

พฤติกรรมและความพึงพอใจด้านการบริการของผู้ป่วยนอก  
แผนกเวชศาสตร์ครอบครัว โรงพยาบาลรามธิบดี

นางสาวสิริวิมล กาญจนเชษฐพงศ์



การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2555

**Out-patient Behavior and Satisfaction on the Services of  
the Family Health Unit at Ramathibodi Hospital**

**Miss Sirivimol Kanchanachestapong**



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for  
the Degree of Master of Business Administration

School of Management Science

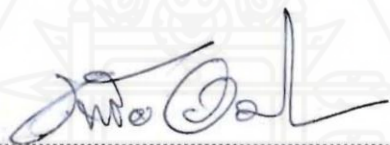
Sukhothai Thammathirat Open University

2012

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ พฤติกรรมและความพึงพอใจด้านการบริการของผู้ป่วยนอก  
แผนกเวชศาสตร์ครอบครัว โรงพยาบาลรามารินทร์  
ชื่อและนามสกุล นางสาวศิริวิมล กาญจนเชษฐพงศ์  
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ  
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ธนชัย ยมจินดา

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 14 พฤศจิกายน 2555

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ธนชัย ยมจินดา)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์นินทร์ ชูณพันธ์)



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุรีย์ เข้มทอง)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

**ชื่อการศึกษา** คั่นคว้าวอิสระ พฤติกรรมและความพึงพอใจด้านการบริการของผู้ป่วยนอก  
แผนกเวชศาสตร์ครอบครัว โรงพยาบาลรามาริบัติ

**ผู้ศึกษา** นางสาวสิริวิมล กาญจนเศรษฐพงศ์ รหัสนักศึกษา 2533000291 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
**อาจารย์ที่ปรึกษา** รองศาสตราจารย์ชนชัย ยมจินดา **ปีการศึกษา** 2555

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ป่วยนอกแผนกเวชศาสตร์ครอบครัว โรงพยาบาลรามาริบัติ (2) ศึกษาความพึงพอใจด้านการบริการของผู้ป่วยนอกแผนกเวชศาสตร์ครอบครัว โรงพยาบาลรามาริบัติ (3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการเลือกใช้บริการของผู้ป่วยนอกแผนกเวชศาสตร์ครอบครัว โรงพยาบาลรามาริบัติ (4) เปรียบเทียบความพึงพอใจด้านการบริการของผู้ป่วยนอกแผนกเวชศาสตร์ครอบครัว โรงพยาบาลรามาริบัติ โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

การศึกษานี้ เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชากรทุกคนที่เข้ามาใช้บริการในแผนกผู้ป่วยทั่วไปของโรงพยาบาลรามาริบัติ ในช่วงเดือนตุลาคม ปี พ.ศ.2555 โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างจากการคำนวณตามสูตรของทาโรยามาเน่ จำนวน 305 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม แบบมาตราประมาณค่าของลิเคิร์ท สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และไคสแควร์

ผลการศึกษาพบว่า (1) พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ป่วยนอกแผนกเวชศาสตร์ครอบครัว โรงพยาบาลรามาริบัติส่วนใหญ่มาใช้บริการประมาณปีละครั้ง เหตุผลในการเลือกใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มาจากชื่อเสียงของโรงพยาบาล (2) กลุ่มตัวอย่างให้ความพอใจต่อการบริการของผู้ป่วยนอก แผนกเวชศาสตร์ครอบครัว โรงพยาบาลรามาริบัติ โดยภาพรวมในระดับปานกลาง โดยให้ความพึงพอใจด้านบริการเป็นอันดับแรก และด้านสถานที่เป็นอันดับสุดท้าย (3) ลักษณะส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการเลือกใช้บริการ พบว่า เพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกใช้บริการของแผนกเวชศาสตร์ครอบครัว โรงพยาบาลรามาริบัติ ในทุกๆ ด้าน ส่วนอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ เขตพื้นที่อาศัย สิทธิการรักษาพยาบาลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม ด้านผู้มีส่วนในการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สิทธิการรักษาพยาบาล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมด้านวัตถุประสงค์ในการใช้บริการอย่างมีระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 (4) เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า มีความแตกต่างกันด้านระดับการศึกษา อาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ รายได้ เขตพื้นที่อาศัย ไม่พบความแตกต่างกัน

**คำสำคัญ** พฤติกรรม ความพึงพอใจ ผู้ป่วยนอก แผนกเวชศาสตร์ครอบครัว โรงพยาบาลรามาริบัติ

**Independent Study title:** Out-patient Behavior and Satisfaction on the Services of the Family Health Unit at Ramathibodi Hospital

**Author:** Miss Sirivimol Kanchanachestapong; **ID:** 2533000291;

**Degree:** Master of Business Administration;

**Independent Study advisor:** Thanachai Yomjinda, Associate Professor;

**Academic year:** 2012

### **Abstract**

The objectives of this study were (1) to study the behavior of out-patients on using the services of the family health unit at Ramathibodi Hospital; (2) to study the out-patients' satisfaction on those services; (3) to study relationship between personal factors and out-patient behavior on using those services; and (4) to compare out-patients' satisfaction on those services by personal factors.

This study was a survey research. The population consisted of all the patients who came to use the services of the family health unit at Ramathibodi Hospital in October 2012 and 305 of them were sample size. The study tool was a questionnaire with Likert scale evaluation forms. Data were analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation, one-way ANOVA and chi square.

The results showed that (1) out-patients who used the services of the family health unit at Ramathibodi Hospital used the services one time per year and their main reason for choosing to use the services was the hospital reputation. (2) The overall out-patients' satisfaction on the services of the family health unit was at medium level. The highest satisfaction was on the service aspect while the lowest was on the location aspect. (3) There were relationship between personal factors and out-patient behavior on using the services as follow: age, educational level, employment, income, place of residence and medical insurance rights were related to taking part in the decision to use the services; educational level, employment, income, and medical insurance rights were related to time of using the services; employment, income, place of residence and medical insurance rights were related to reason for choosing the services and place of residence and medical insurance rights were related to objective in using the services at .05 statistically significant level. However there was no relationship between sex and out-patient behavior on using the services. (4) The out-patients with different educational level and employment had different satisfaction on the services at .05 statistically significant level while the out-patients with different sex, age, income and place of residence had no different satisfaction on the services.

**Keywords:** Behavior, Satisfaction, Out-patient, Family health unit, Ramathibodi Hospital

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจากท่าน  
นำและติดตามรองศาสตราจารย์ธนชัย ยมจินดา อาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งได้ให้ความกรุณาให้คำแนะนำ  
การทำการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้อย่างใกล้ชิดตลอดมา นับตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสำเร็จเรียบร้อย  
สมบูรณ์ ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
รวมทั้งเพื่อนนักศึกษา และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ทุกท่านที่ได้กรุณา  
ให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ และให้กำลังใจตลอดมา

นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ พี่น้อง และเพื่อนสนิท ผู้ซึ่งเป็น  
กำลังใจมาโดยตลอด จนทำให้การศึกษาครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

สิริวิมล กาญจนเชษฐพงศ์

พฤษภาคม 2556

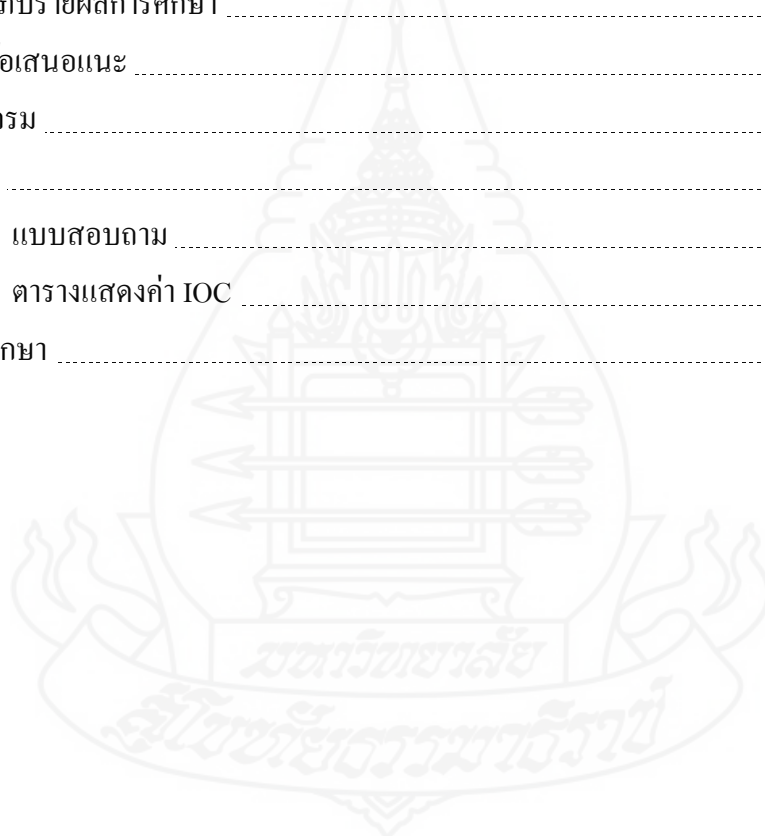


## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ฅ
สารบัญภาพ .....	ฐ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์การศึกษา .....	2
ประเด็นปัญหาในการศึกษา .....	2
กรอบแนวคิดการศึกษา .....	3
สมมติฐานการศึกษา .....	4
ขอบเขตการศึกษา .....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง .....	8
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมผู้บริโภค .....	8
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ .....	12
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ .....	13
ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับคณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาริบดี .....	18
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	19
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา .....	29
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	29
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา .....	30
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	31
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	32

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	34
ตอนที่ 1 สถานภาพของกลุ่มตัวอย่างและพฤติกรรมการใช้บริการ .....	35
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพอใจต่อการบริการของผู้ป่วยนอก .....	41
ตอนที่ 3 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้บริการ .....	45
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	117
สรุปผลการศึกษา .....	118
อภิปรายผลการศึกษา .....	124
ข้อเสนอแนะ .....	127
บรรณานุกรม .....	129
ภาคผนวก .....	134
ก แบบสอบถาม .....	135
ข ตารางแสดงค่า IOC .....	142
ประวัติผู้ศึกษา .....	146





สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกปัจจัยส่วนบุคคล .....	35
ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามพฤติกรรมในการใช้บริการ .....	38
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยของความพอใจต่อการบริการ ของแผนกเวชศาสตร์ครอบครัว โรงพยาบาลรามาริบัติ .....	41
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยของความพอใจต่อราคา ของแผนกเวชศาสตร์ครอบครัว โรงพยาบาลรามาริบัติ .....	41
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยของความพอใจต่อสถานที่ ของแผนกเวชศาสตร์ครอบครัว โรงพยาบาลรามาริบัติ .....	42
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยของความพอใจต่อการส่งเสริมการตลาด ของแผนกเวชศาสตร์ครอบครัว โรงพยาบาลรามาริบัติ .....	42
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยของความพอใจต่อบุคลากร ของแผนกเวชศาสตร์ครอบครัว โรงพยาบาลรามาริบัติ .....	43
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยของความพอใจด้านลักษณะทางกายภาพ ของแผนกเวชศาสตร์ครอบครัว โรงพยาบาลรามาริบัติ .....	43
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยของความพอใจด้านกระบวนการ ของแผนกเวชศาสตร์ครอบครัว โรงพยาบาลรามาริบัติ .....	44
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยของความพอใจที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ป่วยนอก แผนกเวชศาสตร์ครอบครัว โรงพยาบาลรามาริบัติ .....	44
ตารางที่ 4.11 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความถี่ในการใช้บริการ .....	45
ตารางที่ 4.12 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความถี่ในการใช้บริการ .....	46
ตารางที่ 4.13 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความถี่ในการใช้บริการ .....	47
ตารางที่ 4.14 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความถี่ในการใช้บริการ .....	48
ตารางที่ 4.15 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับความถี่ในการใช้บริการ .....	49
ตารางที่ 4.16 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเขตพื้นที่อาศัยกับความถี่ในการใช้บริการ .....	50
ตารางที่ 4.17 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสิทธิการรักษาพยาบาลกับความถี่ ในการใช้บริการ .....	51

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.18 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศ กับผู้มีส่วนในการตัดสินใจ .....	52
ตารางที่ 4.19 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุ กับผู้มีส่วนในการตัดสินใจ .....	53
ตารางที่ 4.20 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับผู้มีส่วนในการตัดสินใจ .....	54
ตารางที่ 4.21 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพ กับผู้มีส่วนในการตัดสินใจ .....	55
ตารางที่ 4.22 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ กับผู้มีส่วนในการตัดสินใจ .....	56
ตารางที่ 4.23 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเขตพื้นที่ กับผู้มีส่วนในการตัดสินใจ .....	57
ตารางที่ 4.24 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสิทธิการรักษาพยาบาลกับผู้มีส่วน ในการตัดสินใจ .....	58
ตารางที่ 4.25 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับช่วงเวลาที่ใช้บริการ .....	59
ตารางที่ 4.26 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับช่วงเวลาที่ใช้บริการ .....	60
ตารางที่ 4.27 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษากับช่วงเวลาที่ใช้บริการ .....	61
ตารางที่ 4.28 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับช่วงเวลาที่ใช้บริการ .....	62
ตารางที่ 4.29 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับช่วงเวลาที่ใช้บริการ .....	63
ตารางที่ 4.30 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับช่วงเวลาที่ใช้บริการ .....	64
ตารางที่ 4.31 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสิทธิการรักษาพยาบาลกับช่วงเวลาที่ใช้บริการ .....	65
ตารางที่ 4.32 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ .....	66
ตารางที่ 4.33 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ .....	67
ตารางที่ 4.34 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับกับการศึกษากับวัตถุประสงค์ ในการใช้บริการ .....	68
ตารางที่ 4.35 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ .....	69
ตารางที่ 4.36 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ .....	70
ตารางที่ 4.37 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเขตพื้นที่อาศัยกับวัตถุประสงค์ ในการใช้บริการ .....	71
ตารางที่ 4.38 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสิทธิการรักษาพยาบาลกับวัตถุประสงค์ ในการใช้บริการ .....	72
ตารางที่ 4.39 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับเวลาเฉลี่ยในการใช้บริการ .....	73
ตารางที่ 4.40 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับเวลาเฉลี่ยในการใช้บริการ .....	74

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.41 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับเวลาเฉลี่ย ในการใช้บริการ .....	75
ตารางที่ 4.42 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับเวลาเฉลี่ยในการใช้บริการ .....	76
ตารางที่ 4.43 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับเวลาเฉลี่ยในการใช้บริการ .....	73
ตารางที่ 4.44 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเขตพื้นที่กับเวลาเฉลี่ยในการใช้บริการ .....	78
ตารางที่ 4.45 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสิทธิการรักษาพยาบาลกับเวลาเฉลี่ย ในการใช้บริการ .....	79
ตารางที่ 4.46 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับเหตุผลในการเลือกใช้บริการ .....	80
ตารางที่ 4.47 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับเหตุผลในการเลือกใช้บริการ .....	81
ตารางที่ 4.48 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับเหตุผล ในการเลือกใช้บริการ .....	82
ตารางที่ 4.49 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับเหตุผลในการเลือกใช้บริการ .....	83
ตารางที่ 4.50 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับเหตุผลในการเลือกใช้บริการ .....	84
ตารางที่ 4.51 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเขตพื้นที่อาศัยกับเหตุผล ในการเลือกใช้บริการ .....	85
ตารางที่ 4.52 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสิทธิการรักษาพยาบาลกับเหตุผล ในการเลือกใช้บริการ .....	86
ตารางที่ 4.53 แสดงความแตกต่างของความพอใจต่อการบริการ จำแนกตามเพศ .....	87
ตารางที่ 4.54 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว One way Anova ของความพอใจต่อการบริการ จำแนกตามอายุ .....	88
ตารางที่ 4.55 เปรียบเทียบความพอใจต่อการบริการรายคู่ จำแนกตามอายุ .....	89
ตารางที่ 4.56 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว One way Anova ของความพอใจต่อการบริการ จำแนกตามการศึกษา .....	90
ตารางที่ 4.57 เปรียบเทียบความพอใจต่อการบริการรายคู่ จำแนกตามการศึกษา .....	91
ตารางที่ 4.58 เปรียบเทียบความพอใจต่อด้านบุคลากร จำแนกตามการศึกษา .....	92
ตารางที่ 4.59 เปรียบเทียบความพอใจต่อด้านกระบวนการ จำแนกตามการศึกษา .....	93

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.60 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว One way Anova ของความพอใจต่อการบริการ จำแนกตามอาชีพ .....	94
ตารางที่ 4.61 เปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ปัจจัยด้านบริการ .....	95
ตารางที่ 4.62 เปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ปัจจัยด้านบุคลากร .....	96
ตารางที่ 4.63 เปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการ .....	98
ตารางที่ 4.64 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว One way Anova ของความพอใจต่อการบริการ จำแนกตามรายได้ .....	100
ตารางที่ 4.65 เปรียบเทียบความความพอใจต่อการบริการ ด้านการบริการ .....	101
ตารางที่ 4.66 เปรียบเทียบความความพอใจต่อการบริการ ด้านราคา .....	102
ตารางที่ 4.67 เปรียบเทียบความความพอใจต่อการบริการ ด้านบุคลากร .....	103
ตารางที่ 4.68 เปรียบเทียบความความพอใจต่อการบริการ ด้านกระบวนการ .....	104
ตารางที่ 4.69 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว One way Anova ของความพอใจต่อการบริการจำแนกตามเขตพื้นที่อาศัย .....	105
ตารางที่ 4.70 เปรียบเทียบความความพอใจต่อการบริการ ด้านบริการ .....	106
ตารางที่ 4.71 เปรียบเทียบความความพอใจต่อการบริการ ด้านราคา .....	107
ตารางที่ 4.72 เปรียบเทียบความความพอใจต่อการบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด .....	108
ตารางที่ 4.73 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว One way Anova ของความพอใจต่อการบริการจำแนกตามสิทธิการรักษาพยาบาล .....	109
ตารางที่ 4.74 เปรียบเทียบความพอใจต่อการบริการ ด้านการบริการ .....	111
ตารางที่ 4.75 เปรียบเทียบความความพอใจด้านราคา .....	112
ตารางที่ 4.76 เปรียบเทียบความพอใจต่อด้านสถานที่ .....	113
ตารางที่ 4.77 เปรียบเทียบความพอใจต่อบุคลากร .....	114
ตารางที่ 4.78 เปรียบเทียบความพอใจต่อบุคลากร .....	115
ตารางที่ 4.79 เปรียบเทียบความความพอใจต่อกระบวนการ .....	116

## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา.....	3
ภาพที่ 2.1 รูปแบบพฤติกรรมการณ์ของผู้บริโภค.....	9



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุขของประเทศไทยมีการพัฒนาและขยายตัวอย่างรวดเร็ว เพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจและสังคมที่เกิดขึ้น อีกทั้งรัฐบาลมีนโยบายปฏิรูประบบราชการ และมีมาตรฐานภาครัฐใหม่ๆเกิดขึ้นในการประเมินองค์กร ได้แก่มาตรฐานการควบคุมภายในของสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน มาตรฐานของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ(กพร.) ฯลฯ รวมทั้งมาตรฐานการรับรอง คุณภาพ โรงพยาบาล (Hospital Accreditation) มาตรฐานต่างๆ เหล่านี้แม้จะมีจุดเน้นต่างกันแต่มีพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพทั้งสิ้น นอกจากนี้ในด้านของผู้ใช้บริการในปัจจุบัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านการรักษาพยาบาลมากขึ้น สิ่งเหล่านี้เป็นหน้าที่สำคัญของโรงพยาบาลที่จะต้องพัฒนา เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้ใช้บริการให้ได้มากที่สุด (อภิชาติ ศิวายธร, 2548 อังใน ตรีนุช จำปาทอง) เมื่อประชาชนได้ให้ความสนใจกับสุขภาพมากขึ้นตลอดจนโรคภัยไข้เจ็บต่างๆ ได้มีการพัฒนาการไปตามการรักษามากขึ้น ดังนั้นจึงได้มีการคิดค้นหาวิธีบำบัด ป้องกัน และอื่นๆ อีกมากมาย เพื่อให้ร่างกายได้มีความแข็งแรงสมบูรณ์ ระบบการบริการสุขภาพของไทยที่ผ่านมาพบว่ามีมุ่งเน้นการให้การรักษาความเจ็บป่วยมากกว่าการป้องกัน ทุกวันนี้มีการขยายสถานบริการทางสาธารณสุขเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมากไม่ว่าจะเป็นสถานอนามัย โรงพยาบาลของภาครัฐ โรงพยาบาลเอกชน และคลินิกต่างๆ มากมาย โดยเฉพาะโรงพยาบาลเอกชนเริ่มเกิดขึ้นหลายแห่ง ด้วยเหตุนี้ผู้บริหารของโรงพยาบาลต่างๆ จึงเกิดความคิดที่จะสร้างศูนย์กลาง ในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกัน โดยไม่ต้องต่างคนต่างอยู่ และยังช่วยกันทำประโยชน์เพื่อสังคม และส่วนรวม

เมื่อมีการแข่งขันที่รุนแรงขึ้นระหว่างโรงพยาบาลเอกชน คลินิกต่างๆ แผนกผู้ป่วยนอก เวชศาสตร์ครอบครัวจึงต้องให้ความสำคัญกับพฤติกรรมและความพึงพอใจด้านการบริการมากขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ผู้ป่วยที่มาใช้บริการส่วนใหญ่จะเป็นผู้ป่วยนอกในการเข้ารับบริการมีทั้งผู้ป่วยที่มีการนัดล่วงหน้าเป็นเวลานาน หรือต้องมารอคอยคิวที่ผู้นัดไม่มา เนื่องจากแพทย์ของหน่วยงานผู้ป่วยนอกแผนกเวชศาสตร์ครอบครัวยังมีจำนวนจำกัด และมีผู้ป่วย

รอคิวรับบริการจำนวนมาก ดังนั้น ในปัจจุบันผู้ป่วยนอกแผนกเวชศาสตร์ครอบครัวจึงได้ปรับปรุงและพัฒนาพฤติกรรมและความพึงพอใจด้านการบริการของหน่วยงานอย่างต่อเนื่องตามนโยบายของคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดีและแผนพัฒนาสุขภาพของกระทรวงสาธารณสุข ฉบับที่ 10 พ.ศ. 2550-2554 และเพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

จากเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจด้านการบริการ ในทัศนคติของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกเวชศาสตร์ครอบครัว เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการ ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และได้มาตรฐานเทียบเท่ากับมาตรฐานของโรงพยาบาลในระดับสากล

## 2. วัตถุประสงค์การศึกษา

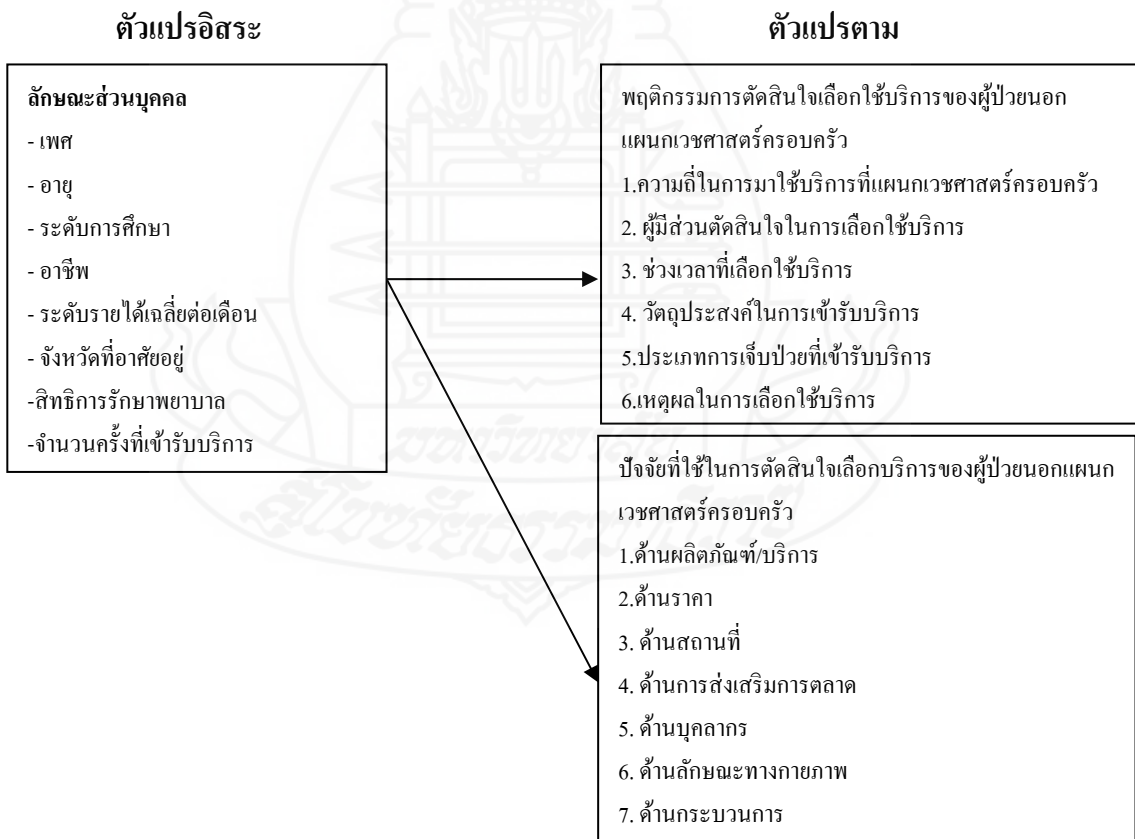
- 2.1 เพื่อศึกษา พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ป่วยนอกแผนกเวชศาสตร์ครอบครัว โรงพยาบาลรามาธิบดี
- 2.2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจด้านการบริการของผู้ป่วยนอกแผนกเวชศาสตร์ครอบครัว โรงพยาบาลรามาธิบดี
- 2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการเลือกใช้บริการของผู้ป่วยนอกแผนกเวชศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี
- 2.4 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านการบริการของผู้ป่วยนอกแผนกเวชศาสตร์ครอบครัวโรงพยาบาลรามาธิบดี โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

## 3. ประเด็นปัญหาในการศึกษา

- 3.1 พฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ป่วยนอกแผนกเวชศาสตร์ครอบครัว เป็นอย่างไร
- 3.2 ผู้ป่วยนอกแผนกเวชศาสตร์ครอบครัวมีความพอในการเลือกใช้บริการอย่างไร
- 3.3 พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ป่วยนอกแผนกเวชศาสตร์ครอบครัวใช้มีความแตกต่างกันตามลักษณะส่วนบุคคลหรือไม่

#### 4. กรอบแนวคิดการศึกษา

กรอบความคิดทางทฤษฎี การศึกษานี้เป็นการศึกษาถึงพฤติกรรมและความพึงพอใจด้านการบริการของผู้ป่วยนอกแผนกเวชศาสตร์ครอบครัว โรงพยาบาลรามารินทร์ ซึ่งได้เกี่ยวข้องกับกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกแผนกเวชศาสตร์ครอบครัวทั้งที่มีตัวแปรต้น ตัวแปรตาม ซึ่งเกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ก็คือ ตัวแปรที่ควบคุมได้ ซึ่งใช้รวมกันเพื่อสนองความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย 1.ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ 2.ด้านราคา 3. ด้านสถานที่ 4. ด้านการส่งเสริมการตลาด 5. ด้านบุคลากร 6. ด้านลักษณะทางกายภาพ 7. ด้านกระบวนการทั้งนี้ส่วนประสมทางการตลาด 7 ประการ มีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด และมีความสัมพันธ์เท่ากัน ถ้าทำการตัดสินใจในองค์ประกอบทั้ง 7 ประการพร้อมกันไป และต้องปรับปรุงปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ให้สอดคล้องกับภาวะทางการที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาและนับวันยังมีการแข่งขันกัน ทางด้านการบริการที่รุนแรงขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด นั่นคือ การให้บริการที่ ถูกใจลูกค้า ราคาเหมาะสม มีสถานที่อำนวยความสะดวก บุคลากรมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เป็นต้น



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดทางทฤษฎีของ Philip Kotler



## 5. สมมติฐานการศึกษา

5.1 ลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกัน มีพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ป่วยนอก แผนกเวชศาสตร์ครอบครัวต่างกัน

5.2 ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการของผู้ป่วยนอก แผนกเวชศาสตร์ครอบครัวที่แตกต่างกัน

## 6. ขอบเขตการศึกษา

6.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาถึงพฤติกรรมและความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการของผู้ป่วยนอก แผนกเวชศาสตร์ครอบครัวโรงพยาบาลรามาริบัติ ดังนี้

### 6.1.1 ตัวแปรอิสระ

เป็นตัวแปรพื้นฐานเกี่ยวกับ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ 1.เพศ 2.อายุ 3.ระดับการศึกษา 4.อาชีพ 5.ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 6.จังหวัดที่อาศัยอยู่ 7.สิทธิการรักษาพยาบาล 8.จำนวนครั้งที่เข้ารับบริการ

### 6.1.2 ตัวแปรตาม

1) เป็นตัวแปรที่แสดงถึงพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ป่วยนอก แผนกเวชศาสตร์ครอบครัวคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาริบัติ ได้แก่ 1.ความถี่ในการมาใช้บริการที่แผนกเวชศาสตร์ครอบครัว 2. ผู้มีส่วนตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ 3. ช่วงเวลาที่เลือกใช้บริการ 4. วัตถุประสงค์ในการเข้ารับบริการ 5.ประเภทการเจ็บป่วยที่เข้ารับบริการ 6.เหตุผลในการเลือกใช้บริการ

2) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการของผู้ป่วยนอก แผนกเวชศาสตร์ครอบครัว คือ 1.ด้านผลิตภัณฑ์บริการ 2.ด้านราคา 3. ด้านสถานที่ 4. ด้านการส่งเสริมการตลาด 5. ด้านบุคลากร 6. ด้านลักษณะทางกายภาพ 7. ด้านกระบวนการ

6.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรในการศึกษานี้ ได้แก่ ประชากรทุกคนที่เข้ามาใช้บริการในแผนกผู้ป่วยทั่วไปของคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาริบัติ

6.3 ระยะเวลาที่ศึกษาและเก็บข้อมูล ทำการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่เดือน กรกฎาคม 2555 ถึงเดือน ตุลาคม 2555

## 7. นิยามศัพท์เฉพาะ

7.1 **พฤติกรรมการณ์ตัดสินใจเลือกใช้บริการ** หมายถึง กระบวนการตัดสินใจและ กิจกรรมทางกายภาพที่บุคคลเข้าไปเกี่ยวข้องเมื่อมีการประเมินการได้มา ซึ่งการบริการ

