between Groups | 0.818   | 2   | 0.409 | 0.277 | 0.758 |
|                                                            | Within Groups  | 569.120 | 385 | 1.478 |       |       |
|                                                            | Total          | 569.938 | 387 |       |       |       |

จากตาราง 22 ผลความแตกต่างของ พฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ F-test พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.758 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 1.3 ผู้รับบริการที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์แตกต่างกัน** สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

$H_0$  : ผู้รับบริการที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ผู้รับบริการที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าสถิติของการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

$H_0$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ก็ต่อเมื่อ ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ปราบกฎผลดังตาราง

ตาราง 23 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ จำแนกตามสถานภาพ

|                                                                | Levene Statistic | df1 | df2 | Sig.  |
|----------------------------------------------------------------|------------------|-----|-----|-------|
| พฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่<br>โรงพยาบาลสิริโรจน์ | 0.562            | 2   | 385 | 0.570 |

จากตาราง 23 ผลการทดสอบความแปรปรวนของพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ จำแนกตามสถานภาพ พบว่า พฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.570 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) และยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจะใช้สถิติ F-test ในการทดสอบความแตกต่าง ได้ดังนี้

ตาราง 24 แสดงความแตกต่างของพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์  
จำแนกตามสถานภาพ โดยใช้สถิติ F-test

|                            |                | SS      | df  | MS    | F     | Sig.  |
|----------------------------|----------------|---------|-----|-------|-------|-------|
| พฤติกรรมการกลับมาใช้บริการ | Between Groups | 0.652   | 2   | 0.326 | 0.914 | 0.402 |
| ทางการแพทย์ที่โรงพยาบาล    | Within Groups  | 137.461 | 385 | 0.357 |       |       |
| สิริโรจน์                  | Total          | 138.113 | 387 |       |       |       |

จากตาราง 24 ผลความแตกต่างของพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ F-test พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.402 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ผู้รับบริการที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 1.4 ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้**

$H_0$  : ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าสถิติของการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

$H_0$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ก็ต่อเมื่อ ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ปรากฏผลดังตาราง

ตาราง 25 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ จำแนกตามระดับการศึกษา

|                                                                | Levene Statistic | df1 | df2 | Sig.  |
|----------------------------------------------------------------|------------------|-----|-----|-------|
| พฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่<br>โรงพยาบาลสิริโรจน์ | 2.270            | 2   | 385 | 0.105 |

จากตาราง 25 ผลการทดสอบความแปรปรวนของพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า พฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.105 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) และยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจะใช้สถิติ F-test ในการทดสอบความแตกต่าง ได้ดังนี้

ตาราง 26 แสดงความแตกต่างของพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ F-test

|                            |                | SS      | df  | MS    | F       | Sig.  |
|----------------------------|----------------|---------|-----|-------|---------|-------|
| พฤติกรรมการกลับมาใช้บริการ | Between Groups | 5.116   | 2   | 2.558 | 8.113** | 0.000 |
| ทางการแพทย์ที่โรงพยาบาล    | Within Groups  | 121.389 | 385 | 0.315 |         |       |
| สิริโรจน์                  | Total          | 126.505 | 387 |       |         |       |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 26 ผลความแตกต่างของพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ F-test พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เพื่อให้ทราบวาระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ ต่างกัน เป็นรายคู่ใดบ้าง ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างของระดับการศึกษาเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ LSD ปรากฏผลดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 27 แสดงผลเปรียบเทียบรายคู่ของพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่

โรงพยาบาลสิริโรจน์ต่างกัน จำแนกตามระดับการศึกษา โดยวิธี LSD

| ระดับการศึกษา          |           | ต่ำกว่าปริญญาตรี | ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า | สูงกว่าปริญญาตรี    |
|------------------------|-----------|------------------|------------------------|---------------------|
|                        | $\bar{X}$ | 3.40             | 3.54                   | 4.04                |
| ต่ำกว่าปริญญาตรี       | 3.40      | -                | -0.138*<br>(0.042)     | -0.642**<br>(0.000) |
| ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า | 3.54      |                  | -                      | -0.504**<br>(0.000) |
| สูงกว่าปริญญาตรี       | 4.04      |                  |                        | -                   |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 27 ผลเปรียบเทียบรายคู่ของพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ต่างกัน จำแนกตามระดับการศึกษา โดยวิธี LSD พบว่า ค่า Sig. ของผู้รับบริการทางการแพทย์ที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี เทียบกับผู้รับบริการทางการแพทย์ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และผู้รับบริการทางการแพทย์ที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเท่ากับ 0.042 และ 0.000 ตามลำดับ ซึ่งล้วนแต่น้อยกว่า 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ หมายความว่า ผู้รับบริการทางการแพทย์ที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมีพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์แตกต่างจากผู้รับบริการทางการแพทย์ กลุ่มการศึกษา

ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และกลุ่มการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ โดยผู้รับบริการที่มีการศึกษาดำกว่าปริญญาตรีมีพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์น้อยกว่าผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และผู้รับบริการทางการแพทย์ที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.138 และ 0.642 ตามลำดับ

นอกจากนั้น พบว่า ค่า Sig. ของผู้รับบริการทางการแพทย์ กลุ่มการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า เทียบกับกลุ่มการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้รับบริการทางการแพทย์ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์แตกต่างจากผู้รับบริการทางการแพทย์ที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์น้อยกว่าผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.504

**สมมติฐานที่ 1.5 ผู้รับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้**

$H_0$  : ผู้รับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ผู้รับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าสถิติของการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

$H_0$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ก็ต่อเมื่อ ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ปรากฏผลดังตาราง

ตาราง 28 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์  
ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

|                                                                | Levene Statistic | df1 | df2 | Sig.  |
|----------------------------------------------------------------|------------------|-----|-----|-------|
| พฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่<br>โรงพยาบาลสิริโรจน์ | 20.342**         | 2   | 385 | 0.000 |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 28 ผลการทดสอบความแปรปรวนของพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์  
โรงพยาบาลสิริโรจน์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า พฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์  
ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ )  
และปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง  
สถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นจะใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบความแตกต่าง ได้ดังนี้

ตาราง 29 แสดงความแตกต่างของพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์  
จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

|                                                                |                | Statistic | df1 | df2    | Sig.  |
|----------------------------------------------------------------|----------------|-----------|-----|--------|-------|
| พฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทาง<br>การแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ | Brown-Forsythe | 9.615**   | 2   | 61.412 | 0.000 |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 29 ผลความแตกต่างของ พฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่ โรงพยาบาลสิริโรจน์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 30 แสดงผลเปรียบเทียบรายค่าของพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่ โรงพยาบาลสิริโรจน์ต่างกัน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยวิธี Dunnett T3

| รายได้เฉลี่ยต่อเดือน |           | 12,244 – 20,168 บาท | 20,169 – 28,093 บาท | 28,094 บาทขึ้นไป   |
|----------------------|-----------|---------------------|---------------------|--------------------|
|                      | $\bar{X}$ | 3.46                | 3.44                | 4.04               |
| 12,244 – 20,168 บาท  | 3.46      | -                   | 0.18<br>(0.788)     | -0.587*<br>(0.000) |
| 20,169 – 28,093 บาท  | 3.44      |                     | -                   | -0.605*<br>(0.000) |
| 28,094 บาทขึ้นไป     | 4.04      |                     |                     | -                  |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 30 ผลเปรียบเทียบรายค่าของพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่ โรงพยาบาลสิริโรจน์ต่างกัน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยวิธี Dunnett T3 พบว่า ค่า Sig. ของ ผู้รับบริการทางการแพทย์ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 12,244 – 20,168 บาท เทียบกับ ผู้รับบริการทางการแพทย์ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 28,094 บาทขึ้นไป มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้รับบริการทางการแพทย์ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 12,244 – 20,168 บาท มีพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์แตกต่างจากผู้รับบริการทางการแพทย์ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 28,094 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้รับบริการทาง

การแพทย์ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 12,244 – 20,168 บาท มีพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์น้อยกว่าผู้รับบริการทางการแพทย์ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 28,094 บาทขึ้นไป มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.587

นอกจากนั้น พบว่าค่าSig. ของผู้รับบริการทางการแพทย์ กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,169 – 28,093 บาท เทียบกับกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 28,094 บาทขึ้นไป มีค่าเท่ากับ 0.000 ตามลำดับ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้รับบริการทางการแพทย์ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,169 – 28,093 บาท มีพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์แตกต่างจากผู้รับบริการทางการแพทย์ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 28,094 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้รับบริการทางการแพทย์ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,169 – 28,093 บาท มีพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์น้อยกว่าผู้รับบริการทางการแพทย์ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 28,094 บาทขึ้นไป มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.605

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานที่ 1.6 ผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้**

$H_0$  : ผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าสถิติของการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

$H_0$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ก็ต่อเมื่อ ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ปราบกฎผลดังตาราง

ตาราง 31 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ จำแนกตามอาชีพ

|                                                                | Levene Statistic | df1 | df2 | Sig.  |
|----------------------------------------------------------------|------------------|-----|-----|-------|
| พฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่<br>โรงพยาบาลสิริโรจน์ | 6.807**          | 2   | 385 | 0.001 |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 31 ผลการทดสอบความแปรปรวนของพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ จำแนกตามอาชีพ พบว่า พฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นจะใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบความแตกต่าง ได้ดังนี้