7.2 **การตัดสินใจเลือกใช้บริการ** หมายถึง กระบวนการ การประมวลความรู้สึกรู้สึกนึกคิด จากข้อมูลที่มีอยู่เพื่อตัดสินใจเลือก ทางเลือกใดทางเลือกหนึ่ง

7.3 **ผู้รับบริการ** หมายถึง ประชาชนผู้ที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการในแผนกผู้ป่วยทั่วไป ของคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี

7.4 **ประชากร** หมายถึง ผู้ป่วยที่มาใช้บริการสุขภาพที่แผนกผู้ป่วยทั่วไปของคณะ แพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดีแยกตามสถานภาพ ดังนี้

7.4.1 **เพศ** หมายถึง เพศหญิง เพศชาย

7.4.2 **อายุ** หมายถึง อายุของผู้ใช้บริการสุขภาพ

7.4.3 **ระดับการศึกษา** หมายถึง ระดับการศึกษาสูงสุดของผู้รับบริการ

7.4.4 **อาชีพ** หมายถึง การประกอบสัมมาอาชีพของผู้รับบริการ

7.4.5 **รายได้ต่อเดือน** หมายถึง เงินรายได้ของผู้รับบริการต่อเดือน

7.5 **ส่วนประสมทางการตลาด** หมายถึง เครื่องมือทางการตลาดหรือส่วนประสมทาง การตลาดบริการ เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย ซึ่งประกอบด้วย 7 ปัจจัย คือ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) พนักงาน (People) กระบวนการ (Process) และลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence)

7.6 **ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)** หมายถึง ผลิตภัณฑ์/บริการ ที่โรงพยาบาล ได้จัดไว้เพื่อ ตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการ ความหลากหลายของโปรแกรมตรวจสุขภาพความ ทันสมัยของอุปกรณ์ทางการแพทย์ ภาพลักษณ์ที่ดีด้านคุณภาพและบริการ ความมีชื่อเสียงของ แพทย์ ความเชี่ยวชาญของพยาบาล

7.7 **ด้านค่ารักษาพยาบาลและค่าใช้จ่ายอื่นๆ (Price)** หมายถึง การที่โรงพยาบาลกำหนด ค่าตอบแทนสินค้าหรือบริการตามความเหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการตัดสินใจเลือก ความเหมาะสม ของค่าบริการ คุ่มค่า ความสะดวกจากการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต การใช้สิทธิสวัสดิการหน่วยงานที่ ทำงาน เป็นต้น

7.8 **ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)** หมายถึง บริการที่แผนกผู้ป่วยทั่วไปของ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี จัดบริการเพื่อให้ผู้รับบริการ ได้รับความสะดวกในการเข้า รับบริการในโรงพยาบาล โดยการเลือกที่ตั้งเหมาะสม ความสะดวกของการเดินทางมาโรงพยาบาล

การเพิ่มช่องทางให้ผู้รับบริการเข้าถึงบริการได้สะดวกมากยิ่งขึ้น ให้ข้อมูลบริการจาก เว็บไซต์ โรงพยาบาล การใช้สถิติสวัสดิการของหน่วยงานของผู้ใช้บริการ

**7.9 ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)** หมายถึง การสื่อสาร การโฆษณา ที่โรงพยาบาล ส่งไปยังผู้รับบริการเพื่อเป็นการจูงใจให้ผู้รับบริการตัดสินใจเลือกรับบริการ ที่แผนกผู้ป่วยทั่วไป ของคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี ใช้ส่งเสริมการตลาดของโรงพยาบาล ได้แก่ การ โฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่นวิทยุ ใบบลิว หนังสือพิมพ์ แผ่นป้ายโฆษณา โดยการเลือกวิธีการสร้าง ภาพลักษณ์ด้านคุณภาพการบริการระดับสากล การให้ข่าว การประชาสัมพันธ์ การส่งเสริมการขาย ตามขอบเขตที่กฎหมายกำหนด รวมทั้งการแจ้งข่าวสารต่างๆ ของโรงพยาบาลให้ทราบทางจดหมาย วารสาร โทรศัพท์

**7.10 ด้านบุคลากรทางการแพทย์และพยาบาล (People)** หมายถึง การที่บุคลากรของ แผนกผู้ป่วยทั่วไปของคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มีพฤติกรรมทำให้บริการที่ดี แพทย์ให้บริการอย่างมีมาตรฐาน เต็มใจรับฟังความคิด พยายามให้บริการด้วยความเอาใจใส่ ยิ้ม เยี่ยมแจ่มใส และกระตือรือร้น รวดเร็ว ให้บริการด้วยความเต็มใจโดยไม่ต้องร้องขอ

**7.11 ด้านกระบวนการให้บริการ (Process of Service)** หมายถึง การที่โรงพยาบาลมี การจัดการเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการที่รวดเร็ว ระยะเวลาการตรวจ ขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน ความเที่ยงตรงของผลการตรวจ ความมีคุณภาพตามมาตรฐานระดับสากล ตอบสนองความต้องการ ของลูกค้าที่มาใช้บริการ ของแผนกผู้ป่วยทั่วไปของคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี

**7.12 ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence)** หมายถึง การที่โรงพยาบาลได้จัด สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการให้สวยงาม เหมาะสม การแต่งกาย ของแพทย์พยาบาลเจ้าหน้าที่เหมาะสม มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้พร้อมใช้ตลอดเวลา ป้ายแสดง จุดการให้บริการแต่ละจุดชัดเจน ความเพียงพอของจำนวนที่นั่งรอตรวจ อุปกรณ์เครื่องมือทาง การแพทย์ทันสมัย ที่แผนกผู้ป่วยทั่วไปของคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดีมีไว้ให้บริการ

## 8. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

8.1 ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมกรรมการตัดสินใจเลือกในการเลือกใช้บริการในคณะ แพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดีกรณีศึกษาผู้ป่วยนอกแผนกเวชศาสตร์ครอบครัว

8.2 ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกในการเลือกใช้บริการในคณะ แพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดีกรณีศึกษาผู้ป่วยนอกแผนกเวชศาสตร์ครอบครัว

8.3 ทำให้ทราบถึงการตัดสินใจเลือกในการเลือกใช้บริการในคณะแพทยศาสตร์  
โรงพยาบาลรามธิบดีกรณีศึกษาผู้ป่วยนอกแผนกเวชศาสตร์ครอบครัว

8.4 ทำให้ทราบถึงการเปรียบเทียบพฤติกรรมที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกในการเลือกใช้  
บริการในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามธิบดีกรณีศึกษาผู้ป่วยนอกแผนกเวชศาสตร์ครอบครัว  
จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

8.5 ทำให้ทราบถึงการเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกในการเลือกใช้บริการในคณะแพทยศาสตร์  
โรงพยาบาลรามธิบดีกรณีศึกษาผู้ป่วยนอกแผนกเวชศาสตร์ครอบครัว จำแนกตามลักษณะส่วน  
บุคคล

8.6 ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ  
โรงพยาบาลรามธิบดี ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ



## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

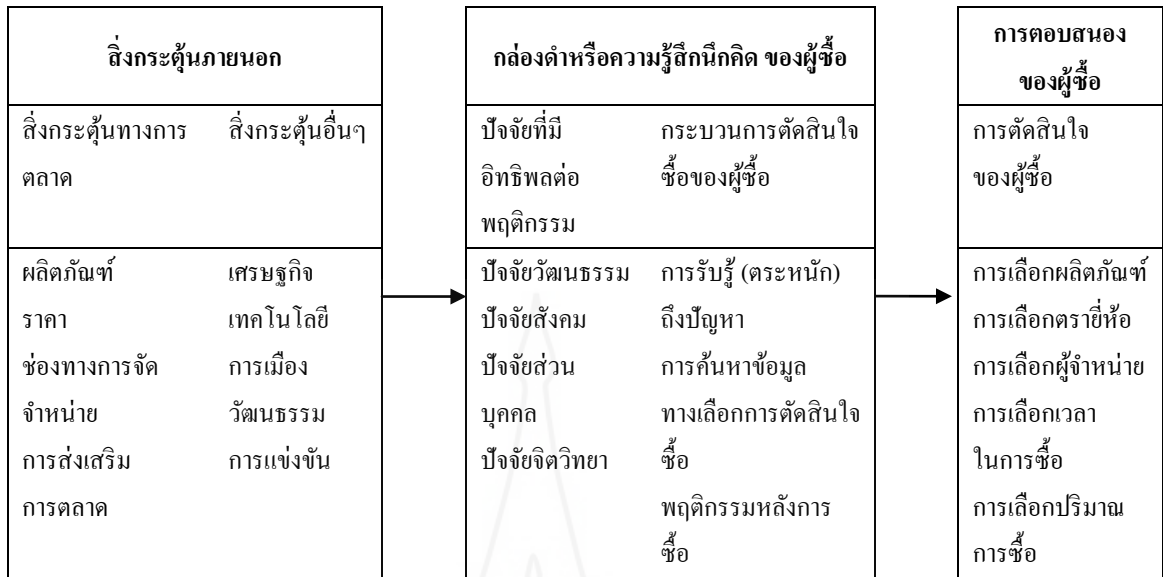
การศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการของผู้ป่วยนอกแผนกเวชศาสตร์ครอบครัวโรงพยาบาลรามาริบัติศึกษาได้ศึกษาในเรื่องของแนวคิด ทฤษฎี เอกสารอ้างอิง และผลงานวิจัยในส่วนที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมผู้บริโภค
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ
4. ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับเกี่ยวกับคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาริบัติ
5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมผู้บริโภค

พฤติกรรม (Behavior) คือ กิจกรรมทุกประเภทที่มนุษย์กระทำไม่ว่าสิ่งนั้นจะสังเกตได้หรือไม่ก็ตาม โดยพื้นฐานทางจิตวิทยาเชื่อว่า พฤติกรรมหรือการปฏิบัติทุกประเภทที่มนุษย์กระทำย่อมมีเหตุผลและเป้าหมายขณะเดียวกันก็มีแรงจูงใจ หรือมีสิ่งกระตุ้นให้กระทำเพื่อเป็นการตอบสนองต่อความต้องการของมนุษย์ (กนกกาญจน์ ฤทธิเลิศ, 2553) ดังนั้นการศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคเป็นสิ่งสำคัญเพราะ จะแสดงให้เห็นถึงความต้องการในการรับบริการ จากโรงพยาบาล ซึ่งพฤติกรรมเกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเคยมารับบริการต้องการหรือวัตถุประสงค์ที่มารับบริการ จำนวนครั้งในการรับบริการ รวมถึงเวลาในการรับบริการ

Phillip Kotler ได้อธิบายถึงการเกิดพฤติกรรมของผู้บริโภคโดยอาศัย S-R Theory ในรูปของแบบจำลองพฤติกรรมผู้บริโภค (A Model of Consumer Behavior) ดังแสดงไว้ในภาพ



ภาพที่ 2.1 รูปแบบพฤติกรรมกรรมการซื้อของผู้บริโภค

จากภาพสามารถอธิบายรายละเอียดของรูปแบบพฤติกรรมของผู้บริโภคได้ ดังนี้

1) สิ่งกระตุ้นภายนอก (Stimulus) อาจเกิดขึ้นได้จากการกระทำของนักการตลาดหรือปัจจัยภายนอกอื่นๆ ประกอบด้วย

(1) สิ่งกระตุ้นทางการตลาด (Marketing Stimulus) นักการตลาดสามารถควบคุมและต้องจัดให้มีขึ้น ในที่นี้หมายถึงส่วนประสมการตลาด (Market Mix) ประกอบด้วย

สิ่งกระตุ้นด้านผลิตภัณฑ์ เช่น ออกแบบผลิตภัณฑ์ให้สวยงาม

สิ่งกระตุ้นด้านราคา เช่น การกำหนดราคาสินค้าให้เหมาะสมกับผลิตภัณฑ์

สิ่งกระตุ้นด้านการจัดช่องทางการจัดจำหน่าย เช่น การจัดสถานที่เพื่อให้ความ

สะดวกทั่วถึง

สิ่งกระตุ้นด้านการส่งเสริมการตลาด เช่น การโฆษณา การลดแลกแจกแถม

(2) สิ่งกระตุ้นอื่นๆ (Others Stimulus) เป็นสิ่งกระตุ้นอันเกิดจากปัจจัยภายนอกองค์กร ซึ่งควบคุมไม่ได้ ได้แก่

สิ่งกระตุ้นทางเศรษฐกิจ เช่น ภาวะเศรษฐกิจ รายได้ผู้บริโภค

สิ่งกระตุ้นทางเทคโนโลยี

สิ่งกระตุ้นทางกฎหมายและการเมือง เช่น การเพิ่มลดภาษีสินค้า

สิ่งกระตุ้นทางวัฒนธรรม เช่น เทศกาลต่างๆ

สิ่งกระตุ้นทางการแข่งขัน

2) กล่องดำหรือความรู้สึกลึกลับของผู้ซื้อ (Buyer's Black Box) หมายถึง สิ่งที่สามารถจะไขปริศนาได้ว่า ทำไมผู้บริโภคจึงมีพฤติกรรมแบบนั้น ประกอบด้วยองค์ประกอบใหญ่ 2 ส่วนคือ

(1) คุณลักษณะของผู้ซื้อ ประกอบด้วย

ก. ปัจจัยด้านวัฒนธรรม (Culture Factor) วัฒนธรรมเป็นสิ่งกำหนดความต้องการพื้นฐานและพฤติกรรมของบุคคล โดยบุคคลจะเรียนรู้เรื่องค่านิยม ทักษะคติ ความชอบ การรับรู้ และมีพฤติกรรมอย่างไรนั้น จะต้องผ่านกระบวนการทางสังคมที่เกี่ยวข้องกับครอบครัว และสถาบันต่างๆ ในสังคม

ข. ปัจจัยด้านสังคม เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องในชีวิตประจำวัน

ค. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ฐานะ รายได้ การศึกษา รสนิยม ฯลฯ

ง. ปัจจัยด้านจิตวิทยา ได้แก่ ความต้องการ การจูงใจ บุคลิกภาพ การรับรู้ ความเชื่อ ฯลฯ

(2) กระบวนการตัดสินใจของผู้ซื้อ (Buyer Decision Process) ประกอบด้วย ขั้นตอนคือ การรับรู้ปัญหา การค้นหาข้อมูล การประเมินผลการเลือก การตัดสินใจซื้อ และพฤติกรรมภายหลังการซื้อ หรือ ประกอบขึ้นด้วย 5 ขั้นตอน คือ ความรู้สึกต้องการ ความต้องการก่อนการซื้อ การตัดสินใจซื้อ พฤติกรรมในการใช้หรือความรู้สึกหลังการซื้อ นั่นเอง

3) การตอบสนองของผู้ซื้อ (Buyer's Response) หรือการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค หรือผู้ซื้อ (Buyer's Purchase Decision) ผู้บริโภคจะมีการตัดสินใจในประเด็นต่างๆ ดังนี้

(1) การเลือกผลิตภัณฑ์ (Product Choice) เช่น การเลือกแบบบ้าน เป็นต้น

(2) การเลือกตราชื่อ (Brand Choice) เช่น เลือกซื้อบ้านจาก แลนด์ แอนด์ เฮ้าส์

(3) การเลือกผู้จำหน่าย (Dealer Choice) เช่น เลือกซื้อบ้านจากสำนักงานขาย หรือนายหน้า

(4) การเลือกเวลาในการซื้อ (Purchase Timing) เช่น ซื้อบ้านในช่วงดอกเบี้ยต่ำ

(5) การเลือกปริมาณการซื้อ (Purchase Amount) เช่น เลือกซื้อบ้านขนาดใด

ที่เหมาะสม

### 1.1 พฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพ

จากทฤษฎีพฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพของ Andersen (Andersen's Behavior Model) (อ้างใน กนกกาญจน์ ฤทธิเลิศ, 2553) ซึ่งเป็นแนวคิดที่ใช้ในการอธิบายพฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพอย่างแพร่หลาย (Andersen, 1995) สำคัญของแนวคิดนี้กล่าวไว้ว่า บุคคลจะตัดสินใจไปใช้บริการสุขภาพหรือไม่ขึ้นกับปัจจัยที่สำคัญ 3 ส่วน คือ

### 1.1.1 ปัจจัยประชาชน ประกอบด้วย 3 ปัจจัยย่อย ได้แก่

1) ปัจจัยนำ ได้แก่ ปัจจัยทางด้านประชากร เช่น อายุ เพศ เป็นต้น เป็นคุณสมบัติทางชีววิทยาในการกำหนดความจำเป็นทางสุขภาพปัจจัยโครงสร้างทางสังคม จะสะท้อนความสามารถของบุคคลในชนชั้นต่างๆ ต่อความสามารถในการแก้ปัญหาสุขภาพของตน โดยมีปัจจัยที่สะท้อนโครงสร้างทางสังคม คือ ระดับการศึกษา อาชีพ เป็นต้นปัจจัยความรู้ ความเชื่อ ที่ประชาชนมีต่อการบริการสุขภาพซึ่งจะมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ

2) ปัจจัยสนับสนุน เป็นปัจจัยสนับสนุนทำให้ประชาชนสามารถเข้าใช้บริการได้โดยแบ่งเป็นทรัพยากรส่วนบุคคลหรือครอบครัว และทรัพยากรของชุมชน โดยทรัพยากรส่วนบุคคลหรือครอบครัวที่สำคัญ ได้แก่ รายได้ การมีประกันสุขภาพ ความสามารถในการจ่ายค่าบริการหรือค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เกิดขึ้นเมื่อต้องไปใช้บริการเป็นค่าเดินทาง ค่าเสียโอกาสต่างๆ ส่วนทรัพยากรของชุมชน คือ การมีสถานพยาบาลและบุคลากรผู้ให้บริการอย่างพอเพียงและทั่วถึง

3) ความต้องการทางสุขภาพ ความต้องการทางสุขภาพนับเป็นปัจจัยหลักที่ผลักดันให้เกิดการใช้บริการสุขภาพ ความต้องการนี้อาจมองได้เป็น 2 ส่วน ได้แก่ ความต้องการในมุมมองของประชาชน และความต้องการที่กำหนดโดยผู้ให้บริการโดยที่ความต้องการในมุมมองของประชาชนขึ้นกับการรับรู้ถึงภาวะสุขภาพของตนเอง และการรับรู้ถึงความรุนแรงของโรคที่ตนเองเป็นอยู่และการดำเนินของโลก ซึ่งความต้องการของประชาชนอาจเหมือนหรือแตกต่างจากความต้องการที่ประเมินโดยบุคลากรทางการแพทย์

1.1.2 ปัจจัยทางสิ่งแวดล้อม ได้แก่ ปัจจัยทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ที่ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการ

1.1.3 ปัจจัยด้านพฤติกรรมสุขภาพ ภาวะสุขภาพส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากพฤติกรรมของประชาชน ดังนั้นพฤติกรรมสุขภาพจึงมีผลต่อการเข้าใช้บริการด้วยเช่นกัน โดยที่พฤติกรรมของประชาชน เช่น การออกกำลังกาย การสูบบุหรี่ การรักษาตนเองเบื้องต้น เป็นปัจจัยที่กำหนดการเข้าใช้บริการอีกประการหนึ่งด้วย

1.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการทางการแพทย์ Aday and Andersen (1975) ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการทางการแพทย์ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ 3 ประการ คือ

1.2.1 ลักษณะทางประชากรและสังคม (*Characteristics of the Population and Social structure*) เช่น เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ เชื้อชาติ ค่านิยมเกี่ยวกับสุขภาพ รายได้ครอบครัว ขนาดของครอบครัว ตลอดจนความสามารถของบุคคลในการเข้าถึงบริการ



1.2.2 ความพึงพอใจต่อบริการ (Convenience) คือ ความพอใจของบริการในด้านต่างๆ ดังนี้

- 1) ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ ได้แก่
  - (1) การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ
  - (2) การได้รับการรักษาดูแลเมื่อมีความต้องการ
  - (3) ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ
- 2) ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ ได้แก่
  - (1) การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่ที่เดียวกัน
  - (2) แพทย์ให้ความสนใจสุขภาพทั้งหมดของผู้ป่วย ทั้งด้านร่างกาย และจิตใจ
  - (3) แพทย์ได้มีการติดตามผลการรักษา
- 3) ความพึงพอใจต่ออัธยาศัย (Courtesy) ความสนใจของผู้ให้บริการ ได้แก่ การแสดงอัธยาศัย ท่าทางที่ดีของผู้ให้บริการ และการแสดงความสนใจห่วงใยต่อผู้ป่วย
- 4) ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ได้แก่
  - (1) การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุการเจ็บป่วย
  - (2) การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการรักษากับผู้ป่วย
- 5) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการรักษา หมายถึง ความรู้สึกของผู้ป่วยที่ประเมินคุณภาพของการรักษา และการดูแลทั้งหมดที่ผู้ป่วยได้รับ ในทัศนะของผู้ป่วยที่มีต่อบริการของโรงพยาบาล
- 6) ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่ผู้ป่วยจ่ายไปกับคำรักษาพยาบาล

1.2.3 คุณลักษณะของแหล่งบริการ เช่น ลักษณะการกระจายของบริการ ชุมชนมีแหล่งบริการได้หรือไม่ สถานที่ตั้งของแหล่งบริการ กำลังคนที่จะให้บริการ และประเภทของบริการ เป็นต้น

## 2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายความหมาย ดังนี้พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า พึงพอใจ หมายถึง รัก ชอบใจ และพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

Kotler and Armstrong (อ้างใน ธนวรรณ บรินันท์ และประสิทธิ์ ต้อยตั้ง, 2553) พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับเคลื่อน (drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (biological) เกิดขึ้นจากสภาวะดั้งเดิม เช่น ความหิวกระหายหรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (recognition)

กาญจนา (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

### 3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ

การตลาดในยุคนี้เน้นที่การให้บริการโดยเฉพาะจะมีมากขึ้น เนื่องจากลูกค้ามีรายได้มากขึ้น และต้องการความสะดวกสบายมากขึ้น ลูกค้าจึงแสวงหาสิ่งที่จะตอบสนองความต้องการเหล่านั้น การบริการจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง เสมือนว่าการบริการเป็นผลิตภัณฑ์อีกสายหนึ่ง ดังนั้นการบริการจึงเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคด้วยการให้ประโยชน์เพิ่มขึ้นในสายตาของผู้ซื้อทำให้เกิดความรู้สึกแตกต่าง (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2547) นอกจากนี้มีผู้ให้ความหมายคำจำกัดความที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ไว้หลายความหมายดังนี้

Kotler Philip (2003) การบริการ หมายถึง การกระทำหรือการปฏิบัติซึ่งฝ่ายหนึ่งนำเสนอต่ออีกฝ่ายหนึ่ง เป็นสิ่งที่ไม่มียุทธศาสตร์หรือตัวตน จึงไม่มีการโอนกรรมสิทธิ์การเป็นเจ้าของในสิ่งใดๆ การผลิตบริการอาจผูกติดหรือไม่ผูกติดกับตัวสินค้าก็ได้

สุนันท์ บุญวโรดม (อ้างจาก กิรติ กุลสุทธิ ชนิสร่า แซฟแมน และวิษณุภาค สีประเสริฐ 2551) กล่าวว่า การบริการหมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของ กิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลหรืออุปกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งทำให้ ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible Good) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

ความหมายของการบริการสามารถสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง พฤติกรรมหรือการปฏิบัติการที่ฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการดังกล่าวอาจจะเกี่ยวข้องกับสินค้าที่มีตัวตนหรือไม่มีตัวตนก็ได้ และบริการนั้นเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดตามความคาดหวังหรือมากกว่าความคาดหวัง

ส่วนประสมทางการตลาดของตลาดบริการจะมีความแตกต่างจากส่วนประสมการตลาดของสินค้าทั่วไป กล่าวคือ จะต้องมีการเน้นถึงพนักงาน กระบวนการในการให้บริการและสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ซึ่งทั้งสามส่วนผสมเป็นปัจจัยหลักในการส่งมอบบริการ ดังนั้นส่วนประสมทางการตลาดของการบริการจึงประกอบด้วย 7P's ดังต่อไปนี้

**3.1 ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)** หมายถึง สิ่งที่ถูกนำสู่ตลาด เพื่อนำเสนอขายและตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้พึงพอใจในผลิตภัณฑ์ที่เสนอขาย อาจมีตัวตนหรือไม่มีตัวตนก็ได้ ผลิตภัณฑ์จึงประกอบด้วย สินค้า บริการ สถานที่ องค์กรหรือบุคคลบริการต้องมีคุณภาพ เช่นเดียวกับสินค้า แต่คุณภาพการบริการมีหลายปัจจัยประกอบกัน ทั้งความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ของพนักงาน ความทันสมัยของอุปกรณ์ ความรวดเร็วและต่อเนื่องของขั้นตอนการส่งมอบบริการ เป็นต้น บริการในแต่ละธุรกิจจะมี 3 ประเภท ได้แก่ บริการหลัก บริการเสริม และบริการอื่นๆ ซึ่งบริการทั้งหมดจะต้องมีคุณภาพ โดยที่บริการหลักต้องเป็นตัวที่นำรายได้หลักมาสู่ธุรกิจและต้องมีคุณภาพมากที่สุด บริการเสริมต้องเป็นตัวเสริมบริการหลักและต้องไม่ทำลายบริการหลัก บริการเสริมจะให้บริการได้ก็ต่อเมื่อลูกค้ามีความพึงพอใจกับบริการหลักแล้วส่วนบริการอื่นๆ ต้องสร้างความสะดวกอย่างแท้จริงให้กับลูกค้า

โรงพยาบาลถือเป็นธุรกิจบริการประเภทหนึ่ง มีผลิตภัณฑ์หลัก คือ การดูแลรักษาพยาบาลโดยแพทย์ พยาบาล และผู้เชี่ยวชาญทางด้านต่างๆ ด้วยอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัย ความหลากหลายของการให้บริการ ทั้งเรื่องของคลินิกพิเศษต่างๆ หรือแพทย์เฉพาะทาง นอกจากนี้ชื่อเสียงของโรงพยาบาลก็ถือเป็นส่วนหนึ่งของผลิตภัณฑ์หรือบริการ เพราะจะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อมั่นได้ ซึ่งทั้งหมดที่กล่าวถึงนี้ ถือเป็นผลิตภัณฑ์หรือเป็นการบริการที่ผู้บริโภคคาดหวังและต้องการได้รับจากการเข้ารับบริการ หากธุรกิจสามารถมอบผลิตภัณฑ์และสร้างบริการที่ตรงกับความหวังหรือความคาดหวังของลูกค้าได้แล้ว ก็จะทำให้ผลิตภัณฑ์และบริการขายได้อย่างแท้จริง (ทินรัตน์ ปราบประชา, 2553)

### 3.2 ด้านราคา (Price) หมายถึง ราคาเป็นองค์ประกอบที่ทำให้เกิดรายรับกับธุรกิจ ผู้บริโภค

จะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่าของผลิตภัณฑ์หรือบริการกับราคา ถ้าคุณค่าสูงกว่าราคา ผู้บริโภคก็จะตัดสินใจซื้อ ดังนั้นผู้ขายจึงต้องคำนึงถึง คุณค่าที่รับรู้ในสายตาของลูกค้า ต้องพิจารณาการยอมรับของลูกค้าในคุณค่าของผลิตภัณฑ์ว่าสูงกว่าราคาผลิตภัณฑ์นั้น รวมถึงต้นทุนสินค้าและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องจากการซื้อสินค้าและบริการ และด้านการแข่งขัน นอกเหนือจากในเรื่องของราคาตามปกติที่ผู้บริหารจะต้องตัดสินใจเหมือนกับราคาของสินค้าแบบเดิมแล้ว ผู้บริหารยังจะต้องคำนึงถึงค่าใช้จ่ายที่ไม่ใช่ตัวเงิน เวลาที่ลูกค้าต้องเสียไปกับการมาใช้บริการตลอดจนความรู้สึกทางด้านร่างกายและจิตใจ ที่อาจออกมาในแง่ลบ ความไม่พึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ เนื่องจากบริการไม่ได้เป็นไปตามที่คาดหมายไว้ การกำหนดราคาในธุรกิจของโรงพยาบาล จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเปรียบเทียบราคากับคู่แข่งไม่ให้สูงหรือต่ำเกินไปจนเกินไป หากมีความแตกต่างกันมาก โรงพยาบาลที่ตั้งราคาต่ำกว่าจะมีความได้เปรียบมากกว่า

### 3.3 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) การตัดสินใจเกี่ยวกับการส่งมอบบริการต้องคำนึงถึงปัจจัยทางด้านสถานที่ที่ให้บริการ และเวลาในสินค้าบางประเภทให้สามารถส่งมอบได้ทันท่วงทีรวดเร็ว (อุทิส ศิริวรรณ, 2549) กล่าวไว้ว่า ในการขายบริการความสะดวกเป็นเรื่องสำคัญ โรงพยาบาลต้องตั้งอยู่ในทำเลที่พร้อมจะให้บริการสุขภาพ เดินทางสะดวก เพราะลูกค้าจะคำนึงถึงความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการเป็นปัจจัยสำคัญ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ผู้บริหารต้องคอยตัดสินใจเพื่อแข่งขันเสนอบริการที่สะดวกรวดเร็วให้กับลูกค้าให้ได้ดีที่สุด สำหรับการจัดการเรื่องช่องทางการจัดจำหน่ายในธุรกิจบริการ โดยเฉพาะธุรกิจโรงพยาบาลนั้นไม่สามารถทำได้ง่ายเหมือนกับการกระจายสินค้า เนื่องจากการลงทุนทางด้านเครื่องมือเครื่องใช้และบุคลากรที่มีความแตกต่างกัน การเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายของโรงพยาบาลก็สามารถทำได้โดยการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับคลินิกของแพทย์ หรือโรงพยาบาลที่มีขนาดเล็กกว่าเพื่อการส่งผู้ป่วยเข้ารับการรักษาต่อ รวมถึงการเพิ่มช่องทางเพื่อให้สามารถติดต่อได้ง่ายขึ้น เช่น ทางอินเทอร์เน็ต หรือทางเว็บไซต์ นอกจากนี้การให้บริการติดตามอาการของผู้ป่วยเก่าที่เคยพักรักษาตัวอยู่เป็นประจำ หรือผู้ป่วยที่มีโรคประจำตัวก็เป็นอีกช่องทางหนึ่งที่จะสามารถรักษาลูกค้าเก่าไว้ และทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจมากยิ่งขึ้น