ตาราง 32 แสดงความแตกต่างของพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ จำแนกตามอาชีพ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

|                                                                |                | Statistic | df1 | df2     | Sig.  |
|----------------------------------------------------------------|----------------|-----------|-----|---------|-------|
| พฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทาง<br>การแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ | Brown-Forsythe | 0.665     | 2   | 107.929 | 0.516 |

จากตาราง 32 ผลความแตกต่างของพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ จำแนกตามอาชีพ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.516

ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์** สามารถเขียนเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

**สมมติฐานที่ 2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ ด้านความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์** สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

$H_0$  : ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ ด้านความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์

$H_1$  : ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ ด้านความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้การทดสอบค่าทางสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองตัว ถ้ามีค่า Sig. (2-tailed) น้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) นั่นคือ ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 33 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการ  
 ทางบริการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ ด้านความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ  
 กับพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์

| ความพึงพอใจของผู้รับบริการ<br>ต่อการใช้บริการทางการแพทย์<br>ด้านความพึงพอใจต่อความสะดวก<br>ที่ได้รับจากการบริการ | พฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทาง<br>การแพทย์ ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ |                    | ทิศทางและระดับความสัมพันธ์                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|--------------------|------------------------------------------------|
|                                                                                                                  | Pearson<br>Correlation ( r )                                    | Sig<br>(Two-tails) |                                                |
| การใช้เวลาคอยในสถานบริการ                                                                                        | 0.471**                                                         | 0.000              | มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง<br>ทิศทางเดียวกัน |
| การได้รับการรักษาดูแลเมื่อ<br>มีความต้องการ                                                                      | 0.454**                                                         | 0.000              | มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง<br>ทิศทางเดียวกัน |
| ความสะดวกสบายที่ได้รับ<br>ในสถานบริการ                                                                           | 0.428**                                                         | 0.000              | มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง<br>ทิศทางเดียวกัน |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 .01

จากตาราง 33 ผลการวิเคราะห์พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ  
 การใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ ด้านความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการ  
 บริการ กับพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ เป็นดังนี้

1. เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาล  
 สิริโรจน์ ด้านความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการต่อความสะดวกที่ได้รับจากการ  
 บริการ ในการใช้เวลาคอยในสถานบริการ กับพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่  
 โรงพยาบาลสิริโรจน์ พบว่าค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธ  
 สมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ  
 การใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ ด้านความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการ  
 บริการต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ในการใช้เวลาคอยในสถานบริการ มีความสัมพันธ์กับ  
 พฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทาง  
 เดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.471 แสดงว่าตัว

แปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง หมายความว่าถ้าผู้รับบริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ มีความพอใจในการใช้เวลาคอยในสถานบริการมากขึ้น ก็จะส่งผลให้มีพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

2. เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ ด้านความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับการบริการต่อความสะดวกที่ได้รับการบริการ ในการได้รับการรักษาดูแลเมื่อมีความต้องการ กับพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ พบว่าค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ ด้านความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับการบริการต่อความสะดวกที่ได้รับการบริการ ในการได้รับการรักษาดูแลเมื่อมีความต้องการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.454 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง หมายความว่าถ้าผู้รับบริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ มีความพอใจในการได้รับการรักษาดูแลเมื่อมีความต้องการมากขึ้น ก็จะส่งผลให้มีพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

3. เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ ด้านความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับการบริการต่อความสะดวกที่ได้รับการบริการ ในความสะอาดสบายที่ได้รับในสถานบริการ กับพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ พบว่าค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ ด้านความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับการบริการต่อความสะดวกที่ได้รับการบริการ ในความสะอาดสบายที่ได้รับในสถานบริการมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.428 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง หมายความว่าถ้า

ผู้รับบริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลศิริโรจน์ มีความพอใจในความสะอาดสบายที่ได้รับในสถานบริการมากขึ้น ก็จะส่งผลให้มีพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลศิริโรจน์เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

**สมมติฐานที่ 2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลศิริโรจน์ ด้านความพึงพอใจต่อการประสานงานของบริการ มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลศิริโรจน์ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้**

$H_0$  : ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลศิริโรจน์ ด้านความพึงพอใจต่อการประสานงานของบริการ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลศิริโรจน์

$H_1$  : ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลศิริโรจน์ ด้านความพึงพอใจต่อการประสานงานของบริการ มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลศิริโรจน์

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้การทดสอบค่าทางสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองตัว ถ้ามีค่า Sig. (2-tailed) น้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) นั่นคือ ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 34 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ ด้านความพึงพอใจต่อการประสานงานของบริการ กับพฤติกรรม การกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์

| ความพึงพอใจของผู้รับบริการ<br>ต่อการใช้บริการทางการแพทย์<br>ด้านความพึงพอใจต่อการ<br>ประสานงานของบริการ | พฤติกรรม การกลับมาใช้บริการทาง<br>การแพทย์ ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ |                    | ทิศทางและระดับความสัมพันธ์                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------------------------------------|
|                                                                                                         | Pearson<br>Correlation ( r )                                     | Sig<br>(Two-tails) |                                                |
| การได้รับบริการทุกประเภทตาม<br>ความต้องการ                                                              | 0.413**                                                          | 0.000              | มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง<br>ทิศทางเดียวกัน |
| แพทย์ให้ความสนใจสุขภาพทั้งหมด<br>ของผู้ป่วย                                                             | 0.457**                                                          | 0.000              | มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง<br>ทิศทางเดียวกัน |
| แพทย์ได้มีการติดตามผลการรักษา                                                                           | 0.457**                                                          | 0.000              | มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง<br>ทิศทางเดียวกัน |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 .01

จากตาราง 34 ผลการวิเคราะห์พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ ด้านความพึงพอใจต่อการประสานงานของบริการ กับพฤติกรรม การกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ เป็นดังนี้

1. เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ ด้านความพึงพอใจต่อการประสานงานของบริการ ในการได้รับบริการทุกประเภทตามความต้องการ กับพฤติกรรม การกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ พบว่าค่าSig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ ด้านความพึงพอใจต่อการประสานงานของบริการ ในการได้รับบริการทุกประเภทตามความต้องการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม การกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.413 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง หมายความว่าถ้าผู้รับบริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ มีความพอใจในการได้รับบริการทุกประเภทตามความต้องการมากขึ้น ก็จะส่งผลให้มีพฤติกรรม การกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

2. เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ ด้านความพึงพอใจต่อการประสานงานของบริการ ในการที่แพทย์ให้ความสนใจสุขภาพทั้งหมดของผู้ป่วย กับพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ พบว่าค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ ด้านความพึงพอใจต่อการประสานงานของบริการ ในการที่แพทย์ให้ความสนใจสุขภาพทั้งหมดของผู้ป่วย มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.457 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง หมายความว่าถ้าผู้รับบริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ มีความพอใจในการที่แพทย์ให้ความสนใจสุขภาพทั้งหมดของผู้ป่วยมากขึ้น ก็จะส่งผลให้มีพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

3. เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ ด้านความพึงพอใจต่อการประสานงานของบริการ ในการที่แพทย์ได้มีการติดตามผลการรักษากับพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ พบว่าค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ ด้านความพึงพอใจต่อการประสานงานของบริการ ในการที่แพทย์ได้มีการติดตามผลการรักษา มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.457 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง หมายความว่าถ้าผู้รับบริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ มีความพอใจในการที่แพทย์ได้มีการติดตามผลการรักษาเพิ่มขึ้น ก็จะส่งผลให้มีพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

**สมมติฐานที่ 2.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ ด้านความพึงพอใจต่ออัยยาศัยความสนใจต่อผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้**

$H_0$  : ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ ด้านความพึงพอใจต่ออรรถาธิบายความสนใจต่อผู้รับบริการ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์

$H_1$  : ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ ด้านความพึงพอใจต่ออรรถาธิบายความสนใจต่อผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้การทดสอบค่าทางสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองตัว ถ้ามีค่า Sig. (2-tailed) น้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) นั่นคือ ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 35 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ ด้านความพึงพอใจต่ออรรถาธิบายความสนใจต่อผู้รับบริการ กับพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์

| ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์ | พฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ |                 | ทิศทางและระดับความสัมพันธ์                 |
|------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-----------------|--------------------------------------------|
| ด้านความพึงพอใจต่ออรรถาธิบายความสนใจต่อผู้รับบริการ  | Pearson Correlation ( r )                                   | Sig (Two-tails) |                                            |
| แพทย์ พยาบาล แสดงอรรถาธิบายท่าทางที่ดี เป็นกันเอง    | 0.452**                                                     | 0.000           | มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางทิศทางเดียวกัน |
| แพทย์ พยาบาล แสดงความสนใจห่วงใยต่อผู้ป่วย            | 0.465**                                                     | 0.000           | มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางทิศทางเดียวกัน |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 .01

จากตาราง 35 ผลการวิเคราะห์พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ ด้านความพึงพอใจต่ออัยาศัยความสนใจต่อผู้รับบริการ กับพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ เป็นดังนี้

1. เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ ด้านความพึงพอใจต่ออัยาศัยความสนใจต่อผู้รับบริการ ในการที่แพทย์ พยาบาล แสดงอัยาศัย ทำทางที่ดี เป็นกันเอง กับพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ พบว่าค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ ด้านความพึงพอใจต่ออัยาศัยความสนใจต่อผู้รับบริการ ในการที่แพทย์ พยาบาล แสดงอัยาศัย ทำทางที่ดี เป็นกันเอง มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.452 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง หมายความว่าถ้าผู้รับบริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ มีความพอใจในการที่แพทย์ พยาบาล แสดงอัยาศัย ทำทางที่ดี เป็นกันเองมากขึ้น ก็จะส่งผลให้มีพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

2. เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ ด้านความพึงพอใจต่ออัยาศัยความสนใจต่อผู้รับบริการ ในการที่แพทย์ พยาบาล แสดงความสนใจ ห่วงใยต่อผู้ป่วย กับพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ พบว่าค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ ด้านความพึงพอใจต่ออัยาศัยความสนใจต่อผู้รับบริการ ในการที่แพทย์ พยาบาล แสดงความสนใจ ห่วงใยต่อผู้ป่วย มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.465 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง หมายความว่าถ้าผู้รับบริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ มีความพอใจในการที่แพทย์ พยาบาล แสดงความสนใจ ห่วงใยต่อผู้ป่วยมากขึ้น ก็จะส่งผลให้มีพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

**สมมติฐานที่ 2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ ด้านความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้**

$H_0$  : ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ ด้านความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์

$H_1$  : ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ ด้านความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้การทดสอบค่าทางสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองตัว ถ้ามีค่า Sig. (2-tailed) น้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) นั่นคือ ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 36 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ ด้านความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ กับพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์

| ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์<br>ด้านความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ | พฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ |                    | ทิศทางและระดับความสัมพันธ์                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|--------------------|------------------------------------------------|
|                                                                                                          | Pearson<br>Correlation ( r )                                | Sig<br>(Two-tails) |                                                |
| การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุการเจ็บป่วย                                                                | 0.438**                                                     | 0.000              | มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง<br>ทิศทางเดียวกัน |
| การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการรักษา                                                                         | 0.415**                                                     | 0.000              | มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง<br>ทิศทางเดียวกัน |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 .01

จากตาราง 36 ผลการวิเคราะห์พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ ด้านความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ กับพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ เป็นดังนี้

1. เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ ด้านความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ ในการได้รับข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุการเจ็บป่วย กับพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ พบว่าค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ ด้านความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ ในการได้รับข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุการเจ็บป่วย มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.438 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง หมายความว่าถ้าผู้รับบริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ มีความพอใจในการได้รับข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุการเจ็บป่วยมากขึ้น ก็จะส่งผลให้มีพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

2. เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ ด้านความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ ในการได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการรักษากับพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ พบว่าค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ ด้านความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการในการได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการรักษามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.415 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง หมายความว่าถ้าผู้รับบริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ มีความพอใจในการได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการรักษามากขึ้น ก็จะส่งผลให้มีพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

**สมมติฐานที่ 2.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์** สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

$H_0$  : ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์

$H_1$  : ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้การทดสอบค่าทางสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองตัว ถ้ามีค่า Sig. (2-tailed) น้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) นั่นคือ ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 37 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ กับพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์

| ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์<br>ด้านความพึงพอใจต่อ<br>คุณภาพของบริการ | พฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์<br>ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ |                    | ทิศทางและระดับความสัมพันธ์                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|--------------------|------------------------------------------------|
|                                                                                               | Pearson<br>Correlation ( r )                                   | Sig<br>(Two-tails) |                                                |
| คุณภาพของการบริการ<br>รักษาพยาบาล                                                             | 0.424**                                                        | 0.000              | มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง<br>ทิศทางเดียวกัน |
| คุณภาพของแพทย์ พยาบาลที่<br>ให้บริการรักษาพยาบาล                                              | 0.417**                                                        | 0.000              | มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง<br>ทิศทางเดียวกัน |
| คุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ใน<br>การรักษาพยาบาล                                                 | 0.357**                                                        | 0.000              | มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ทิศทาง<br>เดียวกัน    |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 37 ผลการวิเคราะห์พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ กับ พฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ เป็นดังนี้

1. เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ ในคุณภาพของการบริการรักษาพยาบาล กับ พฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ พบว่าค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ ในคุณภาพของการบริการรักษาพยาบาล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ ( $r$ ) มีค่าเท่ากับ 0.424 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง หมายความว่าถ้าผู้รับบริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ มีความพอใจในคุณภาพของการบริการรักษาพยาบาลมากขึ้น ก็จะส่งผลให้มีพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

2. เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ ในคุณภาพของแพทย์ พยาบาลที่ให้บริการรักษาพยาบาล กับพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ พบว่าค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ ในคุณภาพของแพทย์ พยาบาลที่ให้บริการรักษาพยาบาล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ ( $r$ ) มีค่าเท่ากับ 0.417 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง หมายความว่าถ้าผู้รับบริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ มีความพอใจในคุณภาพของแพทย์ พยาบาลที่ให้บริการรักษาพยาบาลมากขึ้น ก็จะส่งผลให้มีพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

3. เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลศิริโรจน์ ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ ในคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการรักษาพยาบาล กับพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลศิริโรจน์ พบว่าค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลศิริโรจน์ ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการในคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการรักษาพยาบาลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลศิริโรจน์ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ ( $r$ ) มีค่าเท่ากับ 0.357 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ หมายความว่า ถ้าผู้รับบริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลศิริโรจน์ มีความพอใจในคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการรักษาพยาบาลมากขึ้น ก็จะส่งผลให้มีพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลศิริโรจน์ เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

**สมมติฐานที่ 2.6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลศิริโรจน์ ด้านความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลศิริโรจน์ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้**

$H_0$  : ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลศิริโรจน์ ด้านความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลศิริโรจน์

$H_1$  : ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลศิริโรจน์ ด้านความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลศิริโรจน์

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้การทดสอบค่าทางสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองตัว ถ้ามีค่า Sig. (2-tailed) น้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) นั่นคือ ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 38 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการ  
ทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ ด้านความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ กับพฤติกรรม  
การกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์

| ความพึงพอใจของผู้รับบริการ<br>ต่อการใช้บริการทางการแพทย์<br>ด้านความพึงพอใจต่อ<br>ค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ | พฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทาง<br>การแพทย์ ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ |             | ทิศทางและระดับ<br>ความสัมพันธ์                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-------------|------------------------------------------------|
|                                                                                                            | Pearson                                                         | Sig         |                                                |
|                                                                                                            | Correlation ( r )                                               | (Two-tails) |                                                |
| ค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่จ่ายไปกับการ<br>รักษาพยาบาล                                                             | 0.440**                                                         | 0.000       | มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง<br>ทิศทางเดียวกัน |
| ค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่จ่ายไปกับการ<br>เตรียมตัวมารักษาพยาบาล                                                  | 0.470**                                                         | 0.000       | มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง<br>ทิศทางเดียวกัน |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 .01

จากตาราง 38 ผลการวิเคราะห์พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ  
การให้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ ด้านความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ  
กับพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ เป็นดังนี้

1. เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาล  
สิริโรจน์ ด้านความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการในค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่จ่ายไปกับการรักษา พยาบาล  
กับพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ พบว่าค่า Sig. (2-tailed) มีค่า  
เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ )  
หมายความว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทางการแพทย์ที่ โรงพยาบาลสิริโรจน์  
ด้านความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ในค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่จ่ายไปกับการรักษา พยาบาล มี  
ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ โดยมีความสัมพันธ์  
ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.440  
แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง  
หมายความว่าถ้าผู้รับบริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ มีความพอใจในค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่  
จ่ายไปกับการรักษาพยาบาลมากขึ้น ก็จะส่งผลให้มีพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่  
โรงพยาบาลสิริโรจน์ เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

2. เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ ด้านความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ในค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่จ่ายไปกับการเตรียมตัวมารักษาพยาบาล กับพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ พบว่าค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ ด้านความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ในค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่จ่ายไปกับการเตรียมตัวมารักษาพยาบาล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ ( $r$ ) มีค่าเท่ากับ 0.470 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง หมายความว่าถ้าผู้รับบริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ มีความพอใจในค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่จ่ายไปกับการเตรียมตัวมารักษาพยาบาลมากขึ้น ก็จะส่งผลให้มีพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

#### บทสรุปตารางการทดสอบสมมติฐานในการวิจัย

ตาราง 39 แสดงการสรุปผลการทดสอบสมมติฐานในการวิจัย สมมติฐานที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ที่แตกต่างกัน

| ตัวแปรที่ศึกษา       | สถิติที่ใช้    | ผลการทดสอบสมมติฐาน                   |
|----------------------|----------------|--------------------------------------|
| เพศ                  | t-test         | ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานรอง ( $H_1$ )* |
| อายุ                 | F-test         | ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานรอง ( $H_1$ )* |
| สถานภาพ              | F-test         | ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานรอง ( $H_1$ )* |
| ระดับการศึกษา        | F-test         | สอดคล้องกับสมมติฐานรอง ( $H_1$ )**   |
| รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | Brown-Forsythe | สอดคล้องกับสมมติฐานรอง ( $H_1$ )**   |
| อาชีพ                | Brown-Forsythe | ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานรอง ( $H_1$ )* |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 40 แสดงการสรุปผลการทดสอบสมมติฐานในการวิจัย สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์

| ตัวแปรที่ศึกษา                                          | สถิติที่ใช้         | ผลการทดสอบสมมติฐาน                         |
|---------------------------------------------------------|---------------------|--------------------------------------------|
| <b>ด้านความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับ</b>             |                     |                                            |
| <b>จากการบริการ</b>                                     |                     |                                            |
| การใช้เวลาคอยในสถานบริการ                               | Pearson Correlation | สอดคล้องกับสมมติฐานรอง (H <sub>1</sub> )** |
| การได้รับการรักษาดูแลเมื่อมีความต้องการ                 | Pearson Correlation | สอดคล้องกับสมมติฐานรอง (H <sub>1</sub> )** |
| ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ                      | Pearson Correlation | สอดคล้องกับสมมติฐานรอง (H <sub>1</sub> )** |
| <b>ด้านความพึงพอใจต่อการประสานงาน</b>                   |                     |                                            |
| <b>ของบริการ</b>                                        |                     |                                            |
| การได้รับบริการทุกประเภทตามความต้องการ                  | Pearson Correlation | สอดคล้องกับสมมติฐานรอง (H <sub>1</sub> )** |
| แพทย์ให้ความสนใจสุขภาพทั้งหมดของผู้ป่วย                 | Pearson Correlation | สอดคล้องกับสมมติฐานรอง (H <sub>1</sub> )** |
| แพทย์ได้มีการติดตามผลการรักษา                           | Pearson Correlation | สอดคล้องกับสมมติฐานรอง (H <sub>1</sub> )** |
| <b>ด้านความพึงพอใจต่ออรรถยาศัยความสนใจ</b>              |                     |                                            |
| <b>ต่อผู้รับบริการ</b>                                  |                     |                                            |
| แพทย์ พยาบาล แสดงอรรถยาศัย ท่าทางที่ดี                  |                     |                                            |
| เป็นกันเอง                                              | Pearson Correlation | สอดคล้องกับสมมติฐานรอง (H <sub>1</sub> )** |
| แพทย์ พยาบาล แสดงความสนใจห่วงใยต่อ                      |                     |                                            |
| ผู้ป่วย                                                 | Pearson Correlation | สอดคล้องกับสมมติฐานรอง (H <sub>1</sub> )** |
| <b>ด้านความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ</b> |                     |                                            |
| การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุการเจ็บป่วย               | Pearson Correlation | สอดคล้องกับสมมติฐานรอง (H <sub>1</sub> )** |
| การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการรักษา                        | Pearson Correlation | สอดคล้องกับสมมติฐานรอง (H <sub>1</sub> )** |
| <b>ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ</b>                |                     |                                            |
| คุณภาพของการบริการรักษาพยาบาล                           | Pearson Correlation | สอดคล้องกับสมมติฐานรอง (H <sub>1</sub> )** |
| คุณภาพของแพทย์ พยาบาลที่ให้บริการ                       |                     |                                            |
| รักษาพยาบาล                                             | Pearson Correlation | สอดคล้องกับสมมติฐานรอง (H <sub>1</sub> )** |
| คุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการ                          |                     |                                            |
| รักษาพยาบาล                                             | Pearson Correlation | สอดคล้องกับสมมติฐานรอง (H <sub>1</sub> )** |

ตาราง 40 (ต่อ)

| ตัวแปรที่ศึกษา                                    | สถิติที่ใช้         | ผลการทดสอบสมมติฐาน                 |
|---------------------------------------------------|---------------------|------------------------------------|
| <b>ด้านความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ</b> |                     |                                    |
| ค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่จ่ายไปกับการรักษาพยาบาล        | Pearson Correlation | สอดคล้องกับสมมติฐานรอง ( $H_1$ )** |
| ค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่จ่ายไปกับการเตรียมตัวมา        |                     |                                    |
| รักษาพยาบาล                                       | Pearson Correlation | สอดคล้องกับสมมติฐานรอง ( $H_1$ )** |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01



## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

#### สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจและพฤติกรรมของผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์ โรงพยาบาลสิริโรจน์ จังหวัดภูเก็ต” สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

##### 1. การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้มีจำนวน 388 คน เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 67.8 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 32.2

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 41-50 ปีจำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 32 รองลงมาคือ อายุ 21-30 ปี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.7 อายุ 31-40 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.6 อายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 17.2 และอายุน้อยกว่า 20 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 ตามลำดับ

สถานภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 214 คน ร้อยละ 55.2 รองลงมาคือสถานภาพโสดจำนวน 146 คน ร้อยละ 37.6 และสถานภาพหย่าร้าง / ม่าย / แยกกันอยู่จำนวน 28 คน ร้อยละ 7.2 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 58.8 รองลงมา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 35.3 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9 ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 12,244 – 20,168 บาท จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 48.7 รองลงมา คือ ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,169 – 28,093 บาท จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 38.9 ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 28,094 – 36,018 บาท จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 43,944 บาท ขึ้นไปจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1 และผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 36,019 – 43,943 บาท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 ตามลำดับ

อาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน / ห้างร้าน จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 59.5 รองลงมา คือ เจ้าของกิจการ / ธุรกิจส่วนตัวจำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 23 ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 37 คน ร้อยละ 9.5 และนักเรียน / นักศึกษา จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 8 ตามลำดับ

## 2. การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมของผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ สรุปได้ดังนี้

2.1 ด้านปัจจัยที่ผู้รับบริการตัดสินใจเข้ารับบริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกสถานที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมารับบริการจำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 61.3 รองลงมาคือความมีชื่อเสียงในการบริการ จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 48.7 ค่ารักษายาบาลถูกกว่าโรงพยาบาลอื่น จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 28.4 คุณภาพและมาตรฐานของการรักษาพยาบาล จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 22.2 และมีทีมแพทย์และพยาบาลผู้เชี่ยวชาญในการรักษาโรค จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 16.2 ตามลำดับ

2.2 ด้านการรับข่าวสารเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ของผู้รับบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับข่าวสารจากเพื่อน/ครอบครัว จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 50.8 รองลงมาคือรับข่าวสารจากอินเทอร์เน็ต จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 31.7 รับข่าวสารจากช่องทางอื่นๆ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อมูลว่าเป็นการรับข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัทที่ตนทำงานอยู่ จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 13.1 รับข้อมูลจากสื่อโฆษณาทางวิทยุจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7 รับข้อมูลจากสื่อโฆษณาทางโทรทัศน์จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 และรับข้อมูลจากหนังสือพิมพ์ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ

2.3 ด้านประเภทของบริการทางการแพทย์ที่ผู้รับบริการมาใช้บริการที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับบริการตรวจสุขภาพจำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 55.7 รองลงมาคือ หู คอ จมูก จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 27.6 ภูมิแพ้ จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 25 อายุรกรรม จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 16.2 ศัลยกรรมทั่วไป จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.6 ทันตกรรม จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 หัวใจ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 10.1 ศัลยกรรมกระดูก จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 เด็ก จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9 ศัลยกรรมความงาม จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 สูติ-นรี และมะเร็งนรีเวช จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 ดวงตาและเลนส์ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ผิวพรรณและเลเซอร์ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1 การแพทย์ทางเลือกและฝังเข็ม จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 ข้อและรูมาติสซั่ม จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 ศัลยกรรมปลูกเส้นผม จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 และศัลยกรรมประสาทสมอง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ

## 2.4 ด้านค่าใช้จ่ายในการให้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ พบว่า

ค่าใช้จ่ายในแต่ละครั้งของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่ำที่สุดคือ 800 บาท ค่าใช้จ่ายสูงที่สุดคือ 75,000 บาท และค่าใช้จ่ายเฉลี่ยคือ 1,213.79 บาท

## 2.5 ด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการในการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่

โรงพยาบาลสิริโรจน์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะกลับมาใช้บริการ เนื่องจากมีค่าเฉลี่ย พฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์เท่ากับ 3.52 หมายความว่าผู้รับบริการจะกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์

## 3. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทางการแพทย์ที่ โรงพยาบาลสิริโรจน์ สรุปได้ดังนี้

3.1 ด้านความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการโดยรวม เท่ากับ 3.41 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีความพึงพอใจในความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจ เท่ากับ 3.44 รองลงมาคือมีความพึงพอใจปานกลางในการใช้เวลาคอยในสถานบริการเท่ากับ 3.40 และมีความพึงพอใจปานกลางในการได้รับการรักษาดูแลเมื่อมีความต้องการเท่ากับ 3.40 ตามลำดับ

3.2 ด้านความพึงพอใจต่อการประสานงานของบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการประสานงานของบริการโดยรวม เท่ากับ 3.56 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีความพึงพอใจที่แพทย์ได้มีการติดตามผลการรักษา โดยมีค่าเฉลี่ย 3.57 มีความพึงพอใจที่แพทย์ให้ความสนใจสุขภาพทั้งหมดของผู้ป่วย เท่ากับ 3.56 และมีความพึงพอใจในการได้รับบริการทุกประเภทตามความต้องการ เท่ากับ 3.55 ตามลำดับ