### 3.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) หมายถึง เครื่องมือการติดต่อสื่อสารเพื่อสร้างความพึงพอใจเกี่ยวกับสินค้า บริการหรือความคิดหรือต่อบุคคล เพื่อจูงใจ (Persuade) ความต้องการเพื่อเตือนความทรงจำ (Remind) ในอิทธิพลต่อความรู้สึก ความเชื่อและพฤติกรรม การซื้อหรือเป็นการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลระหว่างผู้ขายกับผู้ซื้อ เพื่อสร้างทัศนคติและพฤติกรรม การซื้อ การติดต่อสื่อสารอาจใช้พนักงานขายทำการขาย (Personal Selling) และการติดต่อสื่อสารโดย

ไม่ใช่คน (Non-Personal Selling) เครื่องมือในการติดต่อสื่อสารมีหลายประการซึ่งอาจเลือกใช้หนึ่งหรือหลายเครื่องมือต้องใช้หลักการเลือกใช้เครื่องมือสื่อสารแบบประสมประสานกัน (Integrated Marketing Communication (IMC)) โดยพิจารณาถึงความเหมาะสมกับลูกค้า ผลิตภัณฑ์ คู่แข่งขัน โดยบรรลุจุดมุ่งหมายร่วมกันได้ เครื่องมือส่งเสริมการตลาดที่สำคัญ มีดังนี้

1) การโฆษณา (Advertising) เป็นกิจกรรมการเสนอข่าวสารเกี่ยวกับองค์การและผลิตภัณฑ์บริการ หรือความคิดที่ต้องการจ่ายเงินโดยผู้อุปถัมภ์รายการ กลยุทธ์ในการโฆษณาจะเกี่ยวข้องกับกลยุทธ์การสร้างสรรค์โฆษณา (Creative Strategy) และกลยุทธ์วิธีการโฆษณา (Advertising Tactics) กลยุทธ์สื่อ (Media Strategy)

2) การขายโดยใช้พนักงานขาย (Personal Selling) เป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลกับบุคคลเพื่อพยายามจูงใจผู้ซื้อที่เป็นกลุ่มเป้าหมายให้ซื้อผลิตภัณฑ์ หรือบริการ หรือมีปฏิกิริยาต่อความคิด หรือเป็นการเสนอขายโดยหน่วยงานขาย เพื่อให้เกิดการขายและสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าในข้อนี้จะเกี่ยวกับ กลยุทธ์การขายโดยใช้พนักงาน (Personal Selling) การจัดการหน่วยงาน (Sales Force Management)

3) การส่งเสริมการขาย (Sales Promotion) หมายถึง กิจกรรมการส่งเสริมนอกเหนือจากการโฆษณา การขายโดยใช้พนักงานขาย การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์ ซึ่งสามารถกระตุ้นความสนใจ ทดลองใช้ หรือการซื้อ โดยลูกค้าขั้นสุดท้าย หรือบุคคลอื่นในช่องทางการส่งเสริมการขาย

**3.5 ด้านบุคลากร (People)** หมายถึง เจ้าหน้าที่พนักงานทุกคนขององค์กร รวมถึง ด้านความสุภาพเรียบร้อยในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ การให้คำแนะนำในการเข้ารับบริการ การยิ้มแย้มแจ่มใสและความเป็นกันเอง การตอบข้อซักถาม กิริยามารยาทในการพูดจา การเอาใจใส่และการเตรียมพร้อมในการบริการ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความรวดเร็วในการทำงาน ต้องอาศัยการคัดเลือก (Selection) การฝึกอบรม (Training) การจูงใจ (Motivation) เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้แตกต่างเหนือคู่แข่ง มีทัศนคติที่ดีสามารถตอบสนองต่อลูกค้า มีความคิดริเริ่ม มีความสามารถในการแก้ปัญหา และสามารถสร้างค่านิยมให้กับองค์กร ดังนี้

1) ให้บริการอย่างมีมาตรฐาน มีความเชี่ยวชาญในการตรวจวินิจฉัย การให้ข้อมูลในการดูแลสุขภาพได้ชัดเจน และครอบคลุม

2) เต็มใจรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เปิดโอกาสให้ซักถาม

3) ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ ยิ้มแย้มแจ่มใส และกระตือรือร้น บริการอย่างรวดเร็ว และให้บริการด้วยความเต็มใจโดยไม่ต้องร้องขอ

**3.6 ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)** หมายถึง กระบวนการ การให้บริการ จะเกี่ยวข้องกับกระบวนการผลิตของธุรกิจบริการ ซึ่งก็คือ กระบวนการขั้นตอน ประสิทธิภาพในการให้บริการ แก่ลูกค้าโดยคำนึงถึงความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า เพื่อส่งมอบคุณภาพในการให้บริการได้อย่างรวดเร็วและประทับใจ ดังนี้

- 1) นำระบบมาตรฐานคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาล เช่น ISO 9002, HA, JCIA มาเป็นมาตรฐานการดำเนินงานและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
- 2) การรักษาด้วยความเอาใจใส่ของแพทย์ รับผิดชอบ เปิดโอกาสให้ซักถาม
- 3) การดูแลรักษาโดยบุคลากรทางการแพทย์ด้วยความอบอุ่นเป็นมิตร ให้คำแนะนำ เพื่อปฏิบัติตัวในการรักษาพยาบาลหรือการดูแลสุขภาพเมื่อกลับบ้าน และความเข้าใจในการใช้ยา
- 4) การต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส อบอุ่น กระจ่างใส การให้บริการเป็นสิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือคาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ จนรู้สึกว่าการบริการนั้นเป็นบริการที่พิเศษมาก ประทับใจ คุ่มค่า แก่การตัดสินใจ รวมทั้งคุ่มค่าเงิน ลูกค้าสร้างความคาดหวังเกี่ยวกับการบริการจากประสบการณ์ คำบอกเล่าจากปากต่อปาก และจากโฆษณา ลูกค้าจะเปรียบเทียบ “บริการที่เกิดจากการรับรู้ด้วยตนเอง” (Perceived Service) กับบริการที่ตนคาดหวัง (Expected Service) ถ้าบริการที่รับรู้ต่ำกว่าที่คาดหวังจะทำให้ลูกค้าผิดหวัง ถ้าบริการที่รับรู้ตรงกับหรือเกินกว่าที่คาดหวัง ลูกค้าเกิดความพอใจ (Customer Satisfaction) และเกิดความจงรักภักดี (Customer Loyalty) มีการบอกต่อและกลับมาใช้บริการซ้ำ (ฉัตรยาพร เสมอใจ, 2545)

**3.7 ลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence)** หมายถึง ลักษณะทางกายภาพภายนอก ปัจจัยจะเกี่ยวข้องกับส่วนที่สัมผัสจับต้องได้ของการให้บริการและสิ่งแวดล้อมต่างๆ ของพื้นที่ให้บริการ ซึ่งจะมีผลต่อความประทับใจของลูกค้า เช่น การมีป้ายโฆษณาติดอยู่หน้าร้านในตำแหน่งที่โดดเด่น ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ สามารถสร้างได้หลายรูปแบบ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และเชื่อมั่นในการเลือกมาใช้บริการ คือ

- 1) การสร้างแบรนด์ให้เป็นศูนย์กลางทางการแพทย์
- 2) การสร้างบรรยากาศและตกแต่งโรงพยาบาลให้ทันสมัยคล้ายโรงแรม (Hospital)
- 3) สถานที่สะอาด สะดวกสบาย มีป้ายแสดงจุดให้บริการชัดเจนติดต่อใช้บริการได้ง่าย
- 4) การให้บริการแบบลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Focus) สถานที่จอดรถเพียงพอ มีรถบริการรับ-ส่ง จากลานจอดรถมายังตัวอาคาร
- 5) มีห้องพักที่สะดวกสบาย สะอาด เอื้อต่อการนอนพักรักษา

จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ส่วนประสมทางการตลาดบริการ เป็นกิจกรรมซึ่งอยู่ในสภาพที่มีตัวตนหรือไม่ก็ตาม ที่องค์กรหรือบริษัทนำเสนอให้แก่ลูกค้า เพื่อสนองความต้องการของลูกค้าอย่างมีเป้าหมายและด้วยความตั้งใจ การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องหรือสัมผัสได้ยาก เป็นสิ่งที่มองไม่เห็น ผู้ให้บริการเป็นผู้สร้างและส่งมอบสู่ผู้รับบริการ ทั้งนี้การบริการจะต้องพิจารณาถึงคุณค่าหรือประโยชน์ต่างๆ ที่ลูกค้าจะได้รับและจะต้องเสนอบริการที่สามารถตอบสนองต่อลูกค้าได้ตรงตามความต้องการอย่างแท้จริง สิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือคาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ จนรู้สึกว่าการบริการนั้นเป็นบริการที่วิเศษมาก ประทับใจ คุ่มค่า แก่การตัดสินใจ รวมทั้งคุ่มค่าเงิน ลูกค้าสร้างความคาดหวังเกี่ยวกับการบริการจากประสบการณ์ คำบอกเล่าจากปากต่อปาก และจากโฆษณา ลูกค้าจะเปรียบเทียบ บริการที่เกิดจากการรับรู้ด้วยตนเอง (Perceived Service) กับบริการที่ตนคาดหวัง (Expected Service) ถ้าบริการที่รับรู้ต่ำกว่าที่คาดหวังจะทำให้ลูกค้าผิดหวัง ถ้าบริการที่รับรู้ตรงกับหรือเกินกว่าที่คาดหวัง ลูกค้าเกิดความพอใจ (Customer Satisfaction) และเกิดความจงรักภักดี (Customer Loyalty) มีการบอกต่อและกลับมาใช้บริการซ้ำที่โรงพยาบาลดังนั้นโรงพยาบาลจะต้องกำหนดกลุ่มเป้าหมาย วางตำแหน่งทางการตลาดให้ชัดเจน เพื่อที่จะผลิตการบริการที่ตรงต่อความต้องการของกลุ่มเป้าหมายที่กำหนดไว้ให้ได้มากที่สุด โดยผลิตสินค้าหรือบริการที่มีความเป็นจุดแข็งของโรงพยาบาล เน้นกระบวนการ (Service Care) และมาตรฐานคุณภาพ (Quality Care) เป็นหลักกลยุทธ์ทางการตลาดสำคัญของโรงพยาบาลเพื่อให้บริการกับผู้รับบริการ แบ่งตามหลักส่วนประสมทางการตลาดหรือ 7P's

#### 4. ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับเกี่ยวกับคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี

##### 4.1 ประวัติความเป็นมา

คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี เป็นคณะหนึ่งของมหาวิทยาลัยมหิดล โดยก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ.2508 และได้รับการสนับสนุนจาก มูลนิธิร็อกกี้เฟลเลอร์ ทั้งในด้านทุนทรัพย์และบุคลากร และยังมีผู้เชี่ยวชาญไทยที่ผ่านการฝึกอบรมจากประเทศสหรัฐอเมริกา และสหราชอาณาจักร นอกจากนี้ยังเป็นสถาบันที่อยู่ในระดับแนวหน้าของประเทศไทยและภูมิภาคเอเชียอาคเนย์ ในปัจจุบันได้รับนักศึกษาเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรี (เป็นนักศึกษาแพทย์ประมาณ 150 คน และนักศึกษาพยาบาลอีก 150 คนต่อปี) ระดับหลังปริญญาในสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพและสาขาที่เกี่ยวข้องมีโครงการปริญญาเอก โครงการฝึกอบรมแพทย์ผู้เชี่ยวชาญในสาขาต่างๆ และสาขาย่อยเฉพาะทาง รวมทั้งการวิจัยในคณะด้วย

ภาควิชาเวชศาสตร์ครอบครัวได้รับการจัดตั้งเมื่อวันที่ 23 มีนาคม 2537 โดยปรับจากหน่วยเวชศาสตร์ทั่วไปขึ้นเป็นภาควิชา เดิมมีภาระงานด้านบริการวิชาการเพียงด้านเดียว เมื่อเป็นภาควิชา ได้รับผิดชอบงานด้านการศึกษา วิจัย และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมควบคู่ไปกับงานด้านบริการเดิม

#### 4.2 ด้านการบริการ

มีการตรวจโรคสำหรับผู้ป่วยที่มาโรงพยาบาลเป็นครั้งแรก เกี่ยวกับ โรคทั่วไป โรคเรื้อรังที่ไม่ซับซ้อนและสามารถรักษาได้เบื้องต้นที่แผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอก รวมทั้งการเยี่ยมบ้านที่อยู่ในความดูแลของคลินิกสุขภาพชุมชน นอกจากนี้ยังมีการบริการบุคลากรและนักศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตพญาไท

#### 4.3 สถานที่ตั้ง

ภาควิชาเวชศาสตร์ครอบครัว ชั้น 2 อาคารผู้ป่วยนอกและปัจจุบันพยาบาล (อาคาร 2) คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล 270 ถนนพระรามที่ 6 แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร 10400 โทรศัพท์ 02-201-1486

#### 4.4 พันธกิจ

เป็นภาควิชาทางด้านการแพทย์และสาธารณสุข ซึ่งมีพันธกิจในการจัดการศึกษาด้านเวชศาสตร์ครอบครัว เพื่อผลิตบัณฑิตทางการแพทย์และสาธารณสุข ทำการวิจัยเพื่อสร้างสรรค์องค์ความรู้ด้านคลินิก จิตวิทยาสังคม ครอบครัว อาชีพและสิ่งแวดล้อม ให้บริการทางการแพทย์และทางวิชาการด้านเวชศาสตร์ครอบครัว รวมทั้งรณรงค์และชี้นำสังคมด้านสุขภาพอนามัย เพื่อพัฒนาสาธารณสุขของประเทศและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาไทย

#### 4.5 วิสัยทัศน์

เป็นภาควิชาชั้นนำทางด้านเวชศาสตร์ครอบครัวของประเทศที่มีมาตรฐานระดับสากล

### 5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยเรื่องพฤติกรรมและปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ป่วยนอกแผนกเวชศาสตร์ครอบครัวคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดีได้สรุปรายละเอียดของงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้ ดังนี้

วัลภา เวชนันท์ (2548) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลของผู้ป่วยวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานครการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมของ



ผู้ป่วยในวัยทำงานในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลโดยศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคลและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาล เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ทำการสุ่มตัวอย่างจากผู้ป่วยวัยทำงาน จำนวน 400 ชุด ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างสองขั้นตอน โดยขั้นตอนแรกสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ ขั้นตอนที่สองสุ่มแบบง่าย การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยค่าไค-สแควร์ ( $\chi^2$ ) ผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 20 - 29 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วงระหว่าง 10,000 - 20,000 บาท และใช้สวัสดิการค่ารักษาพยาบาลด้วยประกันสังคม/ประกันสุขภาพถ้วนหน้า ส่วนพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลนั้น ผู้ป่วยคาดหวังด้านคุณภาพของยา และเครื่องมือแพทย์มากที่สุด มีเหตุผลในการเลือกสถานพยาบาลคือ สะดวกเพราะอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน โดยคนในครอบครัวเป็นบุคคลที่มีอิทธิพลมากที่สุด นิยมไปพบแพทย์ช่วงเวลา 08.00 - 17.00 น. และ 17.00 - 19.00 น. ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน มีการรักษาพยาบาลเบื้องต้นด้วยวิธีรออาการสักพักแล้วไปพบแพทย์ติดตามข่าวสารทางการแพทย์แบบนานๆ ครั้ง ตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลโดยการไปพบแพทย์ประจำที่โรงพยาบาลและเปลี่ยนแพทย์รักษาในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน และเมื่อพบแพทย์แล้วอาการไม่ดีขึ้นจะเปลี่ยนสถานพยาบาลและเปลี่ยนแพทย์รักษาในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน ระดับการให้ความสำคัญต่อส่วนประสมทางการตลาดของผู้ป่วยในภาพรวมเกือบทุกด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านการส่งเสริมการตลาดที่อยู่ในระดับปานกลาง ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะของผู้ป่วยที่ต่างกันส่งผลต่อการเลือกสถานพยาบาลแตกต่างกันในทุกๆ ด้าน ในขณะที่การให้ความสำคัญต่อส่วนประสมทางการตลาดในระดับที่ต่างกันส่งผลต่อการเลือกสถานพยาบาลแตกต่างกันใน 5 ด้าน ดังนี้ สิ่งที่คาดหวังจากสถานพยาบาลที่เข้ารับการรักษาบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการเลือกสถานพยาบาลช่วงเวลาที่ไปพบแพทย์ วิธีการดูแลรักษาการเจ็บป่วยเบื้องต้น และปฏิกิริยาเมื่อพบแพทย์แล้วอาการไม่ดีขึ้น

ทินรัตน์ ปราบประชา (2552) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการศูนย์ส่งเสริมสุขภาพโรงพยาบาลกรุงเทพภูเก็ต มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการศูนย์ส่งเสริมสุขภาพโรงพยาบาลกรุงเทพภูเก็ต โดยจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน โดยใช้วิธีศึกษาแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อเลือกตัวอย่างให้สอดคล้องเหมาะสมตามวัตถุประสงค์ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .935 สถิติที่ใช้ในการ

วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการเปรียบเทียบรายคู่ตามวิธีของ Scheffe's Test

ผลการศึกษา พบว่า

1) พบว่า ผู้ใช้บริการศูนย์ส่งเสริมสุขภาพโรงพยาบาลกรุงเทพภูเก็ต ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 234 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.50 มีอายุ 26-35 ปี จำนวน 158 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.50 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 239 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.80 มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 149 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.30 และมีรายได้ 10,001-20,000 บาท จำนวน 164 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.00

2) จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ส่งเสริมสุขภาพโรงพยาบาลกรุงเทพภูเก็ต ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านบุคลากรทางการแพทย์พยาบาล (People) มีความสำคัญอยู่ในระดับมากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) ด้านกระบวนการดูแลรักษา (Process of Service) ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านค่ารักษาพยาบาลและค่าใช้จ่ายอื่นๆ (Price) และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ตามลำดับ

3) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้บริการที่มีเพศ และอายุ ต่างกัน มีปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการศูนย์ส่งเสริมสุขภาพโรงพยาบาลกรุงเทพภูเก็ต ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ผู้บริการที่มีการศึกษา และรายได้ต่างกัน มีปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการศูนย์ส่งเสริมสุขภาพโรงพยาบาลกรุงเทพภูเก็ต ในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผู้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการศูนย์ส่งเสริมสุขภาพโรงพยาบาลกรุงเทพภูเก็ต ในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรรเพชร นิลรัตน์ (2539) ศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้บริการผู้ป่วยนอก กรณีศึกษาโรงพยาบาลกรุงเทพ การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลกรุงเทพโดยศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจมาใช้บริการของผู้ป่วย รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคต่างๆ มีผู้ป่วยพบทั้งภายในและภายนอกองค์กรที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการ โดยคำนึงถึงขอบเขตและความเป็นไปได้ของการศึกษา คือมุ่งเน้นการศึกษาไปที่กลุ่มผู้ใช้บริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลกรุงเทพเท่านั้น วิธีการศึกษา โดยศึกษาจากข้อมูลที่ได้จากการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามจากผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการของโรงพยาบาลกรุงเทพจำนวน 100 คน ผลการศึกษา

พบว่าผู้ที่ใช้บริการเป็นผู้ชายมากกว่าผู้หญิงมีอายุระหว่าง 30-59 ปีมีฐานะค่อนข้างดี คือ รายได้อยู่ระหว่าง 10,000 - 49,999 บาทต่อเดือนมีความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลกรุงเทพในระดับต่างๆ ตามที่ได้สำรวจคือ ด้านอาคารสถานที่ พบว่าระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับดี ด้านการบริหารและการจัดการ พบว่าระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับดี ด้านการบริการโดยทั่วไป พบว่าระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ด้านเทคโนโลยี พบว่าระดับความพึงพอใจ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับดี ด้านราคา พบว่าระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใช้ปานกลาง จากการสำรวจ ทำให้ทราบถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจมาใช้บริการของโรงพยาบาลกรุงเทพ และปัญหาที่ผู้มาใช้บริการพบซึ่งสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขและปรับปรุงคุณภาพในการบริการ ได้อย่างเหมาะสมต่อไป

ปิยพร กลั่นกลิ่น (2542) ได้ศึกษาปัจจัยส่วนประส่วนทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีจำนวน 178 คน เป็นผู้บริโภคที่มาใช้โรงพยาบาลเอกชนที่ให้บริการตรวจรักษาทั่วไป ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 9 แห่ง ใช้วิธีเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม จากนั้นประมวลผลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ อัตราร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ผู้บริโภคทั้งที่เคยพักรักษาตัวในโรงพยาบาลและไม่เคยพักรักษาตัวในโรงพยาบาลให้ความสำคัญระดับมาก มี 5 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านบุคลากร ด้านการให้บริการลูกค้า ด้านสถานที่ให้บริการ และช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านกระบวนการให้บริการ ส่วนปัจจัยที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญระดับปานกลางมี 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านราคา และด้านส่งเสริมการตลาด

ภาราดา บุญชูศาสตร์พันธ์ (2546) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาชัย จังหวัดสมุทรสาคร ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

- 1) ด้านบริการ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อความครบถ้วนของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์เป็นลำดับแรก และการออกไปรับรองแพทย์หรือใบเคลมประกันเป็นลำดับสุดท้าย
- 2) ด้านราคา มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อค่าบริการเอกซเรย์ตรวจเลือด/ปัสสาวะและวิเคราะห์ผลเป็นลำดับแรก และค่ายาและค่าธรรมเนียมใบรับรองแพทย์หรือใบเคลมบริษัทประกันเป็นลำดับสุดท้าย

3) ด้านสถานที่บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทางเป็นลำดับแรก และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ (ร้านขายของ โทริศัพท์สาธารณะ ร้านอาหาร) เป็นลำดับสุดท้าย

4) ด้านการส่งเสริมการจำหน่ายบริการ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคมเป็นลำดับแรก และมีความพึงพอใจต่อการให้ส่วนลดแก่สมาชิกของโรงพยาบาลเป็นลำดับสุดท้าย

5) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อแพทย์เป็นลำดับแรก และมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่การเงินนอกเป็นลำดับสุดท้าย

6) ด้านคุณภาพหรือประโยชน์ของบริการทางกายภาพ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้รับจากเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยและเพียงพอเป็นลำดับแรก และมีความพึงพอใจต่อด้านมีแผนผังและสัญลักษณ์ทางเดินและสถานที่ต่างๆ ในโรงพยาบาลเป็นลำดับสุดท้าย

ด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อการได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้จ่ายเป็นลำดับแรกเป็นลำดับแรก และมีความพึงพอใจต่อเวลาที่ใช้ในการรอชำระเงินเป็นลำดับสุดท้าย

นัฐพล โชตศิริกุล (2550) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของโรงพยาบาลนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 55.36 มีอายุระหว่าง 36-46 ปี ร้อยละ 21.94 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 28.83 มีสภาพเป็นโสด คิดเป็นร้อยละ 42.86 มีอาชีพรับจ้างเป็นพนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 31.63 มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.28 และ 5,000-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.28 ความพึงพอใจผู้ให้บริการต่อการบริการของโรงพยาบาลนครปฐมในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอันดับที่ 1 คือ ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก อันดับที่ 2 คือ ด้านสถานที่ มีความพึงพอใจอยู่ระดับปานกลาง อันดับที่ 3 คือ ด้านขั้นตอนการบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง อันดับที่ 4 คือ ด้านอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางและอันดับสุดท้าย คือ ด้านบุคลากร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

อดิพัทธ์ ประเสริฐสุข (2550) ได้ศึกษา พฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก กรณีศึกษาผู้ประกันตนในจังหวัดนนทบุรี ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลักของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก ด้านส่วนประสมทางการตลาดอยู่ในระดับปานกลางมี

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญต่อบัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ บัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และบัจจัยด้านบุคลากรอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.83 3.82 และ 3.71 ตามลำดับส่วนบัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญน้อย ได้แก่ บัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2.34

มยุรี ก้วยเจริญพานิชก์ (2547) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์การศึกษาคั้งนี้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงพรรณนา ณ ช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ และศึกษาถึงบัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 347 คนซึ่งเป็นผู้รับบริการในช่วงวันที่ 14 - 19 ธันวาคม พ.ศ. 2547 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์การรับบริการของผู้รับบริการ และส่วนที่ 2 แบบวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยอาศัยทฤษฎีการประเมินคุณภาพบริการ (ของเซทามล์ เบอรัร์ และพาราสุมาน) และทฤษฎีการเข้าถึงบริการ (ของเพนซาสกีร์ และโทมัส) ซึ่งจำแนกแบบวัดออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจในด้านบุคลากร ความพึงพอใจในด้านสิ่งแวดล้อมและสถานที่ ความพึงพอใจในด้านค่าใช้จ่าย ความพึงพอใจในด้านเวลา และความพึงพอใจในด้านบริการ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยใช้สถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t-test การทดสอบค่า F-test (One-way ANOVA) และการถดถอยพหุคูณแบบ Enter (Multiple Regression Analysis by Enter) ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการร้อยละ 58.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางบัจจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ประสบการณ์การรับบริการจากคลินิกพิเศษฯ จากโรงพยาบาลอื่นสถานภาพโสด พนักงานบริษัทเอกชน การมีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาทต่อเดือน และช่วงเวลาแรกที่เข้ารับบริการในวันเสาร์-อาทิตย์ บัจจัยเหล่านี้เมื่อรวมกันสามารถนำมาทำนายความพึงพอใจของผู้รับบริการได้ร้อยละ 10.9 ( $P < 0.01$ ) ผู้รับบริการที่ตอบถึงความสามารถในการเบิกค่ารักษาพยาบาลได้นั้นมีความพึงพอใจมากกว่าผู้รับบริการที่ไม่ตอบ ( $P < 0.05$ )

ทิพาพร น้อยเกษม (2551) ศึกษาบัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลสงขลา ผลการศึกษาพบว่า บัจจัยในภาพรวม และรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์/บริการสิ่งที่มีอิทธิพล คือ คุณภาพของยา ด้านราคา สิ่งที่มีอิทธิพล คือ อัตราค่าบริการอื่นๆ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย สิ่งที่มีอิทธิพล คือ ที่ตั้งของโรงพยาบาลสะดวกต่อการเดินทาง ด้านการส่งเสริมการตลาด สิ่งที่มีอิทธิพล คือ การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ของโรงพยาบาล ได้แก่ป้ายผ้า แผ่นพับ โปสเตอร์ ด้านบุคลากร สิ่งที่มีอิทธิพล คือ ความรู้ ความสามารถของแพทย์

ด้านกระบวนการให้บริการ สิ่งที่มีอิทธิพล คือ ความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ สิ่งที่มีอิทธิพล คือ การตกแต่งสถานที่ให้ผู้ป่วยรู้สึกผ่อนคลาย เมื่อทำการหาความสัมพันธ์ของปัจจัยกับการเลือกใช้บริการ พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ที่อยู่อาศัย เหตุผลที่มาใช้บริการ ประเภทของบริการที่เลือกใช้ สิทธิคุ้มครองการรักษา ความถี่ในการใช้บริการช่วงเวลา ผู้ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ ผู้รับผิดชอบค่ารักษา ที่ต่างกัน มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลสงขลา ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ราณี เชาวน์ปรีชา (2537) ศึกษาความพึงพอใจ ผู้ใช้บริการที่สถานอนามัยขนาดใหญ่ จังหวัดอุดรดิตถ์ การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจ ของผู้บริการ ที่สถานอนามัยขนาดใหญ่ 2 แห่งของจังหวัดอุดรดิตถ์ ได้แก่ สถานอนามัยชัยชุมพลและสถานอนามัยจิวงาม เป็นการศึกษาวิจัยเชิงพรรณนา จุดเวลาใดเวลาหนึ่ง โดยใช้วิธีสัมภาษณ์ตัวแทน ตามแบบสอบถาม ซึ่งได้ทดสอบแล้ว จำนวน 1,250 หลังคาเรือน คิดเป็นร้อยละ 40 ของหลังคาเรือนทั้งหมด ในเขตรับผิดชอบของสถานอนามัยขนาดใหญ่ ทั้งสองแห่ง ผลการวิจัยพบว่า ร้อยละ 53.1 ของตัวอย่างทั้งหมด เคยใช้บริการที่สถานอนามัยขนาดใหญ่ อัตราการใช้บริการในรอบปีที่ผ่านมา คิดเป็นร้อยละ 51.5 เป็นผู้ใช้บริการรักษาพยาบาลร้อยละ 82.1 ผู้ใช้บริการด้านอื่นๆ ร้อยละ 17.8 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ในด้านอรรถาธิบายเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ (ร้อยละ 98.6) ด้านค่าค่าบริการ (ร้อยละ 98.5) ด้านความสะดวก (ร้อยละ 97) ด้านการได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ (ร้อยละ 95.8) และ ด้านคุณภาพการบริการ (ร้อยละ 94) ผู้ใช้บริการรักษาพยาบาล มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจมากกว่าผู้บริการด้านอื่นๆ ผู้ใช้บริการที่สถานอนามัยชัยชุมพลมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจมากกว่าผู้บริการที่สถานอนามัยจิวงาม เกี่ยวกับความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ กับความพึงพอใจของผู้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ฐานะทางเศรษฐกิจ จำนวนครั้งที่ใช้บริการ การรู้แหล่งบริการอนามัยอื่นๆ ในชุมชนการมีประสบการณ์การใช้บริการจากแหล่งบริการอื่นๆ และการใช้สิทธิยกเว้นค่ารักษาพยาบาล ( $P < 0.05$ ) ผู้ใช้บริการด้านรักษาพยาบาล มีความพึงพอใจด้านคุณภาพบริการ แตกต่างจากผู้บริการด้านอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $P < 0.05$ ) ผู้ใช้ บริการที่สถานอนามัยชัยชุมพลมีความพึงพอใจด้านคุณภาพบริการ มากกว่าผู้บริการที่สถานอนามัยจิวงาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $P < 0.01$ )

จิตติมา พะนา (2550) ศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลในโครงการประกันสังคม วัตถุประสงค์ของงานวิจัยนี้ คือ ศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้บริการโรงพยาบาลในโครงการประกันสังคมและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลกระทบต่อ การตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลในโครงการประกันสังคม กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยคือผู้ประกันตนตาม

มาตรา 33 ในจังหวัดนครราชสีมา ที่สมัครใช้บริการโรงพยาบาลในโครงการประกันสังคม เขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ได้แก่ โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมาโรงพยาบาลค่ายสุรนารี โรงพยาบาล ป.แพทย์ โรงพยาบาลเซนต์แมรี และโรงพยาบาลโคราชเมโมเรียล จำนวน 384 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์สมการแบบคิสมิแนนต์ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมด้านผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลและช่องทางการรับข่าวสาร ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมด้านระยะเวลาในการเป็นผู้ประกันตนและช่วงเวลาในการไปใช้บริการ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษา มีความสัมพันธ์กับการเลือกและการให้ความสำคัญในการเลือกโรงพยาบาลในปัจจุบัน ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพ มีความสัมพันธ์กับการให้ความสำคัญในการเลือกใช้โรงพยาบาล และช่องทางการรับข่าวสาร ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งและรายได้ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมด้านระยะเวลาในการเป็นผู้ประกันตน ด้านโรงพยาบาลที่เลือกในปัจจุบัน ด้านเวลาในการไปใช้บริการและด้านช่องทางการรับข่าวสาร ส่วนปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทุกปัจจัย มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลในโครงการประกันสังคม โดยผลการวิเคราะห์สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านบุคลากร มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม ด้านบริการทางการแพทย์ ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลตามลำดับโดยโรงพยาบาลในโครงการประกันสังคม สามารถนำผลการศึกษามาใช้ปรับกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ประกันตนเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้ในส่วนของภาครัฐภายใต้การดูแลของสำนักงานประกันสังคมควรมีส่วนร่วมในการจัดการเพื่อช่วยให้โรงพยาบาลในโครงการประกันสังคม สามารถดำเนินกิจกรรมต่างๆ ในการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ประกันตนให้ได้มากที่สุด โดยจัดวางนโยบายและแนวทางการปฏิบัติที่มุ่งพัฒนาร่วมกันระหว่างผู้ประกันตน โรงพยาบาลและสำนักงานประกันสังคม

กนกกาญจน์ ฤทธิเลิศ (2553) ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพของประชาชนในเขตอำเภอมวกเหล็ก การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการสุขภาพที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพ และเพื่อศึกษาส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพโดยกำหนดสมมติฐานการวิจัยคือ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการสุขภาพโรงพยาบาลมวกเหล็ก มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพ ประชากรที่

ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นประชากรผู้ใช้บริการสุขภาพในเขตอำเภอมหากเหล็ก จังหวัดสระบุรี เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามการประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้วิธีทางสถิติทั้งเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานในการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติไคสแควร์ (Chi-square) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพพบว่าปัจจัยด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน มีผลต่อการเลือกใช้บริการสุขภาพ ปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน มีผลต่อพฤติกรรมด้านเหตุผลในการเลือกสถานบริการสุขภาพ ปัจจัยด้านอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีผลต่อพฤติกรรมด้านบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสุขภาพ ปัจจัยด้านอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน มีผลต่อพฤติกรรมด้านช่วงเวลาที่ใช้ใช้บริการสุขภาพ ปัจจัยด้านอาชีพ และรายได้ต่อเดือน มีผลต่อพฤติกรรมการเข้ารับบริการตรวจรักษา ปัจจัยด้านเพศ สถานภาพ อายุระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน มีผลต่อพฤติกรรมด้านสิทธิการรักษาพยาบาลที่ใช้ในสถานบริการผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพ พบว่า ปัจจัยด้านส่วนผสมทางการตลาดในด้าน พนักงาน (พยาบาล) มีผลต่อพฤติกรรมด้านการเลือกใช้บริการสุขภาพ พบว่า ปัจจัยด้านส่วนผสมทางการตลาดในด้านผลิตภัณฑ์ พนักงาน (แพทย์) พนักงาน (พยาบาล) และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพมีผลต่อพฤติกรรมด้านเหตุผลในการเลือกสถานบริการสุขภาพ ปัจจัยด้านส่วนผสมทางการตลาดในด้าน พนักงาน (แพทย์) และพนักงาน (พยาบาล) มีผลต่อพฤติกรรมด้านบุคคลมีผลต่อพฤติกรรมด้านการเลือกใช้บริการสุขภาพ ปัจจัยด้านส่วนผสมทางการตลาดในด้านผลิตภัณฑ์ ราคา พนักงาน (พยาบาล) กระบวนการให้บริการ และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพมีผลต่อพฤติกรรมด้านช่วงเวลาที่ใช้บริการสุขภาพปัจจัยด้านส่วนผสมทางการตลาดในด้าน ช่องทางการจัดจำหน่าย มีผลต่อพฤติกรรมด้านการเข้ารับบริการสุขภาพ ปัจจัยด้านส่วนผสมทางการตลาดในด้านผลิตภัณฑ์ ราคา และกระบวนการให้บริการ มีผลต่อพฤติกรรมด้านการใช้บริการตรวจรักษาปัจจัยด้านส่วนผสมทางการตลาดในด้านผลิตภัณฑ์ ราคา พนักงาน (แพทย์) พนักงาน (พยาบาล) พนักงาน (บุคลากรอื่น) และกระบวนการให้บริการมีผลต่อพฤติกรรมด้านสิทธิการรักษาพยาบาลที่ใช้ในสถานบริการ

จิราภรณ์ รักรอง (2551) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน กรณีศึกษาศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ โดยเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนา และการวิเคราะห์เชิงปริมาณ จากการศึกษาสรุปว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุเฉลี่ย 41.3 ปี สมรสแล้ว มี



การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี อาชีพค้าขายหรือ ธุรกิจส่วนตัว มีรายได้ต่อเดือนอยู่ในระดับสูงคือ 123,355 และ 65,136.25 ตามลำดับ จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการที่ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ เฉลี่ยปีละ 1 ครั้ง และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัย การให้บริการที่ดี รวมทั้งชื่อเสียงแพทย์ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ เมื่อพิจารณาจากแบบจำลองโลจิต พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญมี 3 ปัจจัยคือ 1. เรื่องเพศ 2. เรื่องเครื่องมือทางการแพทย์ 3. เรื่องราคาและค่ารักษาพยาบาล ซึ่งผลการศึกษาเป็นไปตามสมมติฐานที่วางไว้ ส่วนปัจจัยอื่นๆ ไม่มีนัยสำคัญในการอธิบายการตัดสินใจใช้บริการ

ผลการศึกษาความพึงพอใจ พบว่ากลุ่มตัวอย่างได้รับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด 3 ด้านคือ 1. ด้านแพทย์ให้การรักษาย่างมืออาชีพและมีความเชี่ยวชาญต่อโรค 2. ด้านความน่าเชื่อถือ และความไว้วางใจ 3. ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์มีความทันสมัยเหมาะสมกับการรักษา นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างได้รับความพอใจต่อการให้บริการโดยรวมของศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพในระดับดี และจะแนะนำบุคคลอื่นให้มาใช้บริการ ส่วนกลุ่มตัวอย่างจะกลับมาใช้บริการอีก

ดังนั้นโรงพยาบาลเอกชนควรให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัย ชื่อเสียงของแพทย์ และราคาค่ารักษาพยาบาล รวมทั้งสภาพแวดล้อมภายในสถานบริการ ตลอดจนการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการส่งเสริมการตลาดให้มากขึ้นเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการที่ถูกต้อง

สรุปจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีพฤติกรรมและปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการโดยขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สิทธิการรักษาพยาบาล และจำนวนครั้งที่เข้ารับบริการ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7 P's) ซึ่งผู้วิจัยจึงนำผลงานวิจัยต่างๆ ที่ศึกษามาเป็นแนวทางในการศึกษาและออกแบบสอบถาม เพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรมและปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ป่วยนอกแผนกเวชศาสตร์ครอบครัวคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และได้มาตรฐานเทียบเท่ากับมาตรฐานของโรงพยาบาลในระดับสากลต่อไป

### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษา พฤติกรรมพฤติกรรมและความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการของผู้ป่วยนอกแผนกเวชศาสตร์ครอบครัวโรงพยาบาลรามาริบัติ มีวิธีการดำเนินการศึกษาโดยผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีการศึกษาไว้ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### 1.1 ประชากร

ประชากรทุกคนที่เข้ามาใช้บริการในแผนกผู้ป่วยทั่วไปของคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาริบัติ ซึ่งมีประมาณเฉลี่ยเดือนละ 1,600 คน (ที่มา: ผู้ป่วยนอกแผนกเวชศาสตร์ครอบครัวคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาริบัติ, 2554)

#### 1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามานะ (Taro Yamane, 1967: 887) โดยมีความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้  $\pm 5$

สูตร

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

กำหนดให้	n	=	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	=	จำนวนประชากรทั้งหมด
	e	=	ขนาดความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (0.05)

$$\begin{aligned} \text{เมื่อแทนค่า} \quad n &= \frac{1,600}{1 + (1,600 \times 0.05^2)} \\ n &= 305 \quad \text{คน} \end{aligned}$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ เท่ากับ 305 คน

### 1.3 การสุ่มตัวอย่าง

การที่กลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non probability Sampling) โดยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยทำการแจกแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่ยินดีจะให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยในครั้งนี้ โดยสุ่มจากเลิกใช้บริการของผู้ป่วยนอก แผนกเวชศาสตร์ครอบครัวคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี ในช่วงเดือนตุลาคม ปี พ.ศ. 2555 จำนวน 305 ราย

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) มีขั้นตอนของการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

1) ศึกษาค้นคว้า แนวคิด ทฤษฎี จากเอกสารด้านวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดโครงสร้างแบบสอบถามและเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามตามประเด็นที่สำคัญของความมุ่งหมายที่ต้องการวัด และกำหนดกรอบแนวความคิดในการวิจัยโดยได้รับคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา

2) กำหนดประเด็นและขอบเขตของคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และประโยชน์ของการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้เป็นแบบสอบถาม เกี่ยวกับพฤติกรรมและความพึงพอใจในการเลิกใช้บริการของผู้ป่วยนอกแผนกเวชศาสตร์ครอบครัวโรงพยาบาลรามาธิบดี แบบสอบถามเพื่อการศึกษาครั้งนี้ มี 1 ชุด แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลเกี่ยวกับพฤติกรรมที่ใช้ในการตัดสินใจเลิกใช้บริการของผู้ป่วย ลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจพอใจที่ได้รับการบริการของผู้ป่วย ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่าของ Likert Rating Scales มี 5 ระดับ ค่าคะแนนแต่ละระดับ ดังนี้

ระดับของความคิดเห็นมากที่สุด	ให้คะแนน 5 คะแนน
ระดับของความคิดเห็นมาก	ให้คะแนน 4 คะแนน
ระดับของความคิดเห็นปานกลาง	ให้คะแนน 3 คะแนน
ระดับของความคิดเห็นน้อย	ให้คะแนน 2 คะแนน
ระดับของความคิดเห็นน้อยที่สุด	ให้คะแนน 1 คะแนน

## 2.2 การทดสอบเครื่องมือในการศึกษา

1) เพื่อให้งานศึกษามีความถูกต้องและสมบูรณ์ ผู้ศึกษาจึงได้สร้างแบบสอบถาม และนำแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามว่ามีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ เพื่อขอคำแนะนำข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อนำไปปรับปรุงและแก้ไขแบบสอบถามให้มีสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

2) เมื่อปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาแล้ว ผู้ศึกษานำแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) จากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน โดยมีค่า IOC มากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 จากนั้น นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขอีกครั้ง และนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบก่อนนำไปเก็บข้อมูลกลุ่มประชากรเป้าหมาย โดยผลการทดสอบได้ค่า IOC มากกว่า 0.5 (0.85)

3) เมื่อสร้างแบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือในการศึกษาแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดสอบ (Pre-test) กับกลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 40 ราย คิดเป็น 13.11 % ของจำนวนตัวอย่างทั้งหมด นำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ซึ่งเป็นการตรวจสอบคุณภาพทั้งฉบับของแบบสอบถามโดยใช้วิธีหาแบบ Coefficient alpha โดยพบว่าผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .8492 แสดงว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือในระดับที่ยอมรับได้ จึงนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล

## 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษารั้งนี้ ผู้วิจัยจะเป็นผู้แจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง พร้อมทั้งชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัยให้กลุ่มตัวอย่างทุกคนทราบก่อนเริ่มทำแบบสอบถามทุกครั้ง เพื่อให้ได้ข้อมูลตรงกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด โดยใช้เวลากลุ่มตัวอย่างทำแบบสอบถาม

คนละ 20 นาทีจากนั้นจะเก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนทันที พร้อมทั้งตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อให้ได้ข้อมูลอย่างครบถ้วน (อิสริย์ ขยิม, 2554)

#### 4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดำเนินการประมวลข้อมูลหลังจากตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามเรียบร้อยแล้วจึงนำข้อมูลที่ได้มาเปลี่ยนเป็นรหัสตัวเลข (Code) และบันทึกรหัสลงในเครื่องคอมพิวเตอร์และเขียนโปรแกรมสั่งงานโดยใช้สถิติ ดังนี้

**4.1 แบบสอบถามส่วนที่ 1** สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

**4.2 แบบสอบถามส่วนที่ 2** ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ป่วย ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และค่าร้อยละ (Percentage)

**4.3 แบบสอบถามส่วนที่ 3** ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจพอใจที่ได้รับการบริการของผู้ป่วย ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

เกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นที่เกี่ยวกับปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ป่วยในช่วงคะแนนดังต่อไปนี้ (บุญธรรม, 2531: 69 - 71)

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.49 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการน้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 1.50-2.49 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการน้อย

คะแนนเฉลี่ย 2.50-3.49 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.50-4.49 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการมาก

คะแนนเฉลี่ย 4.50-5.00 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการมากที่สุด

**4.4 การทดสอบสมมติฐานในการศึกษา** ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ดังนี้ การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เป็นการเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม และการเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's Method) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกัน มีพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ป่วยนอกแผนกเวชศาสตร์ครอบครัวต่างกัน ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ป่วยนอกแผนกเวชศาสตร์ครอบครัวที่แตกต่างกัน



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัย เรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจด้านการบริการของผู้ป่วยนอกแผนกเวชศาสตร์ครอบครัวโรงพยาบาลรามาริบัติในการวิจัยได้นำข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวมมาได้จำนวน 305 ชุด ที่ผ่านการตรวจสอบความน่าเชื่อถือแล้วมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการทางสถิติ และทดสอบสมมติฐานการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยจะนำเสนอการวิเคราะห์ไว้ 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของกลุ่มตัวอย่างและพฤติกรรมการใช้บริการ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพอใจที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการของแผนกเวชศาสตร์ครอบครัวคณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาริบัติ

ตอนที่ 3 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ป่วยนอกแผนกเวชศาสตร์ครอบครัว โรงพยาบาลรามาริบัติ

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมายจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการเสนอผลการวิจัยจึงกำหนดความหมายของสัญลักษณ์ ดังนี้

$\bar{X}$	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย (Mean)
SD.	หมายถึง	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	หมายถึง	ค่าสถิติทดสอบที (t - test)
F	หมายถึง	ค่าสถิติเอฟ (F-test)

## ตอนที่ 1 สถานภาพของกลุ่มตัวอย่างและพฤติกรรมการใช้บริการ

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกปีจจ่ายส่วนบุคคล

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	89	29.2
หญิง	216	70.8
รวม	305	100.0
<b>อายุ</b>		
ต่ำกว่า 18 ปี	6	2
18 - 25 ปี	36	11.8
26 - 35 ปี	79	25.9
36 - 45 ปี	91	29.8
45 ปีขึ้นไป	93	30.5
รวม	305	100
<b>การศึกษา</b>		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	40	13.1
มัธยมศึกษาตอนต้น	25	8.2
มัธยมศึกษาตอนปลาย	50	16.4
ปวช./ปวส./อนุปริญญา	50	16.4
ปริญญาตรี	105	34.4
สูงกว่าปริญญาตรี	35	11.5
รวม	305	100



ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	27	8.9
รับข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	34	11.1
การพาณิชย์ / การค้า	45	14.8
รับจ้างทั่วไป	29	9.5
ลูกจ้างประจำ / ลูกจ้างชั่วคราว	50	16.4
ธุรกิจส่วนตัว	43	14.1
พนักงานบริษัท	48	15.7
อื่นๆ	29	9.5
รวม	305	100
<b>รายได้เฉลี่ย</b>		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	25	8.2
5,001-10,000 บาท	94	30.8
10,001-15,000 บาท	95	31.1
15,001-20,000 บาท	47	15.4
20,0001- 25,000 บาท	18	5.9
มากกว่า 25,000 บาท	26	8.6
รวม	305	100
<b>เขตพื้นที่อาศัย</b>		
กรุงเทพมหานคร	162	53.1
ภาคกลาง	52	17.0
ปริมณฑล	50	16.4
ภาคตะวันตก	30	9.8
ภาคตะวันออก	9	3.0
อื่นๆ	2	0.7
รวม	305	100

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

สิทธิการรักษาพยาบาล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
จ่ายเอง	153	50.3
ประกันสังคม	53	17.4
โครงการ 30 บาทรักษาทุกโรค	33	10.8
สวัสดิการของรัฐ	32	10.5
ข้าราชการ	23	7.6
ประกันสุขภาพของบริษัท	11	3.60
รวม	305	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 70.8 เป็นเพศชาย จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 29.2

อายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอายุ 45 ปีขึ้นไป จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 รองลงมาอายุระหว่าง 36-45 ปี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 29.8 อายุระหว่าง 26-35 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 25.9 อายุระหว่าง 18-25 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 สุดท้ายอายุต่ำกว่า 18 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 34.4 รองลงมาคือมีจำนวนเท่ากัน 2 กลุ่ม คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย และระดับปวช. ปวส. อนุปริญญา จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 16.4 ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 13.1 สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 สุดท้ายการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 8.2

อาชีพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นลูกจ้างของราชการ จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 16.4 รองลงมาเป็นพนักงานบริษัท จำนวน 48 คน ประกอบอาชีพค้าขาย การพาณิชย์ จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 และอันดับสุดท้ายอาชีพเกษตรกร จำนวน 27 คน เป็นร้อยละ 8.9

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 31.1 รองลงมา 5,001-10,000 บาท จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8 รายได้เฉลี่ย 15,001-20,000 บาท จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 15.4 รายได้ มากกว่า 25,000 บาท จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 รายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 8.2 และสุดท้ายรายได้เฉลี่ย 20,001- 25,000 บาท จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9

**เขตพื้นที่อาศัย** กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 53.1 รองลงมาอาศัยในภาคกลาง จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 17 เขตปริมณฑล จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 16.4 เขตภาคตะวันตก จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 เขตภาคตะวันออก จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 อันดับสุดท้ายเขตพื้นที่อื่นๆ เช่น ภาคใต้ ภาคเหนือ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7

**สิทธิการรักษาพยาบาล** กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้สิทธิรักษาพยาบาลแบบจ่ายเงินเอง จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 50.3 รองลงมาสิทธิประกันสังคม จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 17.4 สิทธิโครงการ 30 บาทรักษาทุกโรค จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8 สิทธิสวัสดิการของรัฐ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 สิทธิข้าราชการ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 7.6 และสุดท้ายใช้สิทธิประกันสุขภาพของบริษัท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.6

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามพฤติกรรมในการใช้บริการ

ความถี่ในการใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ใช้บริการครั้งแรก	93	30.5
ประมาณ 6 เดือนต่อครั้ง	30	9.8
ประมาณปีละครั้ง	140	45.9
มากกว่า 1 ปีขึ้นไปต่อครั้ง	42	13.8
รวม	305	100
<b>ผู้ที่มีส่วนตัดสินใจ</b>		
ตัดสินใจเอง	150	49.2
เพื่อน/ญาติ	47	15.4
พ่อแม่ พี่น้อง	107	35.1
อื่นๆ	1	0.3
รวม	305	100
<b>ช่วงเวลา que เลือกใช้บริการ</b>		
ช่วงเช้า (07.30-11.00)	167	54.8
ช่วงบ่าย (13.00-14.30)	86	28.2
คลินิกนอกเวลา	52	17.0
รวม	305	100

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพื่อการรักษาโรคครั้งแรก	111	36.4
เพื่อการรักษาโรคต่อเนื่อง	117	38.4
เพื่อการป้องกันโรค	75	24.6
อื่นๆ (ขอใบรับรองแพทย์)	2	0.7
รวม	305	100
เวลาเฉลี่ยในการใช้บริการ		
1-2 ชั่วโมง	48	15.7
3-4 ชั่วโมง	172	56.4
5-6 ชั่วโมง	80	26.2
มากกว่า 6 ชั่วโมง	5	1.6
รวม	305	100
เหตุผลในการเลือกใช้บริการ		
เชื่อถือในทีมแพทย์	78	25.6
ชื่อเสียงของโรงพยาบาล	100	32.8
มีประกันสังคมหรือบัตร 30 บาท รักษาทุกโรค	42	13.8
ใกล้บ้าน	19	6.2
ญาติหรือคนรู้จักทำงานในโรงพยาบาล	62	20.3
อื่นๆ (ลูกเงิน)	4	1.3
รวม	305	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการประมาณปีละ 1 ครั้ง จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 45.9 รองลงมาใช้บริการครั้งแรก จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 ใช้บริการมากกว่า 1 ปี ขึ้นไปต่อครั้ง จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 และอันดับสุดท้ายใช้บริการประมาณ 6 เดือนต่อครั้ง จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8

ผู้ที่มีส่วนตัดสินใจ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ตัดสินใจมาใช้บริการเอง จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 49.2 รองลงมา พ่อ แม่ พี่น้อง มีส่วนตัดสินใจ จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 35.1

เพื่อน/ญาติ มีส่วนตัดสินใจ จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 15.4 และอื่นๆ เช่น คนรัก จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3

ช่วงเวลาที่เลือกใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกใช้บริการในช่วงเช้า 07.30-11.00 น. รองลงมาช่วงบ่าย 13.00-14.30 น. จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 28.2 และสุดท้ายใช้บริการคลินิกนอกเวลา จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 17

วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการเพื่อการรักษาโรคต่อเนื่อง จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 38.4 รองลงมาเพื่อรักษาโรคครั้งแรก จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 36.4 เพื่อการป้องกันโรค จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 24.6 และสุดท้ายเพื่อใช้บริการอื่นๆ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7

เวลาเฉลี่ยในการใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้เวลาเฉลี่ยในการรับบริการ 3-4 ชั่วโมง จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 56.4 รองลงมา 5-6 ชั่วโมง จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 26.2 1-2 ชั่วโมง จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 15.7 และอันดับสุดท้ายใช้เวลาเฉลี่ย มากกว่า 6 ชั่วโมง จำนวน 5 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 1.6

เหตุผลในการเลือกใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มาจากชื่อเสียงของโรงพยาบาล จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8 รองลงมา มาจากความน่าเชื่อถือในทีมแพทย์ จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 25.6 มีญาติหรือคนรู้จักทำงานในโรงพยาบาล จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 มีประกันสังคมหรือบัตร 30 บาทรักษาทุกโรค จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 อยู่ใกล้บ้าน จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 6.2 และสุดท้ายอื่นๆ กรณีฉุกเฉิน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3



## ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพอใจต่อการบริการของผู้ป่วยนอกแผนกเวชศาสตร์ ครอบครัวโรงพยาบาลรามาริบัติ

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยของความพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ครอบครัว โรงพยาบาลรามาริบัติ

ความพอใจต่อการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. การจัดคิวการให้บริการมีความเหมาะสม	3.28	0.792	ปานกลาง
2. เครื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์ทันสมัย	4.01	0.643	มาก
3. อุปกรณ์ทางการแพทย์เพียงพอกับความต้องการรับบริการ	3.46	0.734	ปานกลาง
4. ความน่าเชื่อถือในเรื่องคุณภาพชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับในระดับสากล	4.04	0.751	มาก
5. ความน่าเชื่อถือในเรื่องการมีมาตรฐานในการรักษา	3.99	0.743	มาก
6. ประสบการณ์ความรู้ของแพทย์ พยาบาล	4.04	0.661	มาก
7. ความน่าเชื่อถือในเรื่องของคุณภาพของยา เวชภัณฑ์ มีมาตรฐาน	3.85	0.721	มาก
รวม	3.81	0.466	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพอใจต่อการบริการโดยภาพรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ( $\bar{X}=3.81$ ) โดยความความพอใจในระดับมาก คือ ประสบการณ์ความรู้ของแพทย์ พยาบาล และ ความน่าเชื่อถือในเรื่องคุณภาพชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับในระดับสากล มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.04 ( $\bar{X}=4.04$ ) และการจัดคิวการให้บริการมีความเหมาะสม ได้รับค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ 3.28 ( $\bar{X}=3.28$ )

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยของความพอใจต่อราคาของแผนกเวชศาสตร์ครอบครัว โรงพยาบาลรามาริบัติ

ความพึงพอใจต่อราคา	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ราคาต่ำกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง	3.47	0.730	ปานกลาง
2. อัตราค่าบริการพยาบาลมีความเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ	3.78	0.572	มาก
3. ความประทับใจที่ได้รับเมื่อเทียบกับค่าบริการ	3.66	0.623	มาก
4. ราคาค่าบริการเมื่อเทียบกับบริการที่ได้รับ	3.67	0.643	มาก
5. มีการแสดงราคาการรักษาที่ชัดเจน	3.80	0.690	มาก
รวม	3.68	0.446	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อราคาในภาพรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ( $\bar{X}=3.69$ ) โดยความพึงพอใจในระดับมาก คือ อัตราค่าบริการพยาบาลมีความ

เหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ( $\bar{X}=3.78$ ) และราคาต่ำกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง ได้รับค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ 3.47 ( $\bar{X}=3.47$ )

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยของความพอใจต่อสถานที่ ของแผนกเวชศาสตร์ครอบครัว โรงพยาบาลรามาริบัติ

ความพอใจต่อสถานที่	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ความสะดวกในการเดินทางไปรับบริการ	2.78	0.831	ปานกลาง
2. สถานที่สะอาด เรียบร้อย มีการจัดการสภาพแวดล้อมที่ดี	3.47	0.756	มาก
3. มีพื้นที่รองรับการบริการที่เพียงพอ	2.58	0.991	ปานกลาง
4. มีที่จอดรถเพียงพอสำหรับการให้บริการ	1.74	0.727	น้อยที่สุด
5. มีห้องน้ำเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ	2.99	0.737	ปานกลาง
6. สถานที่ตั้งของโรงพยาบาลอยู่ใกล้กับที่อยู่อาศัยของท่าน	3.10	1.867	ปานกลาง
7. มีช่วงเวลาให้เลือกเข้ารับบริการที่หลากหลาย	3.01	1.886	ปานกลาง
รวม	2.81	0.542	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพอใจต่อสถานที่โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.81 ( $\bar{X}=2.81$ ) โดยมีความพอใจในระดับมาก คือ สถานที่สะอาด เรียบร้อย มีการจัดการสภาพแวดล้อมที่ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 ( $\bar{X}=3.47$ ) และความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ มีที่จอดรถเพียงพอสำหรับการให้บริการ ได้รับค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ 1.74 ( $\bar{X}=1.74$ )

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยของความพอใจต่อการส่งเสริมการตลาดของแผนกเวชศาสตร์ครอบครัว โรงพยาบาลรามาริบัติ

ความพอใจต่อการส่งเสริมการตลาด	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีการประชาสัมพันธ์โครงการต่างๆที่จัดบริการหรืออย่างทั่วถึง เช่น การบริการจิตเวชในไขหวัดใหญ่ประจำฤดูกาล	3.32	0.846	ปานกลาง
2. มีการประชาสัมพันธ์ทางช่องทางรามาริบัติ	2.63	0.961	ปานกลาง
3. ท่านเคยได้รับแจกใบแผ่นพับ/โบว์ชัวร์	2.05	0.948	น้อย
4. ท่านได้รับข้อมูลการประชาสัมพันธ์ต่างๆทั่วถึง	2.88	0.806	ปานกลาง
5. สามารถสอบถามข้อมูลกับทางหน่วยเวชศาสตร์ครอบครัวได้ตลอดเวลา	3.34	0.681	ปานกลาง
6. ได้รับแจ้งการเปลี่ยนแปลงเวลานัดล่วงหน้าหากมีการเปลี่ยนแปลง	3.88	0.840	มาก
7. มีช่องทางการติดต่อได้หลากหลายช่องทาง	2.73	0.794	ปานกลาง
8. มีการติดต่อกลับเมื่อมีปัญหาเรื่องการเข้ารับการรักษา เช่น แพทย์ติดประชุมฉุกเฉิน	4.06	0.778	มาก
รวม	3.11	0.463	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพอใจต่อการส่งเสริมการตลาดโดยภาพรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 ( $\bar{X}=3.11$ ) โดยมีความพอใจในระดับมาก คือ มีการติดต่อกลับเมื่อมีปัญหาเรื่องการเข้ารับการรักษา เช่น แพทย์ติดประชุมฉุกเฉิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ( $\bar{X}= 4.06$ ) และความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ เคยได้รับแจกใบแผ่นพับ/โบว์ชัวร์ ได้รับค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ 2.05 ( $\bar{X}= 2.05$ )

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยของความพอใจต่อบุคลากรของแผนกเวชศาสตร์ครอบครัว โรงพยาบาลรามาริบัติ

ความพอใจต่อบุคลากร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. แพทย์เพียงพอกับผู้ป่วยที่ต้องการรับบริการ	2.91	0.743	ปานกลาง
2. แพทย์ พยาบาล มีความรู้ ความชำนาญ	4.05	0.657	มาก
3. แพทย์ มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักในเรื่องการตรวจรักษา	4.04	0.694	มาก
4. แพทย์ พยาบาล มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ	3.39	0.713	ปานกลาง
5. ความช่วยเหลือในการเข้ารับบริการให้ครบถ้วน	3.59	0.765	มาก
6. พนักงานดูแลเอาใจใส่ดี	3.45	0.751	ปานกลาง
รวม	3.57	0.477	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพอใจต่อบุคลากรโดยภาพรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 ( $\bar{X}=3.57$ ) โดยมีความพอใจในระดับมาก คือ แพทย์ พยาบาล มีความรู้ ความชำนาญ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ( $\bar{X}=4.05$ ) และแพทย์เพียงพอกับผู้ป่วยที่ต้องการรับบริการ ได้รับค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ 2.91 ( $\bar{X}=2.91$ )

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยของความพอใจด้านลักษณะทางกายภาพของแผนกเวชศาสตร์ครอบครัว โรงพยาบาลรามาริบัติ

ความพอใจทางกายภาพ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. สถานที่นั่งรอระหว่างการตรวจมีเพียงพอ	2.89	0.806	ปานกลาง
2. มีแสงสว่างเพียงพอ อากาศถ่ายเทสะดวก	3.42	0.708	ปานกลาง
3. ห้องน้ำสะอาด	3.25	0.729	ปานกลาง
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยบริการ เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ เก้าอี้นั่งพักรอ หนังสืออ่าน	3.83	0.731	มาก
5. ตกแต่งภายในสวยงามน่าใช้บริการ	3.27	0.684	ปานกลาง
6. สถานที่สะอาดน่าใช้บริการ	3.37	0.620	ปานกลาง
รวม	3.34	0.467	ปานกลาง