3.3 ด้านความพึงพอใจต่ออรรถาศัยความสนใจต่อผู้รับบริการพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่ออรรถาศัยความสนใจต่อผู้รับบริการโดยรวม เท่ากับ 3.6 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีความพึงพอใจในแพทย์ พยาบาล แสดงอรรถาศัย ท่าทางที่ดี เป็นกันเอง เท่ากับ 3.6 มีความพึงพอใจในแพทย์ พยาบาล แสดงความสนใจห่วงใยต่อผู้ป่วย เท่ากับ 3.6

3.4 ด้านความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการโดยรวมเท่ากับ 3.61 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีความพึงพอใจในการได้รับข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุการเจ็บป่วยเท่ากับ 3.61 และมีความพึงพอใจในการได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาเท่ากับ 3.61

**3.5 ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ**พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการโดยรวม เท่ากับ 3.71 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจในคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการรักษาพยาบาลมากที่สุดเท่ากับ 3.90 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในคุณภาพของการบริการรักษาพยาบาล เท่ากับ 3.61 และมีความพึงพอใจในคุณภาพของแพทย์ พยาบาลที่ให้บริการรักษาพยาบาล เท่ากับ 3.61 ตามลำดับ

**3.6 ด้านความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการโดยรวม**พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการโดยรวม เท่ากับ 3.62 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีความพึงพอใจในค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่จ่ายไปกับการรักษาพยาบาลเท่ากับ 3.62 และมีความพึงพอใจในค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่จ่ายไปกับการเตรียมตัวมารักษาพยาบาลเท่ากับ 3.61 ตามลำดับ

#### **4. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐานในการวิจัย**

**สมมติฐานที่ 1 ผู้รับบริการที่มีข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ที่แตกต่างกัน** สามารถเขียนเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

**สมมติฐานที่ 1.1 ผู้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์แตกต่างกัน**

พบว่าผู้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน พฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 1.2 ผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์แตกต่างกัน**

พบว่าผู้รับบริการที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 1.3 ผู้รับบริการที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์แตกต่างกัน**

พบว่าผู้รับบริการที่มีสถานภาพที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

#### สมมติฐานที่ 1.4 ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์แตกต่างกัน

พบว่าผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ จึงนำมาเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยการทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติปรากฏผลดังนี้

1. ผู้รับบริการที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์น้อยกว่าผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.138 และ 0.642 ตามลำดับ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ

2. ผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์น้อยกว่าผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.504 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

#### สมมติฐานที่ 1.5 ผู้รับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์แตกต่างกัน

พบว่าผู้รับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ จึงนำมาเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยการทดสอบแบบ Dunnett T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ปรากฏผลดังนี้

1. ผู้รับบริการทางการแพทย์ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 12,244 – 20,168 บาท มีพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์น้อยกว่าผู้รับบริการทางการแพทย์ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 28,094 บาทขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.587 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. ผู้รับบริการทางการแพทย์ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,169 – 28,093 บาท มีพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์น้อยกว่าผู้รับบริการทางการแพทย์ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 28,094 บาทขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.605 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

## **สมมติฐานที่ 1.6 ผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์แตกต่างกัน**

พบว่าผู้รับบริการที่มีอาชีพที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์** สามารถเขียนเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

**สมมติฐานที่ 2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ ด้านความพึงพอใจต่อความสะดวกที่รับจากการบริการ มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์**

เมื่อพิจารณาการใช้เวลาคอยในสถานบริการ กับพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ พบว่าการใช้เวลาคอยในสถานบริการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าถ้าผู้รับบริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ มีความพอใจในการใช้เวลาคอยในสถานบริการมากขึ้น ก็จะส่งผลให้มีพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาการได้รับการรักษาดูแลเมื่อมีความต้องการ กับพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ พบว่าการได้รับการรักษาดูแลเมื่อมีความต้องการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าถ้าผู้รับบริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ มีความพอใจในการได้รับการรักษาดูแลเมื่อมีความต้องการมากขึ้น ก็จะส่งผลให้มีพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ กับพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ พบว่าความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าถ้าผู้รับบริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ มีความพอใจในความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการมากขึ้น ก็จะส่งผลให้มีพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

**สมมติฐานที่ 2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ ด้านความพึงพอใจต่อการประสานงานของบริการ มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์**

เมื่อพิจารณาการได้รับบริการทุกประเภทตามความต้องการ กับพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ พบว่าการได้รับบริการทุกประเภทตามความต้องการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าถ้าผู้รับบริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ มีความพอใจในการได้รับบริการทุกประเภทตามความต้องการมากขึ้น ก็จะส่งผลให้มีพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาการที่แพทย์ให้ความสนใจสุขภาพทั้งหมดของผู้ป่วย กับพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ พบว่าการที่แพทย์ให้ความสนใจสุขภาพทั้งหมดของผู้ป่วย มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ ในระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าถ้าผู้รับบริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ มีความพอใจในการที่แพทย์ให้ความสนใจสุขภาพทั้งหมดของผู้ป่วยมากขึ้น ก็จะส่งผลให้มีพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาการที่แพทย์ได้มีการติดตามผลการรักษา กับพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ พบว่าการที่แพทย์ได้มีการติดตามผลการรักษา มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าถ้าผู้รับบริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ มีความพอใจในการที่แพทย์ได้มีการติดตามผลการรักษามากขึ้น ก็จะส่งผลให้มีพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

**สมมติฐานที่ 2.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ ด้านความพึงพอใจต่ออัยยาศัยความสนใจต่อผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์**





ผู้รับบริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ มีความพอใจในค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่จ่ายไปกับการรักษาพยาบาลมากขึ้น ก็จะส่งผลให้มีพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่จ่ายไปกับการเตรียมตัวมารักษาพยาบาล กับพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ พบว่าค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่จ่ายไปกับการเตรียมตัวมารักษาพยาบาล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าถ้าผู้รับบริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ มีความพอใจในค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่จ่ายไปกับการเตรียมตัวมารักษาพยาบาลมากขึ้น ก็จะส่งผลให้มีพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

## อภิปรายผล

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจและพฤติกรรมของผู้รับบริการต่อการให้บริการทางการแพทย์ โรงพยาบาลสิริโรจน์ จังหวัดภูเก็ต" สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

**สมมติฐานที่ 1 ผู้รับบริการที่มีข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ที่แตกต่างกัน**

ผู้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เพราะการดูแลเอาใจใส่สุขภาพเป็นสิ่งสำคัญของทุกเพศ ทั้งเพศหญิงและเพศชายเพศที่แตกต่างกันจึงมีพฤติกรรมการรักษาสุขภาพและพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมณธิรา สันติภาพมณฑล (2546) ที่กล่าวว่าเพศที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อพฤติกรรมของลูกค้าของโรงพยาบาลย่นฮี้ที่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของไพฑูรย์ อารงกิตติคุณ (2547) ที่กล่าวว่าผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ในด้านการกลับมาใช้บริการซ้ำและในด้านการแนะนำบุคคลอื่นๆ ให้มาใช้บริการไม่แตกต่างกัน

ผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลศิริโรจน์ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เพราะคนแต่ละช่วงวัยต่างต้องการรักษาสุขภาพให้แข็งแรง อายุที่แตกต่างกันจึงไม่มีผลให้มีพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของมณธิรา สันติภาพมณฑล (2546) ที่กล่าวว่าอายุแตกต่างกันไม่มีผลต่อพฤติกรรมของลูกค้าของโรงพยาบาลยันฮีแตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของแคลิยา นุชตราวงศ์ (2555) ที่กล่าวว่าผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการแผนกตรวจสุขภาพในด้านการกลับมาใช้บริการในอนาคตไม่แตกต่างกัน

ผู้รับบริการที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลศิริโรจน์ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เพราะทั้งผู้ที่มีสถานภาพโสด สถานภาพสมรส และสถานภาพอื่นๆ ล้วนใส่ใจในสุขภาพของตนไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมณธิรา สันติภาพมณฑล (2546) ที่กล่าวว่าสถานภาพสมรสแตกต่างกันไม่มีผลต่อพฤติกรรมของลูกค้าของโรงพยาบาลยันฮีแตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของแคลิยา นุชตราวงศ์ (2555) ที่กล่าวว่าผู้ให้บริการที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการแผนกตรวจสุขภาพในด้านการกลับมาใช้บริการในอนาคตไม่แตกต่างกัน

ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลศิริโรจน์แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้รับบริการที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์มากที่สุด เนื่องจากผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าจะมีความรู้ความเข้าใจในการดูแลรักษาสุขภาพเป็นอย่างดี จึงนิยมเข้ารับบริการในโรงพยาบาล ในขณะที่ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาน้อย อาจมีความเข้าใจว่าเมื่อเจ็บป่วยสามารถซื้อยาจากร้านขายยาทั่วไปมารับประทานเองเพราะมีราคาถูกและไม่ต้องการสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายในการรักษาที่โรงพยาบาล สอดคล้องกับงานวิจัยของนารีรัตน์ บุญญางวงศ์ (2550) ที่กล่าวว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีแนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการของผู้คลอดบุตร ณ วอร์ดสูตินรีเวช โรงพยาบาลกล้วยน้ำไทแตกต่างกัน

ผู้รับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้รับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 28,094 บาทขึ้นไปนั้นมีพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์มากที่สุด เนื่องจากผู้รับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า จะมีรายได้สำหรับการดูแลสุขภาพของตนเองและครอบครัวมากกว่าผู้รับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่าและมีความสามารถในการชำระค่าบริการรักษาพยาบาลได้มากกว่าผู้รับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า จึงมีความสามารถในการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ได้บ่อยครั้งกว่าผู้รับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของแคทลียา นุชตราวงศ์ (2555) ที่กล่าวว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการแผนกตรวจสุขภาพในด้านการกลับมาใช้บริการในอนาคต ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโดยเฉลี่ยต่อครั้ง และด้านจำนวนครั้งที่เคยมาใช้บริการแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของมณธิรา สันติภาพมณฑล (2546) ที่กล่าวว่ารายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมของลูกค้าของโรงพยาบาลยันฮีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของไพฑูรย์ อารังกิตติคุณ (2547) ที่กล่าวว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้แตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ในด้านการกลับมาใช้บริการซ้ำและในการแนะนำบุคคลอื่นๆ ให้มาใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผู้รับบริการที่มี อาชีพที่ต่างกัน มีพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เพราะผู้รับบริการที่มีอาชีพที่ต่างกันล้วนแต่มีความกังวลทางด้านสุขภาพและใส่ใจในการรักษาดูแลสุขภาพไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของแคทลียา นุชตราวงศ์ (2555) ที่กล่าวว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการแผนกตรวจสุขภาพในด้านการกลับมาใช้บริการในอนาคตไม่แตกต่างกัน

## สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์

จากผลการวิจัยพบว่าผู้รับบริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์มีความพึงพอใจต่อบริการในด้านความพึงพอใจต่อความสะดวกที่รับจากการบริการ ด้านความพึงพอใจต่อการประสานงานของบริการ ด้านความพึงพอใจต่ออรรถาธิบายความสนใจต่อผู้รับบริการ ด้านความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพของการบริการ และด้านความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ซึ่งมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ยกเว้นด้านคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการรักษาพยาบาล ซึ่งมีความความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เนื่องจากการเพิ่มความสะดวกในการให้บริการผู้รับบริการให้มากขึ้น การประสานงานบริการที่รวดเร็วยิ่งขึ้น การแสดงความเอาใจใส่สนใจผู้รับบริการมากขึ้น การให้ข้อมูลการรักษาพยาบาลแก่ผู้รับบริการอย่างครบถ้วนมากขึ้น คุณภาพของการบริการรักษาพยาบาลที่ดีขึ้น และคุณภาพของแพทย์ พยาบาลที่ให้บริการรักษาพยาบาลที่ดีขึ้น และการกำหนดค่าใช้จ่ายในการให้บริการทางการแพทย์ที่สมเหตุสมผลมากขึ้น มีราคาที่แข่งขันได้กับโรงพยาบาลอื่นๆ ล้วนเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการสามารถสังเกตเห็นความแตกต่างได้ง่าย สามารถสัมผัสได้ ใช้ประสบการณ์ในการรักษาพยาบาลที่ผ่านมาเทียบเคียงได้ ประเมินได้ จึงส่งผลต่อความรู้สึกทางด้านจิตใจ ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น และสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ ส่วนคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการรักษาพยาบาล เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการไม่มีความรู้ในคุณสมบัติของเครื่องมือที่ใช้ในการรักษาพยาบาลแม้มีการพัฒนาคุณภาพเครื่องมือให้ดีขึ้น มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยขึ้น ผู้รับบริการก็ไม่ทราบความแตกต่างจึงส่งผลให้ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ในระดับต่ำ

ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของแคทลียา นุชตราวงศ์ (2555) ที่กล่าวว่าทัศนคติที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการแผนกตรวจสุขภาพในด้านการกลับมาใช้บริการในอนาคต โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทัศนคติที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดในด้านแผนกตรวจสุขภาพ ด้านบุคลากรพยาบาลและเจ้าหน้าที่ ด้านราคา ด้านสถานที่การให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านคุณภาพในการให้บริการ เนื่องจากผู้ใช้บริการตรวจสุขภาพได้รับการบริการคำแนะนำจากแพทย์และบุคลากร ไม่ว่าจะเป็นพยาบาลหรือเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลที่ดี ค่าบริการในการตรวจสุขภาพที่เหมาะสม สถานที่การให้บริการ มีความสะดวก สบาย สะอาด

กระบวนการให้บริการที่มีลำดับขั้นตอน รวมถึงคุณภาพในการบริการที่ดีมีคุณภาพ ก็จะส่งผลให้ ผู้ใช้บริการมีแนวโน้มพฤติกรรมในการใช้บริการในอนาคต จะกลับมาใช้บริการตรวจสุขภาพของ โรงพยาบาลแห่งนี้เพิ่มขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของมณธิรา สันติภาพมณฑล (2546) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อโรงพยาบาลย่นฮีทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านแพทย์ ด้านพยาบาลและ เจ้าหน้าที่ ด้าน การบริการ ด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ด้านการรักษาพยาบาล ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือทางการแพทย์ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของโรงพยาบาล กับพฤติกรรมของลูกค้าของ โรงพยาบาลย่นฮีมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อโรงพยาบาลย่นฮีมากขึ้นจะทำให้พฤติกรรมของลูกค้าของโรงพยาบาล ย่นฮีมากขึ้นด้วย นอกจากนี้งานวิจัยนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของไพฑูรย์ อารังกิตติคุณ (2547) ที่ กล่าวว่าความพึงพอใจด้านส่วนประสมการตลาดบริการ (7 Ps) ทั้งโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ความ พึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์ ความพึงใจในด้านราคา ความพึงพอใจในด้านสถานที่การให้บริการ ความ พึงพอใจในการส่งเสริมการตลาด ความพึงพอใจในด้านบุคคลหรือพนักงาน ความพึงพอใจในด้าน การสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ความพึงพอใจในด้านกระบวนการเพื่อส่งมอบคุณภาพ การให้บริการลูกค้า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของผู้ที่ใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ไปในทิศทางเดียวกัน ในด้านการกลับมาใช้บริการซ้ำและในด้านการแนะนำบุคคลอื่นๆ ให้มาใช้บริการ

### ข้อเสนอแนะจากการทำวิจัย

1. จากผลการวิจัยพบว่าผู้รับบริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์เป็นกลุ่มที่มี การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 28,094 บาทขึ้นไปโดยบุคคลกลุ่มนี้เป็นกลุ่ม ลูกค้าเป้าหมายของโรงพยาบาลเนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่ โรงพยาบาลสิริโรจน์มากที่สุด ดังนั้นกลยุทธ์ทางการตลาดควรมุ่งเน้นและให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ทางแพทย์ในกลุ่มนี้เป็นพิเศษ นอกจากนี้ ควรทำการวิจัยเพิ่มเติมในวิธีการเพิ่มความพึงพอใจ และวางกลยุทธ์ทางการตลาดในการดึงดูดผู้รับบริการทางการแพทย์ในกลุ่มอื่นๆ ที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกันไปและมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน เพราะเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการกลับมาใช้ บริการทางการแพทย์ โดยเฉพาะผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 28,094 บาทขึ้นไป ซึ่งมีสัดส่วนลูกค้า กลุ่มนี้เพียง 12.4% ให้มารับบริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์มากขึ้น เพื่อโอกาสในการเสนอ บริการทางการแพทย์ที่มีราคาสูงขึ้น และทำให้โรงพยาบาลสิริโรจน์มีความสามารถในการทำกำไร สูงขึ้น

2. โรงพยาบาลศิริโรจน์ควรมีการประชาสัมพันธ์การบริการตรวจสุขภาพทางช่องทางเพื่อน/ครอบครัว อินเทอร์เน็ต และควรมีการนำเสนอโปรโมชั่นแพ็คเกจตรวจสุขภาพพนักงานรายปี (annual checkup) ให้แผนกทรัพยากรบุคคลของบริษัท/ห้างร้านต่างๆ มากขึ้น เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าประเภทของบริการทางการแพทย์ที่ผู้รับบริการมาใช้บริการที่โรงพยาบาลศิริโรจน์มากที่สุดคือการตรวจสุขภาพ และช่องทางการรับข่าวสารเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลส่วนใหญ่มาจากเพื่อน/ครอบครัว อินเทอร์เน็ต และแผนกทรัพยากรบุคคลของบริษัทที่ผู้รับบริการทำงานอยู่