จากตารางที่ 4.8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพอใจต่อลักษณะทางกายภาพโดยภาพรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 ( $\bar{X} = 3.34$ ) โดยมีความพอใจในระดับมาก คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยบริการ เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ เก้าอี้นั่งพักรอ หนังสืออ่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 ( $\bar{X} = 3.38$ ) และสถานที่นั่งรอระหว่างการตรวจมีเพียงพอ ได้รับค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ 2.89 ( $\bar{X} = 2.89$ )

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยของความพอใจด้านกระบวนการของแผนก เวชศาสตร์ครอบครัว  
โรงพยาบาลรามารามธิบดี

ความพอใจต่อกระบวนการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีขั้นตอนการให้บริการที่สั้น กระชับ รวดเร็ว	2.92	0.561	ปานกลาง
2. ใช้ระยะเวลาในการรอตรวจน้อย	2.71	0.619	ปานกลาง
3. ขั้นตอนการจองคิวหรือรับบริการเหมาะสม	3.15	0.624	ปานกลาง
4. ความสะดวกรวดเร็วในการเข้ารับการตรวจ	2.98	0.576	ปานกลาง
5. มีช่องการรับชำระเงินที่เพียงพอ	3.54	0.648	มาก
รวม	3.06	0.383	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพอใจด้านกระบวนการโดยภาพรวมในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.06$ ) โดยมีความพอใจในระดับมาก คือ มีช่องการรับชำระเงินที่เพียงพอ ( $\bar{X} = 3.54$ ) และ ระยะเวลาในการรอตรวจน้อย ได้รับค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ 2.71 ( $\bar{X} = 2.71$ )

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยของความพอใจที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ป่วยนอกแผนกเวช  
ศาสตร์ครอบครัวโรงพยาบาลรามารามธิบดี

อันดับ	ความพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ด้านบริการ	3.81	0.466	มาก
2	ด้านราคา	3.68	0.466	มาก
7	ด้านสถานที่	2.81	0.542	ปานกลาง
5	ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.11	0.463	ปานกลาง
3	ด้านบุคลากร	3.57	0.477	มาก
4	ด้านลักษณะกายภาพ	3.34	0.467	ปานกลาง
6	ด้านกระบวนการ	3.06	0.383	ปานกลาง
	รวม	3.34	0.303	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.10 พบว่า กลุ่มอย่างให้ความเห็นต่อความพอใจในการเลือกใช้บริการของผู้ป่วยนอกแผนกเวชศาสตร์ครอบครัว โรงพยาบาลรามารชิบดี โดยภาพรวมในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.34$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าความพอใจด้านบริการเป็นอันดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 อันดับที่ 2 ความพอใจด้านราคา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 อันดับที่ 3 ความพอใจด้านสถานที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 อันดับที่ 4 ความพอใจด้านลักษณะกายภาพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 อันดับที่ 5 ความพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 อันดับที่ 6 ความพอใจด้านกระบวนการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 และอันดับที่ 7 ความพอใจด้านสถานที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.81

### ตอนที่ 3 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ป่วยนอก แผนกเวชศาสตร์ครอบครัว โรงพยาบาลรามารชิบดี

ตารางที่ 4.11 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความถี่ในการใช้บริการ

ความถี่ในการใช้บริการ		เพศ		รวม	$\chi^2$	Sig
		ชาย	หญิง			
ใช้บริการครั้งแรก	จำนวน	30	63	93	1.658	0.646
	ร้อยละ	33.7	29.2	30.5		
ประมาณ 6 เดือนต่อครั้ง	จำนวน	6	24	30	9.8	
	ร้อยละ	6.7	11.1	9.8		
ประมาณปีละครั้ง	จำนวน	41	99	140	45.9	
	ร้อยละ	46.1	45.8	45.9		
มากกว่า 1 ปีขึ้นไปต่อครั้ง	จำนวน	12	30	42	13.8	
	ร้อยละ	13.5	13.9	13.8		
รวม	จำนวน	89	216	305		
	ร้อยละ	29.2	70.8	100		

จากตารางที่ 4.11 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความถี่ในการใช้บริการพบว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการ

ตารางที่ 4.12 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความถี่ในการใช้บริการ

ความถี่ในการใช้บริการ		อายุ					รวม	$\chi^2$	Sig
		ต่ำกว่า 18 ปี	18-25 ปี	26-35 ปี	36-45 ปี	45 ปีขึ้นไป			
ใช้บริการครั้งแรก	จำนวน	3	13	20	32	25	93	12.446	0.411
	ร้อยละ	50.0	36.1	25.3	35.2	26.9	30.5		
ประมาณ 6 เดือน ต่อครั้ง	จำนวน	1	0	10	9	10	30	9.8	
	ร้อยละ	16.7	0	12.7	9.9	10.8	9.8		
ประมาณปีละครั้ง	จำนวน	1	17	34	42	46	140	45.9	
	ร้อยละ	16.7	47.2	43.0	46.2	49.5	45.9		
มากกว่า 1 ปีขึ้นไป ต่อครั้ง	จำนวน	1	6	15	8	12	42	13.8	
	ร้อยละ	16.7	16.7	19.0	8.8	12.9	13.8		
รวม	จำนวน	6	36	79	91	93	305		
	ร้อยละ	2.0	11.8	25.9	29.8	30.5	100		

จากตารางที่ 4.12 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความถี่ในการใช้บริการ พบว่า อายุไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการ

ตารางที่ 4.13 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความถี่ในการใช้บริการ

ความถี่ในการใช้บริการ		ระดับการศึกษา						รวม	$\chi^2$	Sig
		ต่ำกว่ามัธยม ศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย	ปวช./ปวส./ อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี			
ใช้บริการครั้งแรก	จำนวน	12	10	16	16	29	10	93	13.015	0.601
	ร้อยละ	30.0	40.0	32.0	32.0	27.6	28.6	30.5		
ประมาณ 6 เดือน ต่อครั้ง	จำนวน	6	3	4	0	14	3	30		
	ร้อยละ	15.0	12.0	8.0	0	13.3	8.6	9.8		
ประมาณปีละครั้ง	จำนวน	18	9	24	26	44	19	140		
	ร้อยละ	45.0	36.0	48.0	52.0	41.9	54.3	45.9		
มากกว่า 1 ปีขึ้นไป ต่อครั้ง	จำนวน	4	3	6	8	18	3	42		
	ร้อยละ	10.0	12.0	12.0	16.0	17.1	8.6	13.8		
รวม	จำนวน	40	25	50	50	105	3	305		
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100		

จากตารางที่ 4.13 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความถี่ในการใช้บริการ พบว่า ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการ

ตารางที่ 4.14 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความถี่ในการใช้บริการ

ความถี่ในการใช้บริการ		อาชีพ								รวม	$\chi^2$	Sig
		เกษตรกร	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	การพาณิชย์/ การค้า	รับจ้าง ทั่วไป	ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว	ธุรกิจ ส่วนตัว	พนักงาน บริษัท	อื่นๆ			
ใช้บริการครั้งแรก	จำนวน	8	15	10	13	13	13	14	7	93	28.623	0.123
	ร้อยละ	29.6	44.1	22.2	44.8	26	30.2	29.2	24.1	30.5		
ประมาณ 6 เดือน ต่อครั้ง	จำนวน	2	4	2	3	5	0	10	4	30		
	ร้อยละ	7.4	11.8	4.4	10.3	10	0	20.8	13.8	9.8		
ประมาณปีละครั้ง	จำนวน	15	12	26	10	26	20	19	12	140		
	ร้อยละ	55.6	35.3	57.8	34.5	52	46.5	39.6	41.4	4539		
มากกว่า 1 ปีขึ้นไป ต่อครั้ง	จำนวน	2	3	4	3	6	10	5	6	42		
	ร้อยละ	7.4	8.8	15.6	10.3	12	23.3	10.4	20.7	13.8		
รวม	จำนวน	27	34	45	29	50	43	48	29	305		
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	100		

จากตารางที่ 4.14 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความถี่ในการใช้บริการ พบว่า อาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการ

ตารางที่ 4.15 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับความถี่ในการใช้บริการ

ความถี่ในการใช้บริการ		รายได้						รวม	$\chi^2$	Sig
		ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,001- 10,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	20,001- 25,000 บาท	มากกว่า 25,001 บาท			
ใช้บริการครั้งแรก	จำนวน	5	37	24	15	4	8	93	11.447	0.720
	ร้อยละ	20.0	38.9	25.3	31.9	23.5	30.8	30.5		
ประมาณ 6 เดือน ต่อครั้ง	จำนวน	3	9	8	6	3	1	30	9.8	
	ร้อยละ	12.0	9.5	8.4	12.8	17.6	3.8	9.8		
ประมาณปีละครั้ง	จำนวน	13	38	48	18	9	14	140	45.9	
	ร้อยละ	52.0	40.0	50.5	38.3	52.9	53.8	45.9		
มากกว่า 1 ปีขึ้นไป ต่อครั้ง	จำนวน	4	11	15	8	1	3	42.0	13.8	
	ร้อยละ	16.0	11.6	15.8	17.0	5.9	11.5	13.8		
รวม	จำนวน	25	95	95	47	17	26	305		
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100		

จากตารางที่ 4.15 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับความถี่ในการใช้บริการ พบว่า รายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการ

ตารางที่ 4.16 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเขตพื้นที่อาศัยกับความถี่ในการใช้บริการ

ความถี่ในการใช้บริการ		เขตพื้นที่อาศัย						รวม	$\chi^2$	Sig
		กรุงเทพฯ	ภาคกลาง	พุทธมณฑล	ภาคตะวันตก	ภาคตะวันออก	อื่นๆ			
ใช้บริการครั้งแรก	จำนวน	48	19	12	11	3	0	93	12.092	0.672
	ร้อยละ	29.6	36.5	24.0	36.7	33.3	0	30.5		
ประมาณ 6 เดือน ต่อครั้ง	จำนวน	18	7	4	1	0	0	30	9.8	
	ร้อยละ	11.1	13.5	8.0	3.3	0	0	9.8		
ประมาณปีละครั้ง	จำนวน	70	21	27	14	6	2	140	45.9	
	ร้อยละ	43.2	40.4	54.0	46.7	66.7	100	45.9		
มากกว่า 1 ปีขึ้นไป ต่อครั้ง	จำนวน	26	5	7	4	0	0	42	13.8	
	ร้อยละ	16.0	9.6	14	13.3	0	0	13.8		
รวม	จำนวน	162	52	50	30	9	2	305		
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100		

จากตารางที่ 4.16 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเขตพื้นที่อาศัยกับความถี่ในการใช้บริการ พบว่า เขตพื้นที่อาศัยไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการ

ตารางที่ 4.17 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสิทธิการรักษาพยาบาลกับความถี่ในการใช้บริการ

ความถี่ในการใช้บริการ		สิทธิการรักษาพยาบาล						รวม	$\chi^2$	Sig
		จ่ายเอง	ประกัน สังคม	โครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค	สวัสดิการ ของรัฐ	ข้าราชการ	ประกันสุขภาพ ของบริษัท			
ใช้บริการครั้งแรก	จำนวน	44	16	14	8	7	4	93	14.646	0.477
	ร้อยละ	28.6	30.2	42.4	25.0	30.4	40.0	30.5		
ประมาณ 6 เดือน ต่อครั้ง	จำนวน	13	8	1	5	2	1	30	9.8	
	ร้อยละ	8.4	15.1	3.0	15.6	8.7	10.0	9.8		
ประมาณปีละครั้ง	จำนวน	75	19	15	18	9	4	140	45.9	
	ร้อยละ	48.7	35.8	45.5	56.3	39.1	40.0	45.9		
มากกว่า 1 ปีขึ้นไป ต่อครั้ง	จำนวน	22	10	3	1	5	1	42	13.8	
	ร้อยละ	14.3	18.3	9.1	3.1	21.7	10.0	13.8		
รวม	จำนวน	154	53	33	32	23	10	305		
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100		

\*P<0.05

จากตารางที่ 4.17 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสิทธิการรักษาพยาบาลกับความถี่ในการใช้บริการ พบว่า สิทธิการรักษาพยาบาลไม่มี  
ความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการ



ตารางที่ 4.18 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศ กับผู้มีส่วนในการตัดสินใจ

ผู้มีส่วนในการตัดสินใจ		เพศ		รวม	$\chi^2$	Sig
		ชาย	หญิง			
ตัดสินใจเอง	จำนวน	37	113	150	3.461	0.326
	ร้อยละ	41.6	52.3	49.2		
เพื่อน/ญาติ	จำนวน	16	31	47	18.0	14.4
	ร้อยละ	18.0	14.4	15.4		
พ่อ แม่ พี่น้อง	จำนวน	36	71	107	40.4	32.9
	ร้อยละ	40.4	32.9	35.1		
อื่นๆ	จำนวน	0	1	1	0	0.5
	ร้อยละ	0	0.5	0.3		
รวม	จำนวน	89	216	305	100	100
	ร้อยละ	100	100	100		

\*P&lt;0.05

จากตารางที่ 4.18 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับผู้มีส่วนในการตัดสินใจพบว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนในการตัดสินใจ



ตารางที่ 4.19 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุ กับผู้มีส่วนในการตัดสินใจ

ผู้มีส่วนในการตัดสินใจ		อายุ					รวม	$\chi^2$	Sig
		ต่ำกว่า 18 ปี	18-25 ปี	26-35 ปี	36-45 ปี	45 ปีขึ้นไป			
ตัดสินใจเอง	จำนวน	1	19	48	51	31	150	23.311	0.025
	ร้อยละ	16.7	52.8	60.8	56.0	33.3	49.2		
เพื่อน/ญาติ	จำนวน	2	4	10	15	16	47		
	ร้อยละ	33.3	11.1	12.7	16.5	17.2	15.4		
พ่อ แม่ พี่น้อง	จำนวน	3	13	21	24	46	107		
	ร้อยละ	50.0	36.1	26.6	26.4	49.5	35.1		
อื่นๆ	จำนวน	0	0	0	1	0	1		
	ร้อยละ	0	0	0	1.1	0	0.3		
รวม	จำนวน	6	36	79	91	93	305		
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100		

\*P<0.05

จากตารางที่ 4.19 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับผู้มีส่วนในการตัดสินใจ พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนในการตัดสินใจอย่างมีระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ตารางที่ 4.20 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับผู้มีส่วนในการตัดสินใจ

ผู้มีส่วนในการตัดสินใจ		ระดับการศึกษา						รวม	$\chi^2$	Sig
		ต่ำกว่ามัธยม ศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย	ปวช./ปวส./ อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี			
ตัดสินใจเอง	จำนวน	8	8	21	31	63	19	150	43.427	0.000
	ร้อยละ	20.0	32.0	42.0	62.0	60.0	54.3	49.2		
เพื่อน/ญาติ	จำนวน	3	5	10	5	19	5	47	15.4	
	ร้อยละ	7.5	20.0	20.0	10.0	18.1	14.3	15.4		
พ่อ แม่ พี่น้อง	จำนวน	29	12	19	14	22	11	107	35.1	
	ร้อยละ	72.5	48.0	38.0	28.0	21.0	31.4	35.1		
อื่นๆ	จำนวน	0	0	0	0	1	0	1	0.3	
	ร้อยละ	0	0	0	0	1.0	0	0.3		
รวม	จำนวน	40	25	50	50	105	35	305		
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100		

\*P<0.05

จากตารางที่ 4.20 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับผู้มีส่วนในการตัดสินใจ พบว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนในการตัดสินใจอย่างมีระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ตารางที่ 4.21 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพ กับผู้มีส่วนในการตัดสินใจ

ผู้มีส่วนในการตัดสินใจ		อาชีพ								รวม	$\chi^2$	Sig
		เกษตรกร	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	การพาณิชย์/ การค้า	รับจ้าง ทั่วไป	ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว	ธุรกิจ ส่วนตัว	พนักงาน บริษัท	อื่นๆ			
ตัดสินใจเอง	จำนวน	10	21	17	9	38	18	27	10	150	43.597	0.003
	ร้อยละ	37.0	61.8	37.8	31.0	76.0	41.9	56.3	34.5	49.2		
เพื่อน/ญาติ	จำนวน	3	5	11	4	3	10	8	3	47		
	ร้อยละ	11.1	14.7	24.4	13.8	6.0	23.3	16.7	10.3	15.4		
พ่อ แม่ พี่น้อง	จำนวน	14	8	17	16	9	15	12	16	107		
	ร้อยละ	51.9	23.5	37.8	55.2	18.0	34.9	25.0	55.2	35.1		
อื่นๆ	จำนวน	0	0	0	0	0	0	1	0	1		
	ร้อยละ	0	0	0	0	0	0	2.1	0	0.3		
รวม	จำนวน	47	34	45	29	5	43	48	29	305		
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	100		

\*P<0.05

จากตารางที่ 4.21 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับผู้มีส่วนในการตัดสินใจ พบว่า อาชีพมีความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนในการตัดสินใจอย่างมีระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ตารางที่ 4.22 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ กับผู้มีส่วนในการตัดสินใจ

ผู้มีส่วนในการตัดสินใจ		รายได้						รวม	$\chi^2$	Sig
		ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,001- 10,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	15,001- 20,000 บาท	20,001- 25,000 บาท	มากกว่า 25,001 บาท			
ตัดสินใจเอง	จำนวน	7	36	56	27	12	12	150	2.7618	0.0.24
	ร้อยละ	28	37.9	58.9	57.4	70.6	46.2	49.2		
เพื่อน/ญาติ	จำนวน	4	12	15	9	2	5	47		
	ร้อยละ	16.0	12.6	15.8	19.1	11.8	19.2	15.4		
พ่อ แม่ พี่น้อง	จำนวน	14	47	23	11	3	9	107		
	ร้อยละ	56.0	49.5	24.2	23.4	17.6	34.6	35.1		
อื่นๆ	จำนวน	0	0	1	0	0	0	1		
	ร้อยละ	0	0	1.1	0	0	0	0.3		
รวม	จำนวน	25	95	95	47	17	26	305		
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100		

\*P<0.05

จากตารางที่ 4.22 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับผู้มีส่วนในการตัดสินใจ พบว่า รายได้มีความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนในการตัดสินใจอย่างมีระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ตารางที่ 4.23 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเขตพื้นที่ กับผู้มีส่วนในการตัดสินใจ

ผู้มีส่วนในการตัดสินใจ		เขตพื้นที่อาศัย						รวม	$\chi^2$	Sig
		กรุงเทพฯ	ภาคกลาง	พุทธมณฑล	ภาคตะวันตก	ภาคตะวันออก	อื่นๆ			
ตัดสินใจเอง	จำนวน	96	20	22	8	2	2	150	36.491	0.002
	ร้อยละ	59.3	38.5	44.0	26.7	22.2	100	49.2		
เพื่อน/ญาติ	จำนวน	24	7	8	8	0	0	47		
	ร้อยละ	14.8	13.5	16.00	26.7	0	0	15.4		
พ่อแม่ พี่น้อง	จำนวน	42	25	20	13	7	0	107		
	ร้อยละ	25.9	48.1	40.0	43.3	77.8	0	35.1		
อื่นๆ	จำนวน	0	0	0	0	0	0	1		
	ร้อยละ	0	0	0	0	0	0	0.3		
รวม	จำนวน	162	52	30	9	2	0	305		
	ร้อยละ	100	100.50	100	100	100	100	100		

\*P<0.05

จากตารางที่ 4.23 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเขตพื้นที่อาศัยกับผู้มีส่วนในการตัดสินใจ พบว่า เขตพื้นที่อาศัยมีความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนในการตัดสินใจอย่างมีระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ตารางที่ 4.24 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสิทธิการรักษาพยาบาลกับผู้มีส่วนในการตัดสินใจ

ผู้มีส่วนในการตัดสินใจ		สิทธิการรักษาพยาบาล						รวม	$\chi^2$	Sig
		จ่ายเอง	ประกันสังคม	โครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค	สวัสดิการของรัฐ	ข้าราชการ	ประกันสุขภาพของบริษัท			
ตัดสินใจเอง	จำนวน	57	37	14	23	15	4	150	38.785	0.001
	ร้อยละ	37.0	69.8	42.4	71.9	65.2	40	49.2		
เพื่อน/ญาติ	จำนวน	31	4	5	1	3	3	47		
	ร้อยละ	20.1	7.5	15.2	3.1	13.0	30.0	15.0		
พ่อแม่ พี่น้อง	จำนวน	66	12	13	8	5	3	107		
	ร้อยละ	42.9	22.6	39.4	25.0	21.7	30.0	35.1		
อื่นๆ	จำนวน	0	0	1	0	0	0	1		
	ร้อยละ	0	0	3.0	0	0	0	0.3		
รวม	จำนวน	154	53	33	32	10	10	305		
	ร้อยละ	100	100	100	100.23	100	100	100		

\*P<0.05

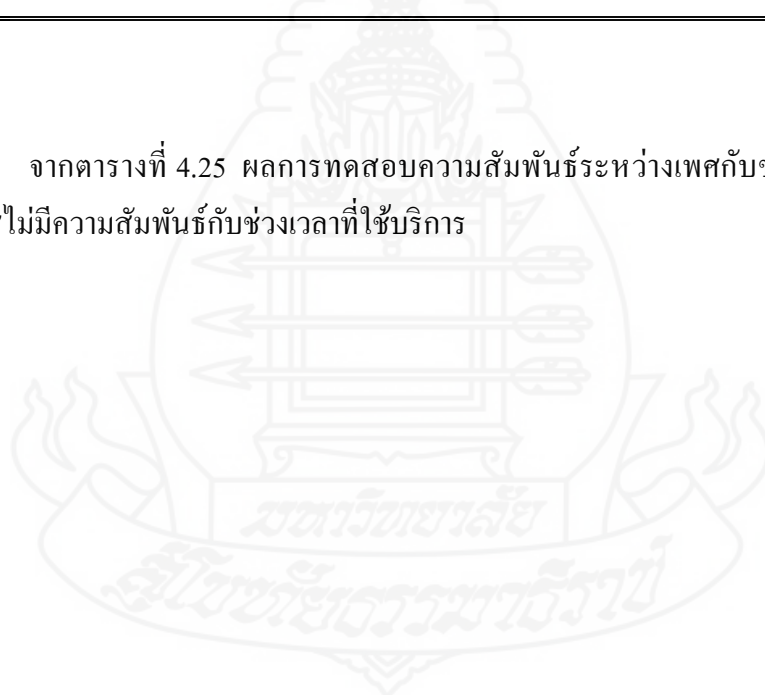
จากตารางที่ 4.24 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสิทธิการรักษาพยาบาลกับผู้มีส่วนในการตัดสินใจ พบว่า รายได้มีความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนในการตัดสินใจอย่างมีระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ตารางที่ 4.25 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับช่วงเวลาที่ใช้บริการ

ช่วงเวลาที่ใช้บริการ		เพศ		รวม	$\chi^2$	Sig
		ชาย	หญิง			
ช่วงเช้า (07.30-11.00)	จำนวน	52	115	167	4.331	0.115
	ร้อยละ	58.4	53.2	54.8		
ช่วงบ่าย (13.00-14.30)	จำนวน	28	58	86		
	ร้อยละ	31.5	26.9	28.2		
คลินิกนอกเวลา	จำนวน	9	43	52		
	ร้อยละ	10.1	19.9	17.0		
รวม	จำนวน	89	216	305		
	ร้อยละ	100	100	100		

\*P&lt;0.05

จากตารางที่ 4.25 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับช่วงเวลาที่ใช้บริการพบว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับช่วงเวลาที่ใช้บริการ





ตารางที่ 4.26 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับช่วงเวลาที่ใช้บริการ

ช่วงเวลาที่ใช้บริการ		อายุ					รวม	$\chi^2$	Sig
		ต่ำกว่า 18 ปี	18-25 ปี	26-35 ปี	36-45 ปี	45 ปีขึ้นไป			
ช่วงเช้า (07.30-11.00)	จำนวน	4	21	47	49	46	167	12.307	0.138
	ร้อยละ	66.7	58.3	59.5	53.8	49.5	54.8		
ช่วงบ่าย (13.00-14.30)	จำนวน	0	10	19	21	36	86	28.2	
	ร้อยละ	0	27.8	24.1	23.1	38.7	28.2		
คลินิกนอกเวลา	จำนวน	2	5	13	21	11	52	17	
	ร้อยละ	33.3	13.9	16.5	23.1	11.8	17		
รวม	จำนวน	6	36	79	91	93	305		
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100		

\*P<0.05

จากตารางที่ 4.26 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับช่วงเวลาที่ใช้บริการ พบว่า อายุไม่มีความสัมพันธ์กับช่วงเวลาที่ใช้บริการ

ตารางที่ 4.27 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษากับช่วงเวลาที่ใช้บริการ

ช่วงเวลาที่ใช้บริการ		ระดับการศึกษา						รวม	$\chi^2$	Sig
		ต่ำกว่ามัธยม ศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย	ปวช./ปวส./ อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี			
ช่วงเช้า (07.30-11.00)	จำนวน	27	15	26	28	57	14	167	34.440	0.000
	ร้อยละ	67.5	60.0	52.0	56.0	54.3	40.0	54.8		
ช่วงบ่าย (13.00-14.30)	จำนวน	13	7	20	17	22	7	86	28.2	
	ร้อยละ	32.5	28.0	40.0	34.0	21.0	20.0	28.2		
คลินิกนอกเวลา	จำนวน	0	3	4	5	26	14	52	17.0	
	ร้อยละ	0	12.0	8.0	10.0	24.8	40.0	17.0		
รวม	จำนวน	40	25	52	50	105	35	305		
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100		

\*P<0.05

จากตารางที่ 4.27 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษากับช่วงเวลาที่ใช้บริการ พบว่า การศึกษามีความสัมพันธ์กับช่วงเวลาที่ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.28 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับช่วงเวลาที่ใช้บริการ

ช่วงเวลาที่ใช้บริการ		อาชีพ								รวม	$\chi^2$	Sig
		เกษตรกร	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	การพาณิชย์/ การค้า	รับจ้าง ทั่วไป	ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว	ธุรกิจ ส่วนตัว	พนักงาน บริษัท	อื่นๆ			
ช่วงเช้า (07.30-11.00)	จำนวน	19	11	24	16	38	16	25	15	167	56.585	0.000
	ร้อยละ	70.4	32.4	53.3	55.2	76.0	37.2	52.1	62.1	54.8		
ช่วงบ่าย (13.00-14.30)	จำนวน	8	9	16	12	11	15	7	8	86	28.2	
	ร้อยละ	29.6	26.5	35.6	41.4	22.0	34.9	1436	27.6	28.2		
คลินิกนอกเวลา	จำนวน	0	14	5	1	1	12	16	3	52	17.0	
	ร้อยละ	0	41.2	11.1	3.1	2.0	27.9	33.3	10.3	17.0		
รวม	จำนวน	27	34	45	29	50	43	48	29	305	100	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	100		

\*P<0.05

จากตารางที่ 4.28 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับช่วงเวลาที่ใช้บริการ พบว่า อาชีพมีความสัมพันธ์กับช่วงเวลาที่ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.29 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับช่วงเวลาที่ใช้บริการ

ช่วงเวลาที่ใช้บริการ		รายได้						รวม	$\chi^2$	Sig
		ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,001- 10,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	20,001- 25,000 บาท	มากกว่า 25,001 บาท			
ช่วงเช้า (07.30-11.00)	จำนวน	14	58	56	21	10	8	167	55.136	0.000
	ร้อยละ	56.0	6.1	58.9	44.7	58.8	30.8	54.8		
ช่วงบ่าย (13.00-14.30)	จำนวน	9	32	30	7	3	5	86	28.2	
	ร้อยละ	36.0	33.7	31.6	14.9	17.6	19.2	28.2		
คลินิกนอกเวลา	จำนวน	2	5	9	19	4	13	52	17	
	ร้อยละ	8.0	5.3	9.5	40.4	23.5	50.0	17		
รวม	จำนวน	25	95	95	47	17	26	305	100	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100		

\*P<0.05

จากตารางที่ 4.29 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับช่วงเวลาที่ใช้บริการ พบว่า รายได้มีความสัมพันธ์กับช่วงเวลาที่ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.30 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเขตพื้นที่อาศัยกับช่วงเวลาที่ใช้บริการ

ช่วงเวลาที่ใช้บริการ		เขตพื้นที่อาศัย						รวม	$\chi^2$	Sig
		กรุงเทพฯ	ภาคกลาง	พุทธมณฑล	ภาคตะวันตก	ภาคตะวันออก	อื่นๆ			
ช่วงเช้า (07.30-11.00)	จำนวน	96	25	21	20	4	1	167	19.663	0.033
	ร้อยละ	59.3	48.1	42.0	66.7	44.4	50.0	54.8		
ช่วงบ่าย (13.00-14.30)	จำนวน	34	21	19	7	5	0	86	28.2	
	ร้อยละ	21.0	40.4	38.0	23.3	55.6	0	54.8		
คลินิกนอกเวลา	จำนวน	32	6	10	3	0	1	52	17.0	
	ร้อยละ	19.8	11.5	20.0	10.0	0	50.0	17.0		
รวม	จำนวน	162	52	50	30	9	2	305		
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100		

\*P<0.05

จากตารางที่ 4.30 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเขตพื้นที่อาศัยกับช่วงเวลาที่ใช้บริการ พบว่า เขตพื้นที่อาศัยมีความสัมพันธ์กับช่วงเวลาที่ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.31 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสิทธิการรักษาพยาบาลกับช่วงเวลาที่ใช้บริการ

ช่วงเวลาที่ใช้บริการ		สิทธิการรักษาพยาบาล						รวม	$\chi^2$	Sig
		จ่ายเอง	ประกันสังคม	โครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค	สวัสดิการของรัฐ	ข้าราชการ	ประกันสุขภาพของบริษัท			
ช่วงเช้า (07.30-11.00)	จำนวน	76	35	19	26	9	2	167	30.586	0.001
	ร้อยละ	49.4	66.0	57.6	81.3	39.1	20.0	54.8		
ช่วงบ่าย (13.00-14.30)	จำนวน	53	9	10	5	6	3	86	28.2	
	ร้อยละ	34.4	17.0	30.3	15.6	26.1	30.0	28.2		
คลินิกนอกเวลา	จำนวน	25	9	4	1	8	5	52	17.0	
	ร้อยละ	16.2	17.0	12.1	3.1	34.8	50.0	17.0		
รวม	จำนวน	154	53	33	32	23	10	305		
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100		

\*P<0.05

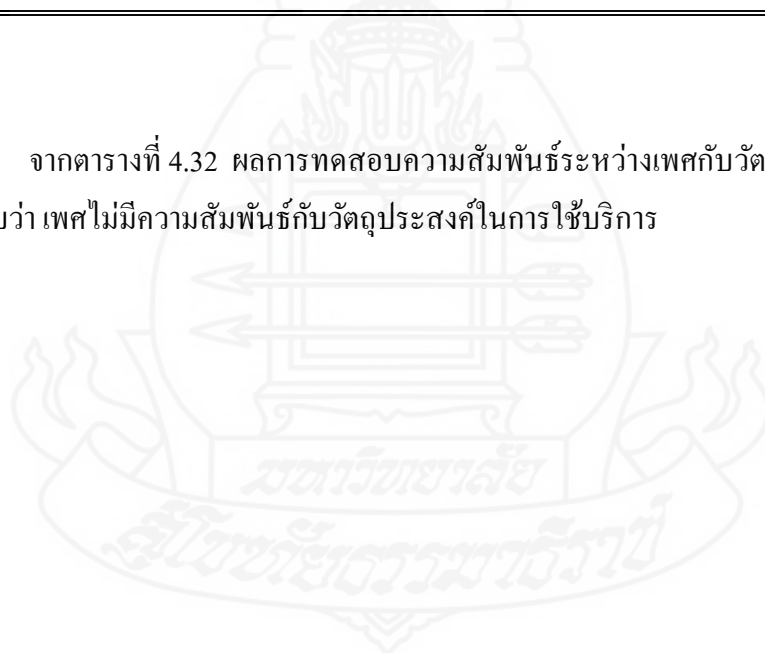
จากตารางที่ 4.31 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสิทธิการรักษาพยาบาลกับช่วงเวลาที่ใช้บริการ พบว่า สิทธิการรักษาพยาบาล มีความสัมพันธ์กับช่วงเวลาที่ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.32 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ

วัตถุประสงค์ในการ ใช้บริการ		เพศ		รวม	$\chi^2$	Sig
		ชาย	หญิง			
เพื่อการรักษาโรคครั้งแรก	จำนวน	32	79	111	1.024	0.795
	ร้อยละ	36.0	36.6	36.4		
เพื่อการรักษาโรคต่อเนื่อง	จำนวน	36	81	117		
	ร้อยละ	40.4	37.5	38.4		
เพื่อป้องกันโรค	จำนวน	21	54	75		
	ร้อยละ	23.6	25.0	24.6		
อื่นๆ	จำนวน	0	2	2		
	ร้อยละ	0	0.9	0.7		
รวม	จำนวน	89	216	305		
	ร้อยละ	100	100	100		

\*P&lt;0.05

จากตารางที่ 4.32 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ พบว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ



ตารางที่ 4.33 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ

วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ		อายุ					รวม	$\chi^2$	Sig
		ต่ำกว่า 18 ปี	18-25 ปี	26-35 ปี	36-45 ปี	45 ปีขึ้นไป			
เพื่อการรักษาโรค	จำนวน	3	20	27	32	29	111	17.221	0.141
	ร้อยละ	50.0	55.6	34.2	35.2	31.2	36.4		
เพื่อการรักษาโรค	จำนวน	1	7	27	35	47	117		
	ร้อยละ	16.7	19.4	34.2	38.5	50.5	38.4		
เพื่อการป้องกันโรค	จำนวน	2	9	24	23	17	75		
	ร้อยละ	33.3	25.0	30.4	25.3	18.3	24.6		
อื่นๆ	จำนวน	0	0	0	1	0	2		
	ร้อยละ	0	0	1.3	1.1	0	0.7		
รวม	จำนวน	6	36	79	91	93	305		
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100		

\*P<0.05

จากตารางที่ 4.33 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ พบว่า อายุไม่มีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ



ตารางที่ 4.34 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ

วัตถุประสงค์ในการ ใช้บริการ		ระดับการศึกษา						รวม	$\chi^2$	Sig
		ต่ำกว่ามัธยม ศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย	ปวช./ปวส./ อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี			
เพื่อการรักษาโรค ครั้งแรก	จำนวน	12	13	21	21	33	11	111	24.143	0.063
	ร้อยละ	30.0	52	42.0	42.0	31.4	31.4	36.4		
เพื่อการรักษาโรค ต่อเนื่อง	จำนวน	20	11	19	14	36	17	117		
	ร้อยละ	50.0	44.0	38.0	28.0	34.3	48.6	38.4		
เพื่อการป้องกันโรค	จำนวน	7	1	9	15	36	7	75		
	ร้อยละ	17.5	4.0	18.0	30.0	34.3	20.0	24.6		
อื่นๆ	จำนวน	1	0	1	0	0	0	2		
	ร้อยละ	2.5	0	2.0	0	0	0	0.7		
รวม	จำนวน	40	25	50	50	105	35	305		
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100		

\*P<0.05

จากตารางที่ 4.34 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษากับวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ พบว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ

ตารางที่ 4.35 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ

วัตถุประสงค์ในการ ใช้บริการ		อาชีพ								รวม	$\chi^2$	Sig
		เกษตรกร	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	การพาณิชย์/ การค้า	รับจ้าง ทั่วไป	ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว	ธุรกิจ ส่วนตัว	พนักงาน บริษัท	อื่นๆ			
เพื่อการรักษาโรค ครั้งแรก	จำนวน	9	8	18	16	16	14	20	10	111	30.844	0.076
	ร้อยละ	33.3	23.5	40.0	55.2	32.0	32.6	41.7	34.5	36.4		
เพื่อการรักษาโรค ต่อเนื่อง	จำนวน	11	20	16	10	17	22	12	9	117	38.4	
	ร้อยละ	40.7	58.8	35.6	34.5	34.0	51.2	25.0	31.0	38.4		
เพื่อการป้องกันโรค	จำนวน	6	6	11	3	17	6	16	10	75	24.6	
	ร้อยละ	22.2	17.6	24.4	10.3	34.0	14.0	33.3	34.5	24.6		
อื่นๆ	จำนวน	1	0	0	0	0	1	0	0	2	0.7	
	ร้อยละ	3.7	0	0	0	0	2.3	0	0	0.7		
รวม	จำนวน	27	34	45	29	50	43	48	29	305	100	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	100		

\*P<0.05

จากตารางที่ 4.35 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ พบว่า อาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ

ตารางที่ 4.36 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ

วัตถุประสงค์ในการ ใช้บริการ		รายได้						รวม	$\chi^2$	Sig
		ต่ำกว่า	5,001-	10,001-	15,001-	20,001-	มากกว่า			
		5,000 บาท	10,000 บาท	15,000 บาท	20,000 บาท	25,000 บาท	25,001 บาท			
เพื่อการรักษาโรค ครั้งแรก	จำนวน	9	42	30	14	6	10	111	15.991	0.383
	ร้อยละ	36.0	44.2	31.6	29.8	35.3	38.5			
เพื่อการรักษาโรค ต่อเนื่อง	จำนวน	9	38	35	15	9	11	117		
	ร้อยละ	36.0	40.0	36.8	31.9	52.9	42.3			
เพื่อการป้องกันโรค	จำนวน	7	14	29	18	2	5	75		
	ร้อยละ	28.0	14.7	30.5	38.3	11.8	19.2			
อื่นๆ	จำนวน	0	1	1	0	0	0	2		
	ร้อยละ	0	1.1	1.1	0	0	0			
รวม	จำนวน	25	95	95	47	17	26	305		
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100			

\*P<0.05

จากตารางที่ 4.36 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ พบว่า รายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ

ตารางที่ 4.37 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเขตพื้นที่อาศัยกับวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ

วัตถุประสงค์ในการ ใช้บริการ		เขตพื้นที่อาศัย						รวม	$\chi^2$	Sig
		กรุงเทพฯ	ภาคกลาง	พุทธมณฑล	ภาคตะวันตก	ภาคตะวันออก	อื่นๆ			
เพื่อการรักษาโรค ครั้งแรก	จำนวน	56	20	22	10	3	0	111	83.013	0.000
	ร้อยละ	34.6	38.5	44.0	33.3	33.3	0	36.4		
เพื่อการรักษาโรค ต่อเนื่อง	จำนวน	61	22	18	12	4	0	117	83.013	0.000
	ร้อยละ	37.7	42.3	36.0	40.0	44.4	0	38.4		
เพื่อการป้องกันโรค	จำนวน	45	9	10	8	2	1	75	83.013	0.000
	ร้อยละ	27.8	17.3	20.0	26.7	22.2	50.0	24.6		
อื่นๆ	จำนวน	0	1	0	0	0	1	2	83.013	0.000
	ร้อยละ	0	1.9	0	0	0	50.0	0.7		
รวม	จำนวน	162	52	50	30	9	2	305	83.013	0.000
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100		

\*P<0.05

จากตารางที่ 4.37 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเขตพื้นที่อาศัยกับวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ พบว่า เขตพื้นที่อาศัยมีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ในการใช้บริการอย่างมีระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.38 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสิทธิการรักษาพยาบาลกับวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ

วัตถุประสงค์ในการ ใช้บริการ		สิทธิการรักษาพยาบาล						รวม	$\chi^2$	Sig
		จ่ายเอง	ประกัน สังคม	โครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค	สวัสดิการ ของรัฐ	ข้าราชการ	ประกันสุขภาพ ของบริษัท			
เพื่อการรักษาโรค ครั้งแรก	จำนวน	59	22	16	5	5	4	111	33.012	0.005
	ร้อยละ	38.3	41.5	48.5	15.6	21.7	40.0	36.4		
เพื่อการรักษาโรค ต่อเนื่อง	จำนวน	64	20	8	8	13	4	117	38.4	
	ร้อยละ	41.6	37.7	24.2	25.0	56.5	40.0	38.4		
เพื่อการป้องกันโรค	จำนวน	29	11	9	19	5	2	75	24.6	
	ร้อยละ	18.8	20.8	27.3	59.4	21.7	20.0	24.6		
อื่นๆ	จำนวน	2	0	0	0	0	0	2	0.7	
	ร้อยละ	1.3	0	0	0	0	0	0.7		
รวม	จำนวน	154	53	33	32	23	10	305	100	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100		

\*P<0.05

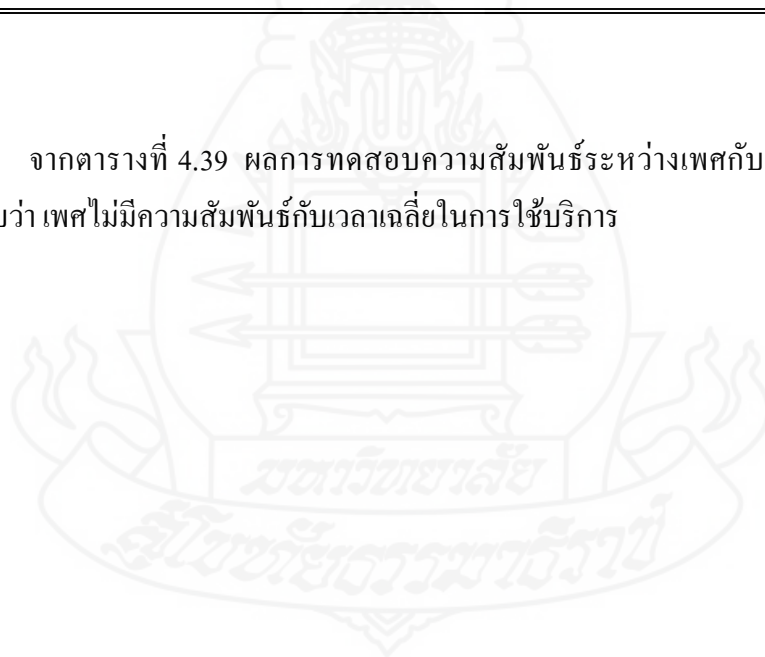
จากตารางที่ 4.38 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสิทธิการรักษาพยาบาลกับวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ พบว่า สิทธิการรักษาพยาบาลมีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ในการใช้บริการอย่างมีระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.39 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับเวลาเฉลี่ยในการใช้บริการ

เวลาเฉลี่ยในการใช้บริการ		เพศ		รวม	$\chi^2$	Sig
		ชาย	หญิง			
1-2 ชั่วโมง	จำนวน	12	36	48	3.275	0.351
	ร้อยละ	13.5	16.7	15.7		
3-4 ชั่วโมง	จำนวน	50	122	172		
	ร้อยละ	56.2	56.5	56.4		
5-6 ชั่วโมง	จำนวน	27	53	80		
	ร้อยละ	30.3	24.5	26.2		
มากกว่า 6 ชั่วโมง	จำนวน	0	5	5		
	ร้อยละ	0	2.3	1.6		
รวม	จำนวน	89	216	305		
	ร้อยละ	100	100	100		

\*P&lt;0.05

จากตารางที่ 4.39 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับเวลาเฉลี่ยในการใช้บริการ พบว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับเวลาเฉลี่ยในการใช้บริการ



ตารางที่ 4.40 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับเวลาเฉลี่ยในการใช้บริการ

เวลาเฉลี่ยในการ ใช้บริการ		อายุ					รวม	$\chi^2$	Sig
		ต่ำกว่า 18 ปี	18-25 ปี	26-35 ปี	36-45 ปี	45 ปีขึ้นไป			
1-2 ชั่วโมง	จำนวน	1	8	13	16	10	48	14.878	0.248
	ร้อยละ	16.7	22.2	16.5	17.6	10.8	15.7		
3-4 ชั่วโมง	จำนวน	3	14	54	49	52	172		
	ร้อยละ	50.3	38.9	68.4	53.8	55.9	56.4		
5-6 ชั่วโมง	จำนวน	2	13	11	24	30	80		
	ร้อยละ	33.3	36.1	13.9	26.4	32.3	26.2		
มากกว่า 6 ชั่วโมง	จำนวน	0	1	1	2	1	5		
	ร้อยละ	0	2.8	1.3	2.2	1.1	1.6		
รวม	จำนวน	6	36	79	91	93	305		
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100		

\*P<0.05

จากตารางที่ 4.40 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับเวลาเฉลี่ยในการใช้บริการ พบว่า อายุไม่มีความสัมพันธ์กับเวลาเฉลี่ยในการใช้  
บริการ

ตารางที่ 4.41 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับเวลาเฉลี่ยในการใช้บริการ

เวลาเฉลี่ยในการ ใช้บริการ		ระดับการศึกษา						รวม	$\chi^2$	Sig
		ต่ำกว่ามัธยม ศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย	ปวช./ปวส./ อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี			
1-2 ชั่วโมง	จำนวน	5	3	7	8	15	10	48	20.139	0.067
	ร้อยละ	12.5	12.0	14.0	16.0	14.3	28.6	15.7		
3-4 ชั่วโมง	จำนวน	20	10	25	30	69	18	175	56.4	
	ร้อยละ	50.0	40.0	50.0	60.0	65.7	51.4	56.4		
5-6 ชั่วโมง	จำนวน	14	11	18	11	19	7	80	26.2	
	ร้อยละ	35.0	44.0	36.0	22.0	18.1	20.0	26.2		
มากกว่า 6 ชั่วโมง	จำนวน	1	1	0	1	2	0	5	1.6	
	ร้อยละ	2.5	4.0	0	2.0	1.9	0	1.6		
รวม	จำนวน	40	25	50	50	105	35	305	100	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100		

\*P<0.05

จากตารางที่ 4.41 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับเวลาเฉลี่ยในการใช้บริการ พบว่า ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับเวลาเฉลี่ยในการใช้บริการ



ตารางที่ 4.42 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับเวลาเฉลี่ยในการใช้บริการ

เวลาเฉลี่ยในการ ใช้บริการ		อาชีพ								รวม	$\chi^2$	Sig
		เกษตรกร	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	การพาณิชย์/ การค้า	รับจ้างทั่วไป	ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว	ธุรกิจ ส่วนตัว	พนักงาน บริษัท	อื่นๆ			
1-2 ชั่วโมง	จำนวน	4	8	6	2	6	9	10	3	48	29.013	0.114
	ร้อยละ	14.8	23.5	13.3	6.9	12.0	20.9	20.8	10.3	15.7		
3-4 ชั่วโมง	จำนวน	11	20	25	12	31	25	30	18	172	62.1	56.4
	ร้อยละ	40.7	58.8	55.6	41.4	62.0	58.1	62.5	62.1	56.4		
5-6 ชั่วโมง	จำนวน	11	6	14	15	12	7	8	7	80	24.1	26.2
	ร้อยละ	40.7	17.6	31.1	51.7	24.0	16.3	16.7	24.1	26.2		
มากกว่า 6 ชั่วโมง	จำนวน	1	0	0	0	1	2	0	1	5	3.1	1.6
	ร้อยละ	3.7	0	0	0	2.0	4.7	0	3.1	1.6		
รวม	จำนวน	27	34	45	29	50	43	48	5	305		
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	100		

\*P<0.05

จากตารางที่ 4.42 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับเวลาเฉลี่ยในการใช้บริการ พบว่า อาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับเวลาเฉลี่ยในการใช้  
บริการ

ตารางที่ 4.43 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับเวลาเฉลี่ยในการใช้บริการ

เวลาเฉลี่ยในการ ใช้บริการ		รายได้						รวม	$\chi^2$	Sig
		ต่ำกว่า	5,001-	10,001-	15,001-	20,001-	มากกว่า			
		5,000 บาท	10,000 บาท	15,000 บาท	20,000 บาท	25,000 บาท	25,001 บาท			
1-2 ชั่วโมง	จำนวน	3	12	13	9	2	9	48	18.994	0.214
	ร้อยละ	12.0	12.6	13.7	19.1	11.8	34.6	15.7		
3-4 ชั่วโมง	จำนวน	15	50	51	30	11	15	172	56.4	
	ร้อยละ	60.0	52.6	53.7	63.8	64.7	57.7	56.4		
5-6 ชั่วโมง	จำนวน	6	32	29	7	4	2	80	26.2	
	ร้อยละ	24.0	33.7	30.5	14.9	23.5	7.7	26.2		
มากกว่า 6 ชั่วโมง	จำนวน	1	1	2	1	0	0	5	1.6	
	ร้อยละ	4.0	1.1	2.1	2.1	0	0	1.6		
รวม	จำนวน	25	95	95	47	17	26	305	100	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100		

\*P<0.05

จากตารางที่ 4.43 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับเวลาเฉลี่ยในการใช้บริการ พบว่า รายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับเวลาเฉลี่ยในการใช้บริการ

ตารางที่ 4.44 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเขตพื้นที่กับเวลาเฉลี่ยในการใช้บริการ

เวลาเฉลี่ยในการ ใช้บริการ		เขตพื้นที่อาศัย						รวม	$\chi^2$	Sig
		กรุงเทพฯ	ภาคกลาง	พุทธมณฑล	ภาคตะวันตก	ภาคตะวันออก	อื่นๆ			
1-2 ชั่วโมง	จำนวน	24	8	9	5	1	1	48	7.871	0.929
	ร้อยละ	14.8	15.4	18.0	16.7	11.1	50.0	15.7		
3-4 ชั่วโมง	จำนวน	99	28	24	16	4	1	172		
	ร้อยละ	61.1	53.8	48.0	53.3	44.4	50.0	56.4		
5-6 ชั่วโมง	จำนวน	36	15	16	9	4	0	80		
	ร้อยละ	22.2	28.8	32.0	30.3	44.4	0	26.2		
มากกว่า 6 ชั่วโมง	จำนวน	3	1	1	0	0	0	5		
	ร้อยละ	1.9	1.9	2.0	0	0	0	1.6		
รวม	จำนวน	162	52	50	30	9	2	305		
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100		

\*P<0.05

จากตารางที่ 4.44 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเขตพื้นที่อาศัยกับเวลาเฉลี่ยในการใช้บริการ พบว่า เขตพื้นที่อาศัยไม่มีความสัมพันธ์กับเวลาเฉลี่ยในการใช้บริการ

ตารางที่ 4.45 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสิทธิการรักษาพยาบาลกับเวลาเฉลี่ยในการใช้บริการ

เวลาเฉลี่ยในการ ใช้บริการ		สิทธิการรักษาพยาบาล						รวม	$\chi^2$	Sig
		จ่ายเอง	ประกัน สังคม	โครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค	สวัสดิการของรัฐ	ข้าราชการ	ประกันสุขภาพ ของบริษัท			
1-2 ชั่วโมง	จำนวน	23	4	6	5	4	6	48	24.256	0.061
	ร้อยละ	14.9	7.5	18.2	15.6	17.4	60.0	15.7		
3-4 ชั่วโมง	จำนวน	83	37	15	19	14	4	172	56.4	
	ร้อยละ	53.9	69.8	45.5	59.4	60.9	40.0	56.4		
5-6 ชั่วโมง	จำนวน	45	11	11	8	5	0	80	26.2	
	ร้อยละ	29.2	20.8	33.3	25.0	21.7	0	26.2		
มากกว่า 6 ชั่วโมง	จำนวน	3	1	1	0	0	0	5	1.6	
	ร้อยละ	1.9	1.9	3.0	0	0	0	1.6		
รวม	จำนวน	154	53	33	32	23	10	305	100	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100		

\*P<0.05

จากตารางที่ 4.45 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสิทธิการรักษาพยาบาลกับเวลาเฉลี่ยในการใช้บริการ พบว่า สิทธิการรักษาพยาบาลไม่มีความสัมพันธ์กับเวลาเฉลี่ยในการใช้บริการ

ตารางที่ 4.46 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับเหตุผลในการเลือกใช้บริการ

เหตุผลในการเลือกใช้บริการ		เพศ		รวม	$\chi^2$	Sig
		ชาย	หญิง			
เชือถือในทีมแพทย์	จำนวน	19	59	78	5.977	0.308
	ร้อยละ	21.3	27.3	25.6		
ชื่อเสียงของโรงพยาบาล	จำนวน	29	71	100	32.6	32.9
	ร้อยละ	32.6	32.9	32.8		
มีประกันสังคมหรือบัตร 30 บาทรักษาทุกโรค	จำนวน	12	30	42	13.5	13.9
	ร้อยละ	13.5	13.9	13.8		
ใกล้บ้าน	จำนวน	10	9	19	11.2	4.2
	ร้อยละ	11.2	4.2	6.2		
ญาติหรือคนรู้จักทำงาน ในโรงพยาบาล	จำนวน	18	44	62	20.2	20.4
	ร้อยละ	20.2	20.4	20.3		
อื่นๆ	จำนวน	44	3	4	20.4	1.4
	ร้อยละ	20.4	1.4	1.3		
รวม	จำนวน	89	216	305	100	100
	ร้อยละ	100	100	100		

\*P&lt;0.05

จากตารางที่ 4.46 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับเหตุผลในการเลือกใช้บริการ พบว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับเหตุผลในการเลือกใช้บริการ

ตารางที่ 4.47 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับเหตุผลในการเลือกใช้บริการ

เหตุผลในการเลือก ใช้บริการ		อายุ					รวม	$\chi^2$	Sig
		ต่ำกว่า 18 ปี	18-25 ปี	26-35 ปี	36-45 ปี	45 ปีขึ้นไป			
เชือถือในทีมแพทย์	จำนวน	1	9	20	27	21	78	31.184	0.053
	ร้อยละ	16.7	25.0	25.3	29.7	22.6	25.6		
ชื่อเสียงของโรงพยาบาล	จำนวน	4	9	19	33	35	100		
	ร้อยละ	66.7	25.0	24.1	36.3	37.6	32.8		
มีประกันสังคมหรือบัตร 30 บาท รักษาทุกโรค	จำนวน	1	4	14	14	9	42		
	ร้อยละ	16.7	11.1	17.7	15.4	9.7	13.8		
ใกล้บ้าน	จำนวน	0	5	7	3	4	19		
	ร้อยละ	0	13.9	8.9	3.3	4.3	6.2		
ญาติหรือคนรู้จักทำงานใน โรงพยาบาล	จำนวน	0	9	15	14	24	62		
	ร้อยละ	0	25	19.0	15.4	25.8	20.3		
อื่นๆ	จำนวน	0	0	4	0	0	4		
	ร้อยละ	0	0	5.1	0	0	1.3		
รวม	จำนวน	6	36	79	91	93	305		
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100		

\*P<0.05

จากตารางที่ 4.47 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับเหตุผลในการเลือกใช้บริการ พบว่า อายุไม่มีความสัมพันธ์กับเหตุผลในการเลือกใช้บริการ

ตารางที่ 4.48 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับเหตุผลในการเลือกใช้บริการ

เหตุผลในการเลือก ใช้บริการ		ระดับการศึกษา						รวม	$\chi^2$	Sig
		ต่ำกว่ามัธยม	มัธยมศึกษา	มัธยมศึกษา	ปวช./ปวส./	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี			
		ศึกษาตอนต้น	ตอนต้น	ตอนปลาย	อนุปริญญา					
เชือถือในทีมแพทย์	จำนวน	14	7	11	7	26	13	78	30.360	0.211
	ร้อยละ	35.0	28.0	22.0	14.0	24.8	37.1	25.6		
ชื่อเสียงของโรงพยาบาล	จำนวน	12	11	22	14	31	10	100		
	ร้อยละ	30.0	44.0	44.0	28.0	29.5	28.6	32.8		
มีประกันสังคมหรือบัตร 30 บาทรักษาทุกโรค	จำนวน	2	2	8	11	17	2	42		
	ร้อยละ	5.0	8.0	16.0	22.0	16.2	5.7	13.8		
ใกล้บ้าน	จำนวน	3	3	1	5	6	1	16		
	ร้อยละ	7.5	12.0	2.0	10.0	5.7	2.9	6.2		
ญาติหรือคนรู้จักทำงาน ในโรงพยาบาล	จำนวน	9	2	8	13	22	8	62		
	ร้อยละ	22.5	8.0	16.0	26.0	21.0	22.9	20.3		
อื่นๆ	จำนวน	0	0	0	0	3	1	4		
	ร้อยละ	0	0	0	0	2.9	2.9	1.3		
รวม	จำนวน	40	25	50	50	105	35	305		
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100		

\*P<0.05

จากตารางที่ 4.48 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษากับเหตุผลในการเลือกใช้บริการพบว่า การศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับเหตุผลในการเลือกใช้บริการ

ตารางที่ 4.49 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับเหตุผลในการเลือกใช้บริการ

เหตุผลในการเลือก ใช้บริการ		อาชีพ								รวม	$\chi^2$	Sig
		เกษตรกร	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	การพาณิชย์/ การค้า	รับจ้าง ทั่วไป	ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว	ธุรกิจ ส่วนตัว	พนักงาน บริษัท	อื่นๆ			
เชื่อถือในทีมแพทย์	จำนวน	8	9	10	5	13	12	13	8	78	74.330	0.000
	ร้อยละ	29.3	26.5	22.2	17.2	26.0	27.9	27.1	27.6	25.6		
ชื่อเสียงของโรงพยาบาล	จำนวน	5	16	18	9	8	19	16	9	100		
	ร้อยละ	18.5	47.1	40.0	31.0	16.0	44.2	33.3	31.0	32.8		
มีประกันสังคมหรือบัตร 30 บาทรักษาทุกโรค	จำนวน	5	1	3	6	16	3	6	2	42		
	ร้อยละ	18.5	2.9	6.7	20.7	32.0	7.0	12.5	6.9	13.8		
ใกล้บ้าน	จำนวน	0	1	5	6	3	1	3	0	19		
	ร้อยละ	0	2.9	11.1	20.7	6.0	2.3	6.3	0	6.2		
ญาติหรือคนรู้จักทำงาน ในโรงพยาบาล	จำนวน	9	7	9	3	9	8	0	7	62		
	ร้อยละ	33.3	20.6	20.0	10.3	18.0	18.6	20.8	24.1	20.3		
อื่นๆ	จำนวน	0	0	0	0	1	0	0	3	4		
	ร้อยละ	0	0	0	0	2.0	0	0	10.3	1.3		
รวม	จำนวน	14	34	95	29	50	43	48	29	305		
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	100		

จากตารางที่ 4.49 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับเหตุผลในการเลือกใช้บริการพบว่า อาชีพมีความสัมพันธ์กับเหตุผลในการเลือกใช้บริการ อย่างมีระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05



ตารางที่ 4.50 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับเหตุผลในการเลือกใช้บริการ

เหตุผลในการเลือก ใช้บริการ		รายได้						รวม	$\chi^2$	Sig
		ต่ำกว่า	5,001-	10,001-	15,001-	20,001-	มากกว่า			
		5,000 บาท	10,000 บาท	15,000 บาท	20,000 บาท	25,000 บาท	25,001 บาท			
เชื่อกฎในทีมแพทย์	จำนวน	5	20	25	13	5	10	78	47.807	0.004
	ร้อยละ	20.0	21.1	26.3	27.7	29.4	38.5	25.6		
ชื่อเสียงของโรงพยาบาล	จำนวน	10	35	25	13	5	12	100		
	ร้อยละ	40.0	36.8	26.3	27.7	29.4	46.2	32.8		
มีประกันสังคมหรือบัตร 30 บาท รักษาทุกโรค	จำนวน	7	14	16	4	0	1	42		
	ร้อยละ	28.0	14.7	16.8	8.5	0	3.8	13.8		
ใกล้บ้าน	จำนวน	0	12	6	0	1	0	19		
	ร้อยละ	0	12.6	6.3	0	5.9	0	6.2		
ญาติหรือคนรู้จักทำงาน ในโรงพยาบาล	จำนวน	3	14	22	14	6	3	62		
	ร้อยละ	12	14.7	23.2	29.8	35.3	11.5	20.3		
อื่นๆ	จำนวน	0	0	1	3	0	0	4		
	ร้อยละ	0	0	1.1	6.4	0	0	1.3		
รวม	จำนวน	25	95	95	47	17	26	305		
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100		

จากตารางที่ 4.50 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับเหตุผลในการเลือกใช้บริการพบว่า รายได้มีความสัมพันธ์กับเหตุผลในการเลือกใช้บริการ อย่างมีระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.51 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเขตพื้นที่อาศัยกับเหตุผลในการเลือกใช้บริการ

เหตุผลในการเลือก ใช้บริการ		เขตพื้นที่อาศัย						รวม	$\chi^2$	Sig
		กรุงเทพฯ	ภาคกลาง	พุทธมณฑล	ภาคตะวันตก	ภาคตะวันออก	อื่นๆ			
เชื่อถือในทีมแพทย์	จำนวน	42	17	9	5	4	1	78	32.060	0.156
	ร้อยละ	25.9	32.7	18.0	16.7	44.4	50.0	25.6		
ชื่อเสียงของโรงพยาบาล	จำนวน	56	16	18	9	1	0	100		
	ร้อยละ	34.6	30.8	36.0	30.0	11.1	0	32.8		
มีประกันสังคมหรือบัตร 30 บาทรักษาทุกโรค	จำนวน	22	10	3	4	2	1	42		
	ร้อยละ	13.6	19.2	6.0	13.3	22.2	50.0	13.8		
ใกล้บ้าน	จำนวน	14	0	3	2	0	0	19		
	ร้อยละ	8.6	0	6.0	6.7	0	0	6.2		
ญาติหรือคนรู้จักทำงาน ในโรงพยาบาล	จำนวน	24	9	17	10	2	0	62		
	ร้อยละ	14.8	17.3	34.0	33.3	22.2	0	20.3		
อื่นๆ	จำนวน	4	0	0	0	0	0	4		
	ร้อยละ	2.5	0	0	0	0	0	1.3		
รวม	จำนวน	162	52	50	30	9	2	305		
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100		