3. โรงพยาบาลศิริโรจน์ควรปรับปรุงแก้ไขให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้น โดยเพิ่มความรวดเร็วในการบริการให้มากขึ้น ให้มีการจัดคิวเรียงลำดับการบริการแบบอัตโนมัติ ให้ผู้รับบริการทราบเป็นตัวเลขอย่างชัดเจนว่าตนเองต้องรออีกกี่คิว อีกทั้งน่าจะจึงจะได้รับบริการ ควรมีการเพิ่มจำนวนแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่เพื่อให้บริการทางการแพทย์ในประเภทบริการที่มีผู้รับบริการมากเป็นพิเศษ เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว ลดเวลารอคอย และทำให้ผู้รับบริการทางการแพทย์รู้สึกว่าได้การรักษาดูแลได้ทันทั่วๆ ที่มากขึ้น อันจะนำไปสู่ระดับความพึงพอใจในการบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลศิริโรจน์โดยรวมสูงขึ้น เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลศิริโรจน์มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับการบริการคือ 3.41 โดยส่วนที่มีคะแนนน้อยคือ การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ และการได้รับการรักษาดูแลเมื่อมีความต้องการ

4. โรงพยาบาลศิริโรจน์ควรให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกในการเพิ่มระดับความพึงพอใจ หากสามารถทำให้ผู้รับบริการทางการแพทย์มีความพอใจขึ้นมาก จะส่งผลให้ผู้รับบริการทางการแพทย์มีพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์สูงมากขึ้น จากผลการวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์ในแต่ละด้าน ทั้ง 6 ด้านนั้น พบว่าด้านความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับการบริการ ในหัวข้อการใช้เวลารอคอยในสถานบริการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์มากที่สุด ด้านความพึงพอใจต่อการประสานงานของบริการ ในหัวข้อแพทย์ให้ความสนใจสุขภาพทั้งหมดของผู้ป่วยและหัวข้อแพทย์ได้มีการติดตามผลการรักษา มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์มากที่สุด ด้านความพึงพอใจต่ออรรถาธิบายความสนใจต่อผู้รับบริการ ในหัวข้อแพทย์ พยาบาล แสดงความสนใจห่วงใยต่อผู้ป่วย มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์มากที่สุด ด้านความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ ในหัวข้อการได้รับข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุการเจ็บป่วย มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์มากที่สุด ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ ในหัวข้อคุณภาพของการบริการรักษาพยาบาล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์มากที่สุด และด้านความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ในหัวข้อค่าใช้จ่ายที่จ่ายไปกับการเตรียมตัวมารักษาพยาบาล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์มากที่สุด

5. โรงพยาบาลศิริโรจน์ควรให้ความสำคัญในการเพิ่มความพึงพอใจในคุณภาพของการบริการรักษาพยาบาลและคุณภาพของแพทย์ พยาบาลที่ให้บริการรักษาพยาบาลมากกว่าการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการรักษาพยาบาล เนื่องจากผลการวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทางการแพทย์ ในด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ พบว่ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมมากที่สุดในหัวข้อคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการรักษาพยาบาล แต่เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการรักษาพยาบาล กับพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์กลับพบว่ามีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ในทิศทางเดียวกัน

### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทางการแพทย์ ด้านอื่นๆ เพิ่มเติม ที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้บริการทางการแพทย์
2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจเฉพาะเจาะจงแยกตามประเภทของบริการทางการแพทย์ เพื่อจะได้ทราบว่าบริการทางการแพทย์ใดที่ควรมีการปรับปรุงเป็นพิเศษเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจและพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ของผู้รับบริการ
3. ควรทำการศึกษาความพึงพอใจและพฤติกรรมของผู้รับบริการทางการแพทย์อย่างต่อเนื่อง เพื่อประโยชน์ในการวางกลยุทธ์การบริหารธุรกิจโรงพยาบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างสม่ำเสมอ
4. ควรทำการศึกษาความต้องการของผู้รับบริการทางการแพทย์ โรงพยาบาลศิริโรจน์เพิ่มเติม เพื่อรองรับความต้องการในการใช้บริการทางการแพทย์ในอนาคตได้ในเชิงรุก



## บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). *หลักสถิติ*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- . (2545). *การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- . (2545). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: ซี เค แอนด์เอสโฟโต้สตูดิโอ.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2552). *โครงการจัดทำข้อมูลโครงสร้างการลงทุนธุรกิจในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ*. กรุงเทพฯ: อินฟอรม์เมชันโพรวายเดอร์แอนด์คอนซัลแตนท์.
- . (2555). *ภูเก็ต*. สืบค้นเมื่อ 26 มกราคม 2555, จาก [http://www.tourisminvest.tat.or.th/index.php?option=com\\_content&view=article&id=89&Itemid=257&lang=th](http://www.tourisminvest.tat.or.th/index.php?option=com_content&view=article&id=89&Itemid=257&lang=th)
- ก่อเกียรติ วิริยะกิจพัฒนา; และวินัส อัครสิทธิถาวร. (2550). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: วังอักษร.
- แคลเลีย นุชตราวงค์. (2555). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้บริการแผนกตรวจสุขภาพของโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพและปริมณฑล*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ฉัตยาพร เสมอใจ; และฐิตินันท์ วารวณิช. (2551). *หลักการตลาด*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2525). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- นารีรัตน์ บุญญาวงค์. (2550). *ความพึงพอใจและแนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการของผู้คลอดบุตร ณ วอร์ดสูติรีเวชโรงพยาบาลกล้วยน้ำไท*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นิตา ชัชกุล. (2551). *อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- น้ำทิพย์ อุษชิน. (2553). *พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นบริเวณรอบเกาะรัตนโกสินทร์ กรณีศึกษา : วัดพระศรีรัตนศาสดาราม วัดพระเชตุพนวิมลมังคลาราม และวัดอรุณราชวราราม*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร. ถ่ายเอกสาร.
- พรทิพย์ วรภิเษกคาทร. (2529). *การวิจัยเพื่อการประชาสัมพันธ์*. กรุงเทพฯ: ประกายพริก.

- ไพฑูรย์ อารังกิตติคุณ. (2547). *ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2545ก). *เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยว หน่วยที่ 1-8*. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- (2545ข). *เอกสารการสอนชุดวิชากลยุทธ์การตลาดในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว หน่วยที่ 1-8*. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- มณธิรา สันติภาพมณฑล. (2546). *ความพึงพอใจและพฤติกรรมของลูกค้าที่มีต่อการบริการของโรงพยาบาลยันฮี*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- โรงพยาบาลสิริโรจน์. (ม.ป.ป.). สืบค้นเมื่อ 30 ตุลาคม 2554, จาก <http://www.phuketinternationalhospital.com/th/>
- ลลิตา ขุนทอง. (2550). *แนวทางการวางแผนพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ในจังหวัดภูเก็ต*. ปริญญานิพนธ์ วท.ม. (การวางแผนและการจัดการการท่องเที่ยวเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วัชร ดำศรี; และชนกันต์ หิรัญพันธุ์. (2548). *โครงการศักยภาพของโรงพยาบาลเพื่อการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในจังหวัดภูเก็ต*. กรุงเทพฯ: สำนักประสานงานการพัฒนาและจัดการการท่องเที่ยวเชิงพื้นที่อย่างยั่งยืนสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย. ถ่ายเอกสาร.
- วันเพ็ญ สอนสีดา. (2545). *ความคาดหวังคุณภาพการบริการของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลรัฐ: ศึกษากรณีโรงพยาบาลพระนั่งเกล้า จังหวัดนนทบุรี*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2543). *คู่มือการวิจัยการวิจัยเชิงปฏิบัติ*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: เจริญผล.
- วีรยุทธ์ เกื้อกิม. (2548). *ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมด้านการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2539). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: วิสัทธิพัฒนา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. (2541). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- (2548). *การวิจัยธุรกิจ ฉบับปรับปรุงใหม่*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- ศุภร เสรีรัตน์. (2544). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: เอ.อาร์.บิซิเนส เพรส.
- สมิต สัจฉกร. (2542). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

สมดี หงส์ไพศาลวิวัฒน์; และคนอื่นๆ. (2548, มกราคม-มีนาคม). โอกาสและกลยุทธ์การตลาด  
ท่องเที่ยวสุขภาพในประเทศไทยกรณีศึกษากลุ่มเอเชียแปซิฟิกยุโรปและอเมริกา.

วารสารบริหารธุรกิจ. 28(105): 1-25.

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2555). บทสรุปสำหรับผู้บริหาร การสำรวจภาวะเศรษฐกิจและสังคมของ  
ครัวเรือน พ.ศ.2554. สืบค้นเมื่อ 15 กันยายน 2556, จาก

<http://service.nso.go.th/nso/nsopublish/themes/files/Sociosum54.pdf>.

สุทธ ฐิตินิยมการ. (2545). *ทัศนคติและความพึงพอใจของผู้รับบริการในโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค  
ต่อการบริการทางการแพทย์ผู้ป่วยนอกในโรงพยาบาลเอกชน กรณีศึกษาโรงพยาบาลสินแพทย์*  
สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.  
ถ่ายเอกสาร.

เสรี วงษ์มณฑา. (2542). *การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.

Goeldner, Charles R.; & Ritchie, J. R. Brent. (2003). *Tourism : Principles Practices Philosophies*.  
9th ed. John Wiley & Sons, Inc.

Kotler, Philip; Bowen, John T; & Makens, James C. (2006). *Marketing for Hospitality and  
Tourism*. 4th ed. Pearson Education.

Morrison, Alastair M. (2010). *Hospitality and Travel Marketing*. 4th ed. Delmar, Cengage  
Learning.