\*P<0.05

จากตารางที่ 4.51 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเขตพื้นที่อาศัยกับเหตุผลในการเลือกใช้บริการพบว่า เขตพื้นที่อาศัยไม่มีความสัมพันธ์กับเหตุผลในการเลือกใช้บริการ

ตารางที่ 4.52 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสิทธิการรักษาพยาบาลกับเหตุผลในการเลือกใช้บริการ

เหตุผลในการเลือก ใช้บริการ		สิทธิการรักษาพยาบาล						รวม	$\chi^2$	Sig
		จ่ายเอง	ประกัน สังคม	โครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค	สวัสดิการของรัฐ	ข้าราชการ	ประกันสุขภาพ ของบริษัท			
เชื้อฉีในทีมแพทย์	จำนวน	44	11	6	7	6	4	78	127.289	0.000
	ร้อยละ	28.6	20.8	18.2	21.9	26.1	40.0	25.6		
ชื่อเสียงของโรงพยาบาล	จำนวน	61	14	6	6	9	4	100		
	ร้อยละ	39.6	26.4	18.2	18.8	39.1	40.0	32.8		
มีประกันสังคมหรือบัตร 30 บาทรักษาทุกโรค	จำนวน	4	21	15	1	0	1	42		
	ร้อยละ	2.6	39.6	45.5	3.1	0	10.0	13.8		
ใกล้บ้าน	จำนวน	9	3	1	4	1	1	19		
	ร้อยละ	5.8	5.7	3.0	12.5	4.3	10.0	6.2		
ญาติหรือคนรู้จักทำงาน ในโรงพยาบาล	จำนวน	36	4	5	10	7	0	62		
	ร้อยละ	23.4	7.5	15.2	31.3	30.4	0	20.3		
อื่นๆ	จำนวน	0	0	0	4	0	0	4		
	ร้อยละ	0	0	0	12.5	0	0	1.3		
รวม	จำนวน	154	53	33	32	23	10	305		
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100		

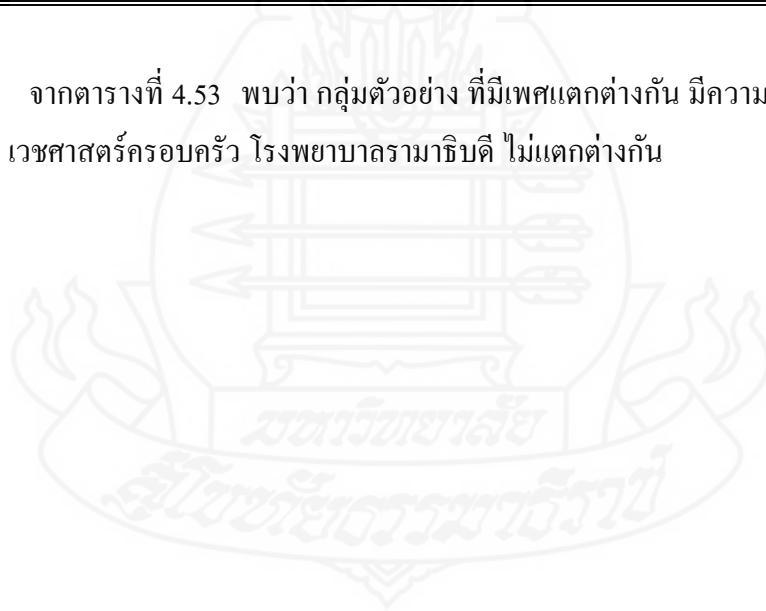
\*P<0.05

จากตารางที่ 4.52 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสิทธิการรักษาพยาบาลกับเหตุผลในการเลือกใช้บริการพบว่า สิทธิการรักษาพยาบาลมีความสัมพันธ์กับเหตุผลในการเลือกใช้บริการ อย่างมีระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.53 แสดงความแตกต่างของความพอใจต่อการบริการ จำแนกตามเพศ

ความพอใจต่อการบริการ	เพศ				t	Sig
	ชาย		หญิง			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ความพอใจต่อการบริการ	3.81	0.485	3.81	0.459	.020	.984
2. ความพอใจต่อราคา	3.71	0.396	3.67	0.466	.693	.489
3. ความพอใจต่อสถานที่	2.826	0.514	2.80	0.555	.307	.759
4. ความพอใจต่อการส่งเสริมการตลาด	3.09	0.541	3.12	0.428	-.496	.620
5. ความพอใจต่อบุคลากร	3.54	0.539	3.58	0.450	-.744	.457
6. ความพอใจต่อลักษณะทางกายภาพ	3.40	0.507	3.31	0.452	1.558	.120
7. ความพอใจต่อกระบวนการ	3.02	0.438	3.08	0.358	-1.220	.223
รวม	3.34	0.329	3.34	0.293	.052	.959

จากตารางที่ 4.53 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพอใจต่อการบริการของแผนก เวชศาสตร์ครอบครัว โรงพยาบาลรามารินทร์ ไม่แตกต่างกัน



ตารางที่ 4.54 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว One way Anova ของความพอใจต่อการบริการ จำแนกตามอายุ

ความพอใจต่อการบริการ	อายุ										F	Sig.
	ต่ำกว่า 18 ปี		18 - 25 ปี		26 - 35 ปี		36 - 45 ปี		45 ปีขึ้นไป			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ความพอใจต่อบริการ	3.26	0.31	3.82	0.44	3.87	0.44	3.80	0.47	3.79	0.48	2.477*	.044
2. ความพอใจต่อราคา	3.20	0.51	3.62	0.45	3.73	0.50	3.68	0.42	3.68	0.40	2.218	.067
3. ความพอใจต่อสถานที่	2.93	0.39	2.80	0.41	2.92	0.76	2.81	0.40	2.71	0.49	1.662	.159
4. ความพอใจต่อการส่งเสริมการตลาด	3.25	0.26	3.04	0.59	3.15	0.43	3.03	0.45	3.18	0.45	1.594	.176
5. ความพอใจต่อบุคลากร	3.25	0.40	3.56	0.48	3.67	0.47	3.53	0.47	3.55	0.48	1.684	.153
6. ความพอใจต่อลักษณะทางกายภาพ	3.31	0.25	3.35	0.56	3.34	0.42	3.31	0.47	3.37	0.49	.186	.946
7. ความพอใจต่อกระบวนการ	2.97	0.34	2.96	0.40	3.11	0.35	3.04	0.39	3.07	0.40	1.045	.384
รวม	3.17	0.13	3.31	0.35	3.40	0.29	3.31	0.29	3.33	0.314	1.423	.226

\*P<0.05

∞

จากตารางที่ 4.54 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ครอบครัว โรงพยาบาลรามาริบัติ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความพอใจต่อราคา ความพอใจต่อสถานที่ ความพอใจต่อการส่งเสริมการตลาด ความพอใจต่อบุคลากร ความพอใจต่อลักษณะทางกายภาพและความพอใจต่อกระบวนการไม่แตกต่างกัน แต่พบว่า ความพอใจต่อบริการ กลุ่มตัวอย่างมีความพอใจต่อบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.55 เปรียบเทียบความพอใจต่อการบริการรายคู่ จำแนกตามอายุ

อายุ		ต่ำกว่า 18 ปี	18-25 ปี	26-35 ปี	36-45 ปี	45 ปีขึ้นไป
	$\bar{X}$	3.26	3.82	3.87	3.80	3.81
ต่ำกว่า 18 ปี	3.26	-	-0.56*	0.61*	-0.54*	-0.55*
18-25 ปี	3.82	-	-	-0.60*	0.02	0.03
				(.990)	(1.000)	(.999)
26-35 ปี	3.87	-	-	-	0.07	0.08*
					(.930)	(.872)
36-45 ปี	3.80	-	-	-	-	0.01
						(1.000)
45 ปีขึ้นไป	3.81	-	-	-	-	-

\*P<0.05

จากตารางที่ 4.55 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความพอใจต่อบริการของแผนกเวชศาสตร์ครอบครัว โรงพยาบาลรามาริบัติ พบว่า กลุ่มอายุต่ำกว่า 18 ปี ให้ความพอใจต่อการบริการต่ำกว่า อายุ 18-25 ปี อายุ 26-35 ปี อายุ 36-45 ปี และกลุ่มอายุ 45 ปีขึ้นไป ส่วนกลุ่มอายุ 18-25 ปี ให้ความพอใจต่อการบริการต่ำกว่า อายุ 26-35 ปี

กลุ่มอายุ 26-35 ปี ให้ความพอใจต่อการบริการสูงกว่า กลุ่มอายุ 45 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.56 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว One way Anova ของ ความพอใจต่อบริการ จำแนกตามการศึกษา

ความพอใจต่อการบริการ	ระดับการศึกษา												F	Sig.
	ต่ำกว่ามัธยม		มัธยมศึกษา		มัธยมศึกษา		ปวช./ปวส./		ปริญญาตรี		สูงกว่า			
	ศึกษาตอนต้น	ตอนต้น	ตอนปลาย	ตอนปลาย	อนุปริญญา	อนุปริญญา	ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาตรี		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ความพอใจด้านการบริการ	3.66	0.46	3.75	0.43	3.65	0.43	3.77	0.52	3.92	0.45	3.93	0.43	3.981*	.002
ความพอใจต่อราคา	3.64	0.46	3.55	0.37	3.62	0.43	3.65	0.51	3.72	0.42	3.81	0.47	1.467	.200
ความพอใจต่อสถานที่	2.66	0.54	2.80	0.38	2.83	0.57	2.77	0.44	2.82	0.53	2.99	0.73	1.418	.217
ความพอใจต่อการส่งเสริม การตลาด	3.15	0.48	3.14	0.04	3.06	.44	3.13	0.46	3.05	0.45	3.27	0.32	1.401	.224
ความพอใจต่อบุคลากร	3.45	0.50	3.43	0.37	3.43	0.48	3.56	0.45	3.69	0.47	3.67	0.49	3.634*	.003
ความพอใจต่อลักษณะทาง กายภาพ	3.28	0.57	3.33	0.50	3.32	0.41	3.32	0.48	3.38	0.47	3.34	0.39	.359	.876
ความพอใจต่อกระบวนการ	3.01	0.47	2.95	0.38	2.99	0.35	3.00	0.34	3.12	0.39	3.18	0.32	2.480*	.032
รวม	3.26	0.35	3.28	0.28	3.27	0.27	3.31	0.32	3.39	0.29	3.46	0.27	2.910*	.014

\*P<0.05

จากตารางที่ 4.56 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ครอบครัว โรงพยาบาลรามาริบัติ โดยภาพรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความพอใจต่อราคา ความพอใจต่อสถานที่ ความพอใจต่อการส่งเสริมการตลาด และความพอใจต่อลักษณะทางกายภาพไม่แตกต่างกัน แต่พบว่า ความพอใจต่อการบริการ ความพอใจต่อบุคลากร และความพอใจต่อกระบวนการ กลุ่มตัวอย่างมีความพอใจต่อการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.57 เปรียบเทียบความพอใจต่อการบริการรายคู่ จำแนกตามการศึกษา

การศึกษา	ต่ำกว่ามัธยมศึกษาดอนต้น	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย	ปวช./ปวส./อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	
	$\bar{X}$	3.66	3.75	3.65	3.77	3.92	3.93
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	3.66	-	-0.09*	0.01	-0.11	-0.26*	-0.27*
มัธยมศึกษาตอนต้น	3.75	-	-	0.10*	-0.02	-0.19*	-0.18*
มัธยมศึกษาตอนปลาย	3.65	-	-	-	-0.12*	-0.27*	-0.28*
ปวช./ปวส./อนุปริญญา	3.77	-	-	-	-	-0.15*	-0.16*
ปริญญาตรี	3.92	-	-	-	-	-	-0.01
สูงกว่าปริญญาตรี	3.93	-	-	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.57 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ครอบครัว โรงพยาบาลรามาริบัติ พบว่ากลุ่มที่มีการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น ให้ความพอใจต่อการบริการต่ำกว่า กลุ่มที่มีการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น กลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี

กลุ่มที่มีการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีความพอใจต่อการบริการสูงกว่า กลุ่มที่มีการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย



กลุ่มที่มีการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีความพอใจต่อการบริการต่ำกว่า กลุ่มที่มีการระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี

กลุ่มที่มีการศึกษาระดับ ปวช./ปวส./ อนุปริญญา มีความพอใจต่อการบริการต่ำกว่า กลุ่มที่มีการระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี

ตารางที่ 4.58 เปรียบเทียบความพอใจต่อด้านบุคลากร จำแนกตามการศึกษา

การศึกษา		ต่ำกว่า มัธยม ศึกษา ตอนต้น	มัธยม ศึกษา ตอนต้น	มัธยม ศึกษา ตอนปลาย	ปวช./ปวส./ อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
	$\bar{X}$	3.45	3.43	3.43	3.56	3.69	3.67
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	3.45	-	0.02	0.02	-0.11*	-0.24*	-0.22*
มัธยมศึกษาตอนต้น	3.43	-	-	0.00	-0.13*	-0.26*	-0.24*
มัธยมศึกษาตอนปลาย	3.43	-	-	-	-0.13*	-0.26*	-0.24*
ปวช./ปวส./อนุปริญญา	3.56	-	-	-	-	-0.13*	-0.11*
ปริญญาตรี	3.69	-	-	-	-	-	0.00
สูงกว่าปริญญาตรี	3.67	-	-	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.58 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความพอใจต่อบุคลากรของแผนกเวชศาสตร์ครอบครัว โรงพยาบาลรามารับดี พบว่ากลุ่มที่มีการศึกษา ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น กลุ่มมัธยมศึกษาตอนต้น และกลุ่มที่มีการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย ให้ความพอใจต่อบุคลากรต่ำกว่า กลุ่มการศึกษาปวช./ปวส./ อนุปริญญา กลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี

ตารางที่ 4.59 เปรียบเทียบความพอใจต่อด้านกระบวนการ จำแนกตามการศึกษา

การศึกษา	$\bar{X}$	ต่ำกว่า	มัธยม	มัธยม	ปวช./ปวส./	สูงกว่า	
		มัธยมศึกษาตอนต้น	ศึกษาตอนต้น	ศึกษาตอนปลาย	อนุปริญญา	ปริญญาตรี	ปริญญาตรี
	$\bar{X}$	3.10	2.95	2.99	3.00	3.12	3.18
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	3.10	-	0.15*	0.11*	0.10*	-0.02	-0.08*
มัธยมศึกษาตอนต้น	2.95	-	-	-0.04	-0.05	-0.17*	-0.23*
มัธยมศึกษาตอนปลาย	2.99	-	-	-	-0.01	-0.13*	-0.19*
ปวช./ปวส./อนุปริญญา	3.00	-	-	-	-	-0.12*	-0.18*
ปริญญาตรี	3.12	-	-	-	-	-	-0.06
สูงกว่าปริญญาตรี	3.18	-	-	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.59 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความพอใจต่อกระบวนการของแผนกเวชศาสตร์ครอบครัว โรงพยาบาลรามาริบัติ พบว่า กลุ่มที่มีการศึกษา ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น มีความพอใจต่อด้านกระบวนการ สูงกว่า กลุ่มที่มีการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนต้น ตอนปลาย และกลุ่มที่มีการศึกษาปวช./ปวส./ อนุปริญญา แต่มีความพอใจต่ำกว่ากลุ่มที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

กลุ่มที่มีการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนต้น ตอนปลาย และกลุ่มที่มีการศึกษาปวช./ปวส./ อนุปริญญา มีความพอใจต่อกระบวนการต่ำกว่า กลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

ตารางที่ 4.60 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว One way Anova ของความพอใจต่อการบริการ จำแนกตามอาชีพ

ความพอใจต่อการบริการ	อาชีพ																F	Sig.
	เกษตรกร		ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ		การพาณิชย์/การค้า		รับจ้างทั่วไป		ลูกจ้างประจำลูกจ้างชั่วคราว		ธุรกิจส่วนตัว		พนักงานบริษัท		อื่นๆ			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ความพอใจด้านการบริการ	3.54	0.47	4.04	0.50	3.70	0.48	3.76	0.45	3.91	0.48	3.83	0.46	3.82	0.35	3.77	0.44	3.429*	.002
ความพอใจต่อราคา	3.50	0.45	3.75	0.37	3.56	0.36	3.55	0.40	3.86	0.54	3.76	0.38	3.60	0.31	3.78	0.63	3.485*	.001
ความพอใจต่อสถานที่	2.87	0.80	2.79	0.43	2.65	0.37	2.79	0.34	2.79	0.35	2.99	0.75	2.78	0.41	2.86	0.78	1.368	.219
ความพอใจต่อการส่งเสริมการตลาด	3.06	0.49	3.08	0.51	3.02	0.40	3.02	0.56	3.15	0.45	3.20	0.40	3.09	0.42	3.29	0.52	1.394	.207
ความพอใจต่อบุคลากร	3.46	0.56	3.73	0.48	3.46	0.44	3.53	0.48	3.6	0.49	3.62	0.53	3.52	0.37	3.64	0.46	1.687	.112
ความพอใจต่อลักษณะทางกายภาพ	3.33	0.62	3.39	0.41	3.29	0.49	3.36	0.50	3.33	0.48	3.42	0.50	3.34	0.36	3.25	0.44	.510	.827
ความพอใจต่อกระบวนการ	2.91	0.49	3.06	0.34	3.02	0.31	2.91	0.40	3.04	0.38	3.20	0.41	3.07	0.30	3.08	0.42	2.607*	.013
รวม	3.23	0.39	3.42	0.26	3.24	0.25	3.27	0.31	3.39	0.32	3.43	.030	3.32	0.20	3.38	0.38	2.676*	.011

\*P<0.05

จากตารางที่ 4.60 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ครอบครัว โรงพยาบาลรามารชิบดี โดยภาพรวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความพอใจต่อสถานที่ ความพอใจต่อการส่งเสริมการตลาด ความพอใจต่อบุคลากร และความพอใจต่อทางกายภาพ ไม่แตกต่างกัน แต่พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพอใจต่อการเลือกใช้บริการ ความพอใจต่อการบริการ ความพอใจต่อราคา และความพอใจต่อกระบวนการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.61 เปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ปัจจัยด้านบริการ

อาชีพ	เปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ปัจจัยด้านบริการ								
	เกษตรกร	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	การพาณิชย์/ การค้า	รับจ้าง ทั่วไป	ลูกจ้างประจำ / ลูกจ้างชั่วคราว	ธุรกิจ ส่วนตัว	พนักงาน บริษัท	อื่นๆ	
	$\bar{X}$	3.54	4.04	3.70	3.76	3.91	3.83	3.82	3.77
เกษตรกร	3.54	-	-0.50*	-0.16*	-0.22*	-0.37*	-0.29*	-0.28*	-0.23*
ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	4.04	-	-	0.34*	0.28*	0.13*	0.21*	0.22*	0.27*
การพาณิชย์/ การค้า	3.70	-	-	-	-0.06	-0.21*	-0.13*	-0.12*	-0.07
รับจ้างทั่วไป	3.76	-	-	-	-	-0.15*	-0.07	-0.06	-0.01
ลูกจ้างประจำ / ลูกจ้างชั่วคราว	3.91	-	-	-	-	-	0.08*	0.09*	0.14*
ธุรกิจส่วนตัว	3.83	-	-	-	-	-	-	0.01	0.06
พนักงานบริษัท	3.82	-	-	-	-	-	-	-	0.05
อื่นๆ	3.77	-	-	-	-	-	-	-	-

\*P<0.05

จากตารางที่ 4.61 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ครอบครัวโรงพยาบาลรามธิบดี พบว่า กลุ่มอาชีพเกษตรกรให้ความพอใจต่อการบริการต่ำกว่า กลุ่มอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ กลุ่มอาชีพการพาณิชย์/การค้า กลุ่มอาชีพรับจ้างทั่วไป กลุ่มอาชีพลูกจ้างประจำ/ลูกจ้างชั่วคราว กลุ่มอาชีพธุรกิจส่วนตัว กลุ่มอาชีพพนักงานบริษัท และกลุ่มอาชีพอื่นๆ

กลุ่มอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ให้ความพอใจต่อการบริการสูงกว่า กลุ่มอาชีพการพาณิชย์/การค้า กลุ่มอาชีพรับจ้างทั่วไป กลุ่มอาชีพลูกจ้างประจำ/ลูกจ้างชั่วคราว กลุ่มอาชีพธุรกิจส่วนตัว กลุ่มอาชีพพนักงานบริษัท และกลุ่มอาชีพอื่นๆ

กลุ่มกลุ่มอาชีพการพาณิชย์/การค้า ให้ความสำคัญต่อการบริการต่ำกว่ากลุ่มอาชีพลูกจ้างประจำ/ลูกจ้างชั่วคราว กลุ่มอาชีพธุรกิจส่วนตัว กลุ่มอาชีพพนักงานบริษัท

กลุ่มอาชีพลูกจ้างประจำ/ลูกจ้างชั่วคราว ให้ความสำคัญต่อการบริการสูงกว่า กลุ่มอาชีพธุรกิจส่วนตัว กลุ่มอาชีพพนักงานบริษัท และกลุ่มอาชีพอื่นๆ

ตารางที่ 4.62 เปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ปัจจัยด้านบุคลากร

อาชีพ	เกษตรกร	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	การพาณิชย์/ การค้า	รับจ้าง ทั่วไป	ลูกจ้างประจำ/ ลูกจ้างชั่วคราว	ธุรกิจ ส่วนตัว	พนักงาน บริษัท	อื่นๆ
	3.50	3.75	3.56	3.55	3.86	3.76	3.60	3.78
เกษตรกร	-	-0.25*	-0.06	-0.05	-0.36*	-0.26*	-0.10*	-0.25*
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	-	-	0.19*	0.20*	-0.11*	-0.01	0.15*	-0.03
การพาณิชย์/การค้า	-	-	-	0.01	-0.30*	-0.20*	-0.04	-0.22*
รับจ้างทั่วไป	-	-	-	-	-0.31*	-0.21*	-0.05	-0.23*
ลูกจ้างประจำ/ลูกจ้างชั่วคราว	-	-	-	-	-	0.10*	0.26*	0.08*
ธุรกิจส่วนตัว	-	-	-	-	-	-	0.16*	-0.02
พนักงานบริษัท	-	-	-	-	-	-	-	-0.18*
อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-

\*P<0.05

จากตารางที่ 4.62 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความพอใจต่อบุคลากรของแผนกเวช ศาสตร์ครอบครัวโรงพยาบาลรามาริบัติ พบว่า

กลุ่มอาชีพเกษตรกร ให้ความพอใจต่อบุคลากรต่ำกว่า กลุ่มอาชีพข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ กลุ่มอาชีพลูกจ้างประจำ/ลูกจ้าง กลุ่มอาชีพธุรกิจส่วนตัว กลุ่มพนักงานบริษัทและกลุ่ม อาชีพอื่นๆ

กลุ่มอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ให้ความพอใจต่อบุคลากรสูงกว่า กลุ่มอาชีพการ พาณิชยกรรม/การค้า กลุ่มอาชีพรับจ้างทั่วไป และกลุ่มพนักงานบริษัท แต่ให้ความพอใจต่อบุคลากรต่ำ กว่ากลุ่มลูกจ้างประจำ/ลูกจ้างชั่วคราว

กลุ่มอาชีพการพาณิชยกรรม/การค้า ให้ความพอใจต่อบุคลากรต่ำกว่า กลุ่มลูกจ้างประจำ/ ลูกจ้างชั่วคราว

กลุ่มอาชีพส่วนตัว และกลุ่มอาชีพอื่น

กลุ่มอาชีพรับจ้างทั่วไป ให้ความพอใจต่อบุคลากรต่ำกว่า กลุ่มลูกจ้างประจำ/ลูกจ้าง ชั่วคราว

กลุ่มอาชีพส่วนตัว และกลุ่มอาชีพอื่น

กลุ่ม อาชีพลูกจ้างประจำ/ลูกจ้างชั่วคราว ให้ความพอใจต่อบุคลากรสูงกว่ากลุ่มอาชีพ ธุรกิจส่วนตัวกลุ่มพนักงานบริษัท และกลุ่มอาชีพอื่นๆ

กลุ่มอาชีพธุรกิจส่วนตัวให้ความพอใจต่อบุคลากรสูงกว่ากลุ่มพนักงานบริษัท

กลุ่มพนักงานบริษัท ให้ความพอใจต่อบุคลากรต่ำกว่ากลุ่มอาชีพอื่นๆ



ตารางที่ 4.63 เปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการ

อาชีพ		เกษตรกร	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	การพาณิชย์/ การค้า	รับจ้าง ทั่วไป	ลูกจ้างประจำ/ ลูกจ้างชั่วคราว	ธุรกิจส่วนตัว	พนักงานบริษัท	อื่นๆ
	$\bar{x}$	2.91	3.16	3.02	2.91	3.04	3.20	3.07	3.08
เกษตรกร	2.91	-	-0.25*	-0.11*	0.00	-0.13*	-0.29*	-0.16*	-0.17*
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.16	-	-	0.14*	0.25*	0.12*	-0.04	0.09*	0.08*
การพาณิชย์/การค้า	3.02	-	-	-	0.11*	-0.02	-0.18*	-0.05	-0.06
รับจ้างทั่วไป	2.91	-	-	-	-	-0.13*	-0.29*	-0.16*	-0.17*
ลูกจ้างประจำ/ลูกจ้างชั่วคราว	3.04	-	-	-	-	-	-0.16*	-0.03	-0.04
ธุรกิจส่วนตัว	3.20	-	-	-	-	-	-	0.13*	0.12*
พนักงานบริษัท	3.07	-	-	-	-	-	-	-	-0.01
อื่นๆ	3.08	-	-	-	-	-	-	-	-

\*P<0.05

จากตารางที่ 4.63 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความพอใจต่อกระบวนการของแผนกเวชศาสตร์ครอบครัวโรงพยาบาลรามาริบัติ พบว่า

กลุ่มอาชีพเกษตรกร ให้ความพอใจต่อกระบวนการต่ำกว่า กลุ่มอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ กลุ่มอาชีพการพาณิชย์/การค้า กลุ่มลูกจ้างประจำ/ลูกจ้างชั่วคราว กลุ่มอาชีพธุรกิจส่วนตัว กลุ่มอาชีพรับจ้างทั่วไป และกลุ่มอื่นๆ

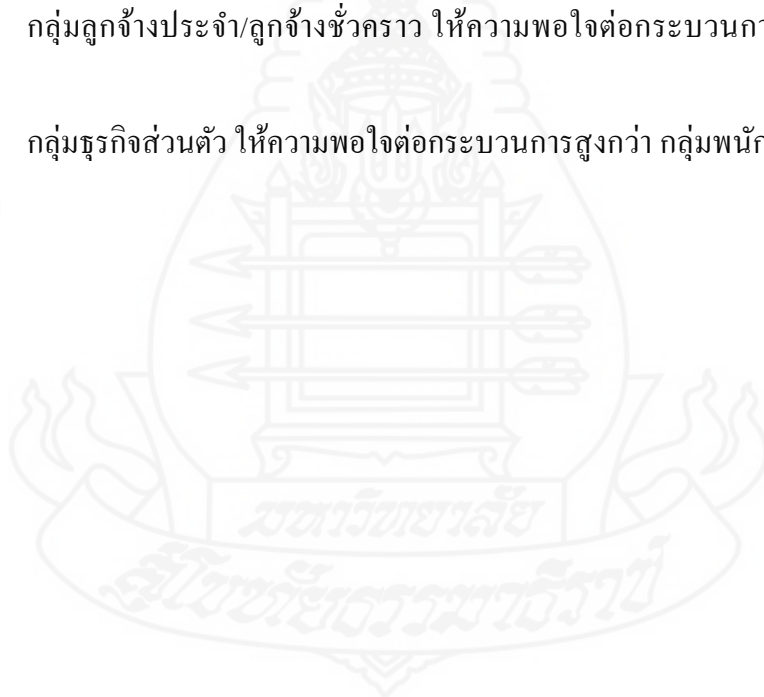
กลุ่มอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ให้ความพอใจต่อกระบวนการสูงกว่า กลุ่มอาชีพการพาณิชย์/การค้า กลุ่มลูกจ้างประจำ/ลูกจ้างชั่วคราว และกลุ่มพนักงานบริษัท

กลุ่มอาชีพการพาณิชย์/การค้า ให้ความพอใจต่อกระบวนการสูงกว่า กลุ่มอาชีพรับจ้างทั่วไป แต่ให้ความพอใจต่ำกว่ากลุ่มอาชีพธุรกิจส่วนตัว

กลุ่มอาชีพรับจ้างทั่วไป ให้ความพอใจต่อกระบวนการต่ำกว่า กลุ่มลูกจ้างประจำ/ลูกจ้างชั่วคราว กลุ่มลูกจ้างประจำ/ลูกจ้างชั่วคราว กลุ่มธุรกิจส่วนตัว กลุ่มพนักงานบริษัท และกลุ่มอาชีพอื่นๆ

กลุ่มลูกจ้างประจำ/ลูกจ้างชั่วคราว ให้ความพอใจต่อกระบวนการต่ำกว่า กลุ่มธุรกิจส่วนตัว

กลุ่มธุรกิจส่วนตัว ให้ความพอใจต่อกระบวนการสูงกว่า กลุ่มพนักงานบริษัทและกลุ่มอาชีพอื่นๆ





ตารางที่ 4.64 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว One way Anova ของ ความพอใจต่อการบริการ จำแนกตามรายได้

ความพอใจต่อการบริการ	รายได้												F	Sig.
	ต่ำกว่า 5,000 บาท		5,001- 10,000 บาท		10,001- 15,000 บาท		10,001- 15,000 บาท		20,001- 25,000 บาท		มากกว่า 25,001 บาท			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ความพอใจด้านบริการ	3.62	0.42	3.67	0.43	3.90	0.47	3.95	0.45	3.92	0.62	3.78	0.40	4.495*	.001
ความพอใจต่อราคา	3.57	0.46	3.78	0.50	3.74	0.48	3.53	0.40	3.77	0.57	3.68	0.45	3.229*	.007
ความพอใจต่อสถานที่	2.74	0.42	2.72	0.38	2.79	0.41	2.91	0.87	2.85	0.36	3.05	0.80	1.962	.084
ความพอใจต่อส่งเสริมการตลาด	3.17	0.51	3.09	0.48	3.13	0.41	2.96	0.58	3.21	0.42	3.26	0.28	1.782	.116
ความพอใจต่อบุคลากร	3.45	0.46	3.46	0.37	3.66	0.51	3.60	0.52	3.66	0.61	3.65	0.45	3.423*	.036
ความพอใจต่อลักษณะทางกายภาพ	3.16	0.45	3.28	0.38	3.43	0.54	3.32	0.50	3.45	0.50	3.35	0.40	2.015	.076
ความพอใจต่อกระบวนการ	2.94	0.40	2.95	0.32	3.11	0.40	3.13	0.47	3.13	0.47	3.06	0.36	3.767*	.003
รวม	3.24	0.31	3.25	0.24	3.40	0.31	3.37	0.38	3.39	0.32	3.44	0.22	3.980*	.002