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก  
แบบสอบถาม



### แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง : ความพึงพอใจและพฤติกรรมของผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์  
โรงพยาบาลสิริโรจน์ จังหวัดภูเก็ต

#### เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้ ได้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการรวบรวมข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ของนักศึกษา ปริญญาโทสาขาการจัดการ ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยมีความประสงค์จะศึกษาความพึงพอใจและพฤติกรรม ของผู้รับบริการต่อ การใช้บริการทาง การแพทย์ โดยแบบสอบถามนี้จะประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์

ดังนั้น จึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ให้ครบทุกข้อ ให้ตรงกับทัศนคติของท่านมากที่สุด ทั้งนี้จะไม่มีการระบุชื่อของผู้ตอบ และผู้วิจัยจะเก็บคำตอบของท่านไว้เป็นความลับ และนำไปใช้ในการศึกษาเท่านั้น ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ท่านได้กรุณาให้ความร่วมมือในการวิจัยครั้งนี้

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงตามความเป็นจริง

1. เพศ

☐ 1. ชาย

☐ 2. หญิง

2. อายุ

☐ 1. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี

☐ 2. 21 – 30 ปี

☐ 3. 31 – 40 ปี

☐ 4. 41 – 50 ปี

☐ 5. 51 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพ

☐ 1. โสด

☐ 2. สมรส / อยู่ด้วยกัน

☐ 3. หย่าร้าง / ม่าย / แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

☐ 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ 2. ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า

☐ 3. สูงกว่าปริญญาตรี

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐ 1. 12,244 – 20,168 บาท

☐ 2. 20,169 – 28,093 บาท

☐ 3. 28,094 – 36,018 บาท

☐ 4. 36,019 – 43,943 บาท

☐ 5. 43,944 บาทขึ้นไป

## 6. อาชีพ

- ☐ 1. นักเรียน / นักศึกษา
 ☐ 2. ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
☐ 3. พนักงานบริษัทเอกชน / ห้างร้าน
 ☐ 4. เจ้าของกิจการ / ธุรกิจส่วนตัว  
☐ 5. อื่นๆ โปรดระบุ.....

**ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์**  
**คำชี้แจง** โปรดอ่านข้อความและทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. เพราะเหตุใด ท่านจึงตัดสินใจมารับบริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1. คุณภาพและมาตรฐานของการรักษาพยาบาล  
☐ 2. ความมีชื่อเสียงในการบริการ  
☐ 3. มีทีมแพทย์และพยาบาลที่เชี่ยวชาญในการรักษาโรค  
☐ 4. ค่ารักษาพยาบาลถูกกว่าโรงพยาบาลอื่น  
☐ 5. สถานที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมารับบริการ  
☐ 6. อื่นๆ โปรดระบุ.....

2. ท่านได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ จากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1. หนังสือพิมพ์
 ☐ 2. สื่อโฆษณาทางโทรทัศน์  
☐ 3. สื่อโฆษณาทางวิทยุ
 ☐ 4. เพื่อน / ครอบครัว  
☐ 5. อินเทอร์เน็ต
 ☐ 6. แหล่งข้อมูลอื่นๆ (โปรดระบุ).....

3. ท่านรับการรักษาในโรงพยาบาลสิริโรจน์ ในด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1. ตรวจสุขภาพ  
☐ 2. ทันตกรรม  
☐ 3. อายุรกรรม  
☐ 4. ศัลยกรรมทั่วไป  
☐ 5. ศัลยกรรมความงาม  
☐ 6. ศัลยกรรมปลูกเส้นผม  
☐ 7. ศัลยกรรมกระดูก  
☐ 8. ศัลยกรรมประสาทสมอง  
☐ 9. การแพทย์ทางเลือกและฝังเข็ม  
☐ 10. ดวงตาและเลนส์  
☐ 11. สลายนิ่ว / ไตเทียม  
☐ 12. สูติ-นรี และมะเร็งนรีเวช  
☐ 13. ผิวพรรณและเลเซอร์  
☐ 14. เด็ก

- ☐ 15. จิตเวชเด็ก
- ☐ 16. หัวใจ
- ☐ 17. วิชาการมีบุตรยากและวินิจฉัยพันธุกรรมตัวอ่อน
- ☐ 18. ชี้อและรุมมาติสซึม
- ☐ 19. นุ คอ จมูก
- ☐ 20. ภูมิแพ้

4. หากท่านมีโอกาส ท่านจะกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลศิริโรจน์อีกหรือไม่

จะกลับมาใช้บริการอย่างแน่นอน 5 ..... 4 ..... 3 ..... 2 ..... 1 ..... 1 จะไม่กลับมาใช้บริการอย่างแน่นอน

5. ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลศิริโรจน์ของท่านแต่ละครั้ง โดยประมาณ .....บาท ต่อครั้ง

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลศิริโรจน์  
คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความและทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

| ข้อ | ความพึงพอใจต่อบริการ (Consumer satisfaction)              | ระดับความพึงพอใจ |         |             |          |                |
|-----|-----------------------------------------------------------|------------------|---------|-------------|----------|----------------|
|     |                                                           | (5) มากที่สุด    | (4) มาก | (3) ปานกลาง | (2) น้อย | (1) น้อยที่สุด |
|     | <u>ด้านความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ</u>   |                  |         |             |          |                |
| 1   | การใช้เวลาคอยในสถานบริการ                                 |                  |         |             |          |                |
| 2   | การได้รับการรักษาดูแลเมื่อมีความต้องการ                   |                  |         |             |          |                |
| 3   | ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ                        |                  |         |             |          |                |
|     | <u>ด้านความพึงพอใจต่อการประสานงานของบริการ</u>            |                  |         |             |          |                |
| 4   | การได้รับบริการทุกประเภทตามความต้องการ                    |                  |         |             |          |                |
| 5   | แพทย์ให้ความสนใจสุขภาพทั้งหมดของผู้ป่วย                   |                  |         |             |          |                |
| 6   | แพทย์ได้มีการติดตามผลการรักษา                             |                  |         |             |          |                |
|     | <u>ด้านความพึงพอใจต่ออรรถยาศัยความสนใจต่อผู้รับบริการ</u> |                  |         |             |          |                |
| 7   | แพทย์ พยาบาล แสดงอรรถยาศัย ทำทางที่ดี เป็นกันเอง          |                  |         |             |          |                |
| 8   | แพทย์ พยาบาล แสดงความสนใจห่วงใยต่อผู้ป่วย                 |                  |         |             |          |                |
|     | <u>ด้านความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ</u>   |                  |         |             |          |                |
| 9   | การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุการเจ็บป่วย                 |                  |         |             |          |                |
| 10  | การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการรักษา                          |                  |         |             |          |                |

| ข้อ | ความพึงพอใจต่อบริการ (Consumer satisfaction)          | ระดับความพึงพอใจ |         |             |          |                |
|-----|-------------------------------------------------------|------------------|---------|-------------|----------|----------------|
|     |                                                       | (5) มากที่สุด    | (4) มาก | (3) ปานกลาง | (2) น้อย | (1) น้อยที่สุด |
|     | <b>ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ</b>              |                  |         |             |          |                |
| 11  | คุณภาพของการบริการรักษาพยาบาล                         |                  |         |             |          |                |
| 12  | คุณภาพของแพทย์ พยาบาลที่ให้บริการรักษาพยาบาล          |                  |         |             |          |                |
| 13  | คุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการรักษาพยาบาล             |                  |         |             |          |                |
|     | <b>ด้านความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ</b>     |                  |         |             |          |                |
| 14  | ค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่จ่ายไปกับการรักษาพยาบาล            |                  |         |             |          |                |
| 15  | ค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่จ่ายไปกับการเตรียมตัวมารักษาพยาบาล |                  |         |             |          |                |



ขอขอบพระคุณท่านในการตอบแบบสอบถามนี้





ภาคผนวก ข  
หนังสือขออนุญาตในการเก็บข้อมูลเพื่อทำการวิจัย



ภาคผนวก ค  
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม



### รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

- |                                 |                                                                              |
|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| 1. รศ. สุพาดา สิริกุตตา         | อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ<br>คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 2. อ. ดร. วรินทร์า ศิริสุทธิกุล | อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ<br>คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |



ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์



## ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

|                                |                                                                                                           |
|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ชื่อ ชื่อสกุล                  | นางสาวนิรมล วัชรวิศิษฐ์                                                                                   |
| วันเดือนปีเกิด                 | 1 กรกฎาคม 2526                                                                                            |
| สถานที่เกิด                    | อำเภอเมือง จ.นครราชสีมา                                                                                   |
| สถานที่อยู่ปัจจุบัน            | 781 ซ.สีบศิริ 3 ถ.สีบศิริ ต.ในเมือง อ.เมือง<br>จ.นครราชสีมา                                               |
| ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน | เจ้าหน้าที่ Drive NPD Buyer                                                                               |
| สถานที่ทำงานปัจจุบัน           | แผนก Materials<br>บริษัท ซีเกท เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด<br>90 หมู่ 15 ต.สูงเนิน อ.สูงเนิน จ.นครราชสีมา |
| ประวัติการศึกษา                |                                                                                                           |
| พ.ศ. 2548                      | เศรษฐศาสตรบัณฑิต<br>จาก จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย                                                             |
| พ.ศ. 2558                      | บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ)<br>จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ                                       |