\*P<0.05

จากตารางที่ 4.64 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ครอบครัว โรงพยาบาลรามารินทร์ โดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความพอใจต่อสถานที่ ความพอใจต่อการส่งเสริมการตลาด และความพอใจต่อลักษณะทางกายภาพ ไม่แตกต่างกัน แต่พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพอใจต่อการบริการ ด้านการบริการ ความพอใจต่อราคา ความพอใจต่อบุคลากร และความพอใจต่อกระบวนการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ความพอใจต่อราคา ความพอใจต่อบุคลากร และความพอใจต่อกระบวนการ เมื่อทำการทดสอบรายคู่ ไม่พบคู่ใดที่มีความพอใจต่อการบริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.65 เปรียบเทียบความความพอใจต่อการบริการ ด้านการบริการ

รายได้	$\bar{x}$	ต่ำกว่า	5,001-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	20,001-25,000 บาท	มากกว่า
		5,000 บาท					25,001 บาท
		3.62	3.67	3.90	3.95	3.92	3.78
ต่ำกว่า 5,000 บาท	3.62	-	-0.05	-0.25*	-0.33*	-0.30*	-0.16*
5,001-10,000 บาท	3.67	-	-	-0.23*	-0.28*	-0.25*	-0.11*
10,001-15,000 บาท	3.90	-	-	-	-0.05	-0.02	-0.12*
15,001-20,000 บาท	3.95	-	-	-	-	0.03	0.17*
20,001-25,000 บาท	3.92	-	-	-	-	-	0.14*
มากกว่า 25,001 บาท	3.78	-	-	-	-	-	-

\*P<0.05

จากตารางที่ 4.65 เมื่อทดสอบความพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ครอบครัวศาสตร์โรงพยาบาลรามธิบดี พบว่า กลุ่มที่มีต่ำกว่า 5,000 บาท กลุ่มที่มีรายได้ 5,001-10,000 บาท ให้ความพอใจต่อการบริการต่ำกว่ากลุ่มที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท กลุ่มมีรายได้ 15,001-20,000 บาท กลุ่มมีรายได้ 20,001-25,000 บาท และกลุ่มมีรายได้มากกว่า 25,001 บาท

กลุ่มมีรายได้ 15,001-20,000 บาท กลุ่มมีรายได้ 20,001-25,000 บาท ให้ความพอใจต่อการบริการสูงกว่ากลุ่มมีรายได้มากกว่า 25,001 บาท

ตารางที่ 4.66 เปรียบเทียบความความพอใจต่อการบริการ ด้านราคา

รายได้	$\bar{x}$	ต่ำกว่า	5,001-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	20,001-25,000 บาท	มากกว่า
		5,000 บาท					25,001 บาท
	$\bar{x}$	3.57	3.57	3.78	3.74	3.53	3.77
ต่ำกว่า 5,000 บาท	3.57	-	0.00	-0.21*	-0.17*	0.04	-0.20*
5,001-10,000 บาท	3.57	-	-	-0.21*	-0.17*	0.04	-0.20*
10,001-15,000 บาท	3.78	-	-	-	0.04	0.25*	0.01
15,001-20,000 บาท	3.74	-	-	-	-	0.00	-0.03
20,001-25,000 บาท	3.53	-	-	-	-	-	-0.24*
มากกว่า 25,001 บาท	3.77	-	-	-	-	-	-

\*P<0.05

จากตารางที่ 4.66 เมื่อทดสอบความพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ครอบครัวศาสตร์ โรงพยาบาลรามารบดี พบว่า กลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท ให้ความพอใจต่อราคาค่าต่ำกว่ากลุ่มที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท กลุ่มที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท และมากกว่า กลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 25,001 บาท ส่วนกลุ่มที่มีรายได้ 5,001-10,000 บาท ให้ความพอใจต่อราคาค่าต่ำกว่ากลุ่มที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท และกลุ่มที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท และกลุ่มที่มีรายได้ 20,001-25,000 บาท กลุ่มที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท ให้ความพอใจต่อราคามากกว่ากลุ่มที่มีรายได้ 20,001-25,000 บาท สุดท้ายกลุ่มที่มีรายได้ 20,001-25,000 บาท ให้ความพอใจต่อราคามากกว่ากลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 25,001 บาท

ตารางที่ 4.67 เปรียบเทียบความพอใจต่อการบริการ ด้านบุคลากร

รายได้	$\bar{x}$	ต่ำกว่า	5,001-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	20,001-25,000 บาท	มากกว่า
		5,000 บาท					25,001 บาท
	$\bar{x}$	3.45	3.46	3.66	3.60	3.66	3.65
ต่ำกว่า 5,000 บาท	3.45	0.00	-0.01	-0.21*	-0.15*	-0.21*	-0.20*
5,001-10,000 บาท	3.46	-	-	-0.20*	-0.14*	-0.20*	-0.19*
10,001-15,000 บาท	3.66	-	-	-	0.06	0.00	0.01
15,001-20,000 บาท	3.60	-	-	-	-	-0.66*	0.65*
20,001-25,000 บาท	3.66	-	-	-	-	-	0.01
มากกว่า 25,001 บาท	3.65	-	-	-	-	-	-

\*P<0.05

จากตารางที่ 4.67 เมื่อทดสอบความพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ครอบครัวศาสตร์โรงพยาบาลรามารบดี พบว่า กลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท และกลุ่มที่มีรายได้ 5,001-10,000 บาท มีความพอใจต่อด้านบุคลากรต่ำกว่ากลุ่มที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท กลุ่มที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท กลุ่มที่มีรายได้ 20,001-25,000 บาท และกลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 25,001 บาท

กลุ่มที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท มีความพอใจต่อด้านบุคลากรต่ำกว่ากลุ่มที่มีรายได้ 20,001-25,000 บาท แต่มีความพอใจสูงกว่ากลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 25,001 บาท

ตารางที่ 4.68 เปรียบเทียบความความพอใจต่อการบริการ ด้านกระบวนการ

รายได้	$\bar{x}$	ต่ำกว่า	5,001-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	20,001-25,000 บาท	มากกว่า
		5,000 บาท					25,001 บาท
		2.94	2.95	3.11	3.13	3.13	3.21
ต่ำกว่า 5,000 บาท	2.94	-	-0.01	-0.17*	-0.19*	-0.19*	-0.27*
5,001-10,000 บาท	2.95	-	-	-0.16*	-0.18*	-0.18*	-0.26*
10,001-15,000 บาท	3.11	-	-	-	-0.02	-0.02	-0.10*
15,001-20,000 บาท	3.13	-	-	-	-	0.00	-0.08*
20,001-25,000 บาท	3.13	-	-	-	-	-	-0.08*
มากกว่า 25,001 บาท	3.21	-	-	-	-	-	-

\*P<0.05

จากตารางที่ 4.68 เมื่อทดสอบความพอใจต่อการกระบวนการของแผนกเวชศาสตร์ครอบครัวศาสตร์โรงพยาบาลรามาริบัติ พบว่า กลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท และกลุ่มที่มีรายได้ 5,001-10,000 บาท ให้ความพอใจต่อด้านกระบวนการต่ำกว่ากลุ่มที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท กลุ่มรายได้ 15,001-20,000 บาท กลุ่มที่มีรายได้ 20,001-25,000 บาท และกลุ่มรายได้มากกว่า 25,001 บาท

กลุ่มที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท กลุ่มรายได้ 15,001-20,000 บาท กลุ่มที่มีรายได้ 20,001-25,000 บาท ให้ความพอใจต่อด้านกระบวนการต่ำกว่ากลุ่มรายได้มากกว่า 25,001 บาท

ตารางที่ 4.69 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว One way Anova ของความพอใจต่อการบริการจำแนกตามเขตพื้นที่อาศัย

ความพอใจต่อการบริการ	เขตพื้นที่อาศัย												F	Sig.
	กรุงเทพฯ		ภาคกลาง		พุทธมณฑล		ภาคตะวันตก		ภาคตะวันออก		อื่นๆ			
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
ความพอใจด้านบริการ	3.89	0.45	3.72	0.47	3.76	0.45	3.65	0.41	3.68	0.76	3.64	0.30	2.335*	.042
ความพอใจต่อราคา	3.74	0.46	3.67	0.46	3.62	0.41	3.52	0.31	3.58	0.56	3.10	0.14	2.352*	.041
ความพอใจต่อสถานที่	2.79	0.47	2.95	0.65	2.72	0.46	2.81	.080	2.81	0.80	2.86	0.20	.952	.448
ความพอใจต่อการส่งเสริม การตลาด	3.03	0.49	3.21	0.39	3.21	0.40	3.20	0.51	3.06	0.45	3.38	0.18	2.332*	.042
ความพอใจต่อบุคลากร	3.62	0.43	3.48	0.57	3.56	0.48	3.56	0.53	3.52	0.52	3.17	0.00	1.014	.409
ความพอใจต่อลักษณะทาง กายภาพ	3.26	0.44	3.41	0.43	3.48	0.50	3.37	0.63	3.39	0.32	3.50	0.47	2.138	.061
ความพอใจต่อกระบวนการ	3.05	0.39	3.05	0.37	3.11	0.36	3.03	0.44	3.02	0.41	2.90	0.14	.282	.923
รวม	3.34	0.29	3.35	0.32	3.35	0.31	3.29	0.38	3.29	0.25	3.22	0.07	.287	.920

\*P<0.05

จากตารางที่ 4.69 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเขตพื้นที่อาศัยแตกต่างกัน มีความพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ครอบครัว โรงพยาบาลรามาริบัติ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า ความพอใจต่อสถานที่ ความพอใจต่อบุคลากร ความพอใจต่อลักษณะทางกายภาพ และความพอใจต่อกระบวนการ กลุ่มตัวอย่างให้ความพอใจไม่แตกต่างกัน แต่พบว่า ความพอใจด้านบริการ ความพอใจต่อราคา และ ความพอใจต่อการส่งเสริมการตลาด กลุ่มตัวอย่างให้ความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.70 เปรียบเทียบความความพอใจต่อการบริการ ด้านบริการ

เขตพื้นที่	$\bar{x}$	กรุงเทพฯ	ภาคกลาง	พุทธมณฑล	ภาคตะวันตก	ภาคตะวันออก	อื่นๆ
		3.89	3.72	3.76	3.65	3.68	3.64
กรุงเทพฯ	3.89	-	0.17*	0.13*	0.24*	0.21*	0.25*
ภาคกลาง	3.72	-	-	-0.04	0.07	0.04	0.08*
พุทธมณฑล	3.76	-	-	-	0.11*	0.08*	0.12*
ภาคตะวันตก	3.65	-	-	-	-	-0.03	0.01
ภาคตะวันออก	3.68	-	-	-	-	-	0.04
อื่นๆ	3.64	-	-	-	-	-	-

\*P<0.05

จากตารางที่ 4.70 เมื่อทดสอบความพอใจต่อด้านบริการของแผนกเวชศาสตร์ครอบครัวศาสตร์โรงพยาบาลรามาริบัติ พบว่า กลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่กรุงเทพฯ ให้ความพอใจต่อด้านบริการมากกว่า กลุ่มที่อาศัยใน เขตพุทธมณฑล เขตพื้นที่ภาคกลางภาคตะวันตก และเขตพื้นที่อื่นๆ

กลุ่มที่อาศัยในเขตภาคกลาง ให้ความพอใจต่อด้านบริการมากกว่า เขตอื่นๆ

กลุ่มที่อาศัยในเขตพุทธมณฑล ให้ความพอใจต่อด้านบริการมากกว่า ภาคตะวันตก ภาคตะวันออก และ เขตอื่นๆ

ตารางที่ 4.71 เปรียบเทียบความพอใจต่อการบริการ ด้านราคา

เขตพื้นที่	$\bar{x}$	กรุงเทพฯ	ภาคกลาง	พุทธมณฑล	ภาคตะวันตก	ภาคตะวันออก	อื่นๆ
		3.74	3.67	3.62	3.52	3.58	3.10
กรุงเทพฯ	3.74	-	0.07	0.12*	0.22*	0.16*	0.64*
ภาคกลาง	3.67	-	-	0.05	0.15*	0.09*	0.57*
พุทธมณฑล	3.62	-	-	-	0.10*	0.04	0.52*
ภาคตะวันตก	3.52	-	-	-	-	-0.06	0.42*
ภาคตะวันออก	3.58	-	-	-	-	-	0.48*
อื่นๆ	3.10	-	-	-	-	-	-

\*P<0.05

จากตารางที่ 4.71 เมื่อทดสอบความพอใจต่อด้านราคาของแผนกเวชศาสตร์ครอบครัวศาสตร์โรงพยาบาลรามาริบัติ พบว่า กลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่กรุงเทพฯ ให้ความพอใจต่อด้านราคามากกว่า กลุ่มที่อาศัยในเขตพุทธมณฑล ภาคตะวันตก ภาคตะวันออก และพื้นที่อื่นๆ

กลุ่มตัวอย่างที่อาศัยในเขตพื้นที่ ภาคกลาง ให้ความพอใจต่อด้านราคามากกว่า กลุ่มที่อาศัยในเขต ภาคตะวันตก ภาคตะวันออก และพื้นที่อื่นๆ

กลุ่มตัวอย่างที่อาศัยในเขตพื้นที่ พุทธมณฑล ให้ความพอใจต่อด้านราคามากกว่า กลุ่มที่อาศัยในเขต ภาคตะวันตก และพื้นที่อื่นๆ

กลุ่มตัวอย่างที่อาศัยในเขตพื้นที่ ภาคตะวันตก ภาคตะวันออก ให้ความพอใจต่อด้านราคามากกว่า และพื้นที่อื่นๆ



ตารางที่ 4.72 เปรียบเทียบความความพอใจต่อการบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด

เขตพื้นที่	$\bar{x}$	กรุงเทพฯ	ภาคกลาง	พุทธมณฑล	ภาคตะวันตก	ภาคตะวันออก	อื่นๆ
		3.03	3.21	3.21	3.20	3.06	3.38
กรุงเทพฯ	3.03	-	-0.18*	-0.18*	-0.17*	-0.03	-0.35*
ภาคกลาง	3.21	-	-	0.00	0.01	0.15*	-0.17*
พุทธมณฑล	3.21	-	-	-	0.01	0.15*	-0.17*
ภาคตะวันตก	3.20	-	-	-	-	0.14*	-0.18*
ภาคตะวันออก	3.06	-	-	-	-	-	-0.32*
อื่นๆ	3.38	-	-	-	-	-	-

\*P<0.05

จากตารางที่ 4.72 เมื่อทดสอบความพอใจต่อการส่งเสริมการตลาด ของแผนกเวชศาสตร์ครอบครัว โรงพยาบาลรามาริบัติ พบว่า กลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่กรุงเทพฯ ให้ความพอใจต่อด้านราคาต่ำกว่ากลุ่มที่อาศัยในเขตพื้นที่ภาคกลาง พุทธมณฑล ภาคตะวันตก และเขตพื้นที่อื่นๆ กลุ่มที่อาศัยในเขตพื้นที่ ภาคกลาง พุทธมณฑล และ ภาคตะวันตกให้ความพอใจต่อด้านราคาสูงกว่ากลุ่มที่อาศัยในเขตพื้นที่ภาคตะวันออก กลุ่มที่อาศัยในเขตพื้นที่ ภาคกลาง พุทธมณฑล ภาคตะวันตกและ ภาคตะวันออกให้ความพอใจต่อด้านราคาต่ำกว่ากลุ่มที่อาศัยในเขตพื้นที่อื่นๆ

ตารางที่ 4.73 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว One way Anova ของความพอใจต่อการบริการจำแนกตามสิทธิการรักษาพยาบาล

ความพอใจต่อการบริการ	สิทธิการรักษาพยาบาล												F	Sig.
	จ่ายเอง		ประกันสังคม		โครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค		สวัสดิการ ของรัฐ		ข้าราชการ		ประกันสุขภาพ ของบริษัท			
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
ความพอใจด้านบริการ	3.70	0.42	3.88	0.39	3.61	0.53	4.22	0.41	4.04	0.53	3.84	0.26	10.766*	.000
ความพอใจต่อราคา	3.63	0.35	3.69	0.42	3.45	0.49	4.07	0.67	3.74	0.36	3.70	0.32	8.096*	.000
ความพอใจต่อสถานที่	2.75	0.56	2.81	0.36	2.87	0.55	3.12	0.70	2.71	0.45	2.80	0.36	2.783*	.018
ความพอใจต่อการส่งเสริม การตลาด	3.13	0.40	3.06	0.45	3.09	0.53	3.21	0.52	2.98	0.55	3.10	0.75	.813	.541
ความพอใจต่อบุคลากร	3.51	0.48	3.56	0.41	3.42	0.50	3.96	0.41	3.69	0.46	3.60	0.42	6.228*	.000
ความพอใจต่อลักษณะทาง กายภาพ	3.30	0.45	3.27	0.47	3.35	0.62	3.54	0.38	3.38	0.46	3.58	0.39	2.302*	.045
ความพอใจต่อกระบวนการ	3.01	0.5	3.04	0.32	3.04	0.44	3.28	0.46	3.14	0.43	3.14	0.39	3.075*	.010
รวม	3.29	0.28	3.33	0.26	3.25	0.36	3.63	0.31	3.68	0.28	3.40	0.22	8.181*	.000

\*P<0.05

จากตารางที่ 4.73 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสิทธิการรักษาพยาบาลแตกต่างกัน มีความพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ครอบครัวคณะ โรงพยาบาลรามธิบดี โดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความพอใจต่อการส่งเสริมการตลาด ความพอใจต่อกระบวนการ กลุ่มตัวอย่างให้ความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน แต่พบว่า ความพอใจด้านบริการ ความพอใจต่อราคา ความพอใจต่อสถานที่ ความพอใจต่อบุคลากร ความพอใจต่อลักษณะทางกายภาพ กลุ่มตัวอย่างให้ความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ตารางที่ 4.74 เปรียบเทียบความพอใจต่อการบริการ ด้านการบริการ

สิทธิการรักษาพยาบาล	$\bar{x}$	จ่ายเอง	ประกันสังคม	โครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค	สวัสดิการ ของรัฐ	ข้าราชการ	ประกันสุขภาพ ของบริษัท
		3.70	3.88	3.61	4.22	4.04	3.84
จ่ายเอง	3.70	-	-0.18*	0.09*	-0.52*	-0.34*	-0.14*
ประกันสังคม	3.88	-	-	-0.27*	-0.34*	-0.16*	0.04
โครงการ 30 บาทรักษาทุกโรค	3.61	-	-	-	-0.61*	-0.43*	-0.23*
สวัสดิการของรัฐ	4.22	-	-	-	-	0.18*	0.38*
ข้าราชการ	4.04	-	-	-	-	-	0.20*
ประกันสุขภาพของบริษัท	3.84	-	-	-	-	-	-

\*P<0.05

จากตารางที่ 4.74 เมื่อทดสอบความพอใจต่อการบริการ ของแผนกเวชศาสตร์ครอบครัว โรงพยาบาลรามาริบัติ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้สิทธิรักษาพยาบาลจ่ายเอง ให้ความพอใจต่อการบริการต่ำกว่า กลุ่มที่ใช้สิทธิประกันสังคม สิทธิสวัสดิการของรัฐ และสิทธิข้าราชการ และกลุ่มประกันสุขภาพของบริษัท แต่ให้ความพอใจมากกว่ากลุ่ม ที่ใช้สิทธิโครงการ30 บาทรักษาทุกโรค

กลุ่มที่ใช้สิทธิประกันสังคม ให้ความพอใจต่อการบริการต่ำกว่ากลุ่มที่ใช้สิทธิโครงการ30 บาทรักษาทุกโรค สิทธิสวัสดิการของรัฐ กลุ่มข้าราชการ กลุ่มที่ใช้สิทธิโครงการ30 บาทรักษาทุกโรค ให้ความพอใจต่อการบริการต่ำกว่ากลุ่มที่ใช้สิทธิข้าราชการ และสุดท้ายกลุ่มที่ใช้สิทธิสวัสดิการของรัฐ ให้ความพอใจต่อการบริการมากกว่าที่ใช้สิทธิประกันสุขภาพของบริษัท

กลุ่มสิทธิสวัสดิการของรัฐ ให้ความพอใจต่อการบริการสูงกว่ากลุ่มที่ใช้สิทธิข้าราชการ และกลุ่มสิทธิประกันสุขภาพของบริษัท

กลุ่มสิทธิข้าราชการ ให้ความพอใจต่อการบริการสูงกว่า กลุ่มสิทธิประกันสุขภาพของบริษัท

ตารางที่ 4.75 เปรียบเทียบความพอใจด้านราคา

สิทธิการรักษาพยาบาล		จ่ายเอง	ประกันสังคม	โครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค	สวัสดิการ ของรัฐ	ข้าราชการ	ประกันสุขภาพ ของบริษัท
	$\bar{x}$	3.63	3.69	3.45	4.07	3.74	3.70
จ่ายเอง	3.63	-	-0.06	0.18*	-0.44*	-0.11*	-0.07
ประกันสังคม	3.69	-	-	0.24*	-0.38*	-0.05	-0.01
โครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค	3.45	-	-	-	-0.62*	-0.29*	-0.25*
สวัสดิการของรัฐ	4.07	-	-	-	-	0.33*	0.37*
ข้าราชการ	3.74	-	-	-	-	-	0.04
ประกันสุขภาพของบริษัท	3.70	-	-	-	-	-	-

\*P<0.05

จากตารางที่ 4.75 เมื่อทดสอบความพอใจต่อราคาของแผนกเวชศาสตร์ครอบครัว โรงพยาบาลรามธิบดี พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้สิทธิจ่ายเอง ให้ความพอใจด้านราคามากกว่ากลุ่มที่ใช้สิทธิโครงการ 30 บาทรักษาทุกโรค แต่พอใจด้านราคาน้อยกว่ากลุ่มที่ใช้สิทธิสวัสดิการของรัฐ และกลุ่มสิทธิข้าราชการ กลุ่มที่ใช้สิทธิประกันสังคม ให้ความพอใจด้านราคามากกว่ากลุ่มที่ใช้สิทธิโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค แต่พอใจด้านราคาน้อยกว่ากลุ่มที่ใช้สิทธิสวัสดิการของรัฐ

กลุ่มที่ใช้สิทธิโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค ให้ความพอใจด้านราคาต่ำกว่ากลุ่มที่ใช้สิทธิสวัสดิการของรัฐและกลุ่มสิทธิข้าราชการ สุดท้ายกลุ่มที่ใช้สิทธิสวัสดิการของรัฐ ให้ความพอใจด้านราคามากกว่ากลุ่มที่ใช้สิทธิประกันสุขภาพของบริษัท

กลุ่มที่ใช้สิทธิสวัสดิการของรัฐ ให้ความพอใจด้านราคามากกว่ากลุ่มสิทธิข้าราชการ และกลุ่มที่ใช้สิทธิประกันสุขภาพของบริษัท

ตารางที่ 4.76 เปรียบเทียบความพอใจต่อสถานี่

สิทธิการรักษาพยาบาล	$\bar{x}$	จ่ายเอง	ประกันสังคม	โครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค	สวัสดิการ ของรัฐ	ข้าราชการ	ประกันสุขภาพ ของบริษัท
		2.75	2.81	2.87	3.12	2.70	2.80
จ่ายเอง	2.75	-	-0.06	-0.12*	-0.37*	0.05	-0.05
ประกันสังคม	2.81	-	-	-0.11*	-0.31*	0.11*	0.01
โครงการ 30 บาทรักษาทุกโรค	2.87	-	-	-	-0.26*	0.17*	0.07
สวัสดิการของรัฐ	3.12	-	-	-	-	0.42*	0.32*
ข้าราชการ	2.70	-	-	-	-	-	-0.10*
ประกันสุขภาพของบริษัท	2.80	-	-	-	-	-	-

\*P<0.05

จากตารางที่ 4.76 เมื่อทดสอบความพอใจต่อสถานี่ของแผนกเวชศาสตร์ครอบครัว โรงพยาบาลรามธิบดี พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้สิทธิจ่ายเองให้ความพอใจต่อสถานี่ที่ต่ำกว่ากลุ่มที่ใช้สิทธิ โครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค กลุ่มที่ใช้สิทธิสวัสดิการของรัฐ

กลุ่มสิทธิประกันสังคมให้ความพอใจต่อสถานี่ที่ต่ำกว่ากลุ่มที่ใช้สิทธิ โครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค กลุ่มที่ใช้สิทธิสวัสดิการของรัฐ แต่ให้ความพอใจสูงกว่ากลุ่มสิทธิข้าราชการ

กลุ่มที่ใช้สิทธิ โครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค ให้ความพอใจต่อสถานี่ที่ต่ำกว่ากลุ่มที่สิทธิสวัสดิการของรัฐ แต่ให้ความพอใจมากกว่ากลุ่มสิทธิข้าราชการ

กลุ่มที่ใช้สิทธิสวัสดิการของรัฐ ให้ความพอใจต่อสถานี่ที่มากกว่ากลุ่มสิทธิข้าราชการ และกลุ่มสิทธิประกันสุขภาพของบริษัท

กลุ่มสิทธิข้าราชการ ให้ความพอใจต่อสถานี่ที่ต่ำกว่ากลุ่มสิทธิประกันสุขภาพของบริษัท

ตารางที่ 4.77 เปรียบเทียบความพอใจต่อบุคลากร

สิทธิการรักษาพยาบาล		จ่ายเอง	ประกันสังคม	โครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค	สวัสดิการ ของรัฐ	ข้าราชการ	ประกันสุขภาพ ของบริษัท
	$\bar{X}$	3.51	3.56	3.42	3.96	3.69	3.60
จ่ายเอง	3.51	-	-0.05	0.09*	-0.45*	-0.18*	-0.09*
ประกันสังคม	3.56	-	-	0.14*	-0.40*	-0.13*	-0.04
โครงการ 30 บาทรักษาทุกโรค	3.42	-	-	-	-0.54*	-0.27*	-0.18*
สวัสดิการของรัฐ	3.96	-	-	-	-	0.27*	0.36*
ข้าราชการ	3.69	-	-	-	-	-	0.09*
ประกันสุขภาพของบริษัท	3.60	-	-	-	-	-	-

\*P<0.05

จากตารางที่ 4.77 เมื่อทดสอบความพอใจต่อบุคลากรของแผนกเวชศาสตร์ครอบครัว โรงพยาบาลรามธิบดี พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้สิทธิรักษาพยาบาลจ่ายเอง ให้ความพอใจต่อบุคลากรมากกว่าโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค แต่ให้ความพอใจต่ำกว่าสวัสดิการของรัฐกลุ่มสิทธิข้าราชการและกลุ่มสิทธิประกันสุขภาพของบริษัท

กลุ่มที่ใช้สิทธิประกันสังคมให้ความพอใจต่อบุคลากรมากกว่าโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค แต่ให้ความพอใจต่ำกว่าสวัสดิการของรัฐกลุ่มสิทธิข้าราชการ กลุ่มที่ใช้สิทธิโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรคให้ความพอใจต่อบุคลากรน้อยกว่ากลุ่มสิทธิข้าราชการ และสุดท้ายกลุ่มสิทธิสวัสดิการของรัฐให้ความพอใจต่อบุคลากรมากกว่ากลุ่มสิทธิข้าราชการ

ตารางที่ 4.78 เปรียบเทียบความความพอใจต่อลักษณะทางกายภาพ

สิทธิการรักษาพยาบาล	$\bar{X}$	จ่ายเอง	ประกันสังคม	โครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค	สวัสดิการ ของรัฐ	ข้าราชการ	ประกันสุขภาพ ของบริษัท
		3.30	3.27	3.35	3.54	3.38	3.58
จ่ายเอง	3.30	-	0.03	-0.05	-0.24*	-0.08*	-0.28*
ประกันสังคม	3.27	-	-	-0.08*	-0.27*	-0.11*	-0.31*
โครงการ 30 บาทรักษาทุกโรค	3.35	-	-	-	-0.19*	-0.03	-0.23*
สวัสดิการของรัฐ	3.54	-	-	-	-	0.16*	-0.04
ข้าราชการ	3.38	-	-	-	-	-	-0.20*
ประกันสุขภาพของบริษัท	3.58	-	-	-	-	-	-

\*P<0.05

จากตารางที่ 4.78 เมื่อทดสอบความพอใจต่อลักษณะทางกายภาพของแผนกเวชศาสตร์ครอบครัวโรงพยาบาลรามธิบดี พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้กลุ่มที่ใช้สิทธิ จ่ายเอง ให้ความพอใจต่อลักษณะทางกายภาพมากกว่า กลุ่มที่ใช้สิทธิสวัสดิการของรัฐ สิทธิข้าราชการ และสิทธิประกันสุขภาพของบริษัท

กลุ่มที่ใช้สิทธิประกันสังคมให้ความพอใจต่อลักษณะทางกายภาพต่ำกว่า กลุ่มโครงการ 30 บาทรักษาทุกโรค กลุ่มที่ใช้สิทธิสวัสดิการของรัฐ สิทธิข้าราชการ และสิทธิประกันสุขภาพของบริษัท

กลุ่มสิทธิโครงการ 30 บาทรักษาทุกโรค ให้ความพอใจต่อลักษณะทางกายภาพต่ำกว่ากลุ่มที่ใช้สิทธิสวัสดิการของรัฐ และสิทธิประกันสุขภาพของบริษัท กลุ่มที่ใช้สิทธิสวัสดิการของรัฐ ให้ความพอใจต่อลักษณะทางกายภาพสูงกว่า สิทธิข้าราชการ กลุ่มสิทธิข้าราชการให้ความพอใจต่อลักษณะทางกายภาพต่ำกว่า กลุ่มสิทธิประกันสุขภาพของบริษัท



ตารางที่ 4.79 เปรียบเทียบความความพอใจต่อกระบวนการ

สิทธิการรักษาพยาบาล		จ่ายเอง	ประกันสังคม	โครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค	สวัสดิการ ของรัฐ	ข้าราชการ	ประกันสุขภาพ ของบริษัท
	$\bar{X}$	3.01	3.04	3.04	3.28	3.14	3.14
จ่ายเอง	3.01	-	-0.03	-0.03	-0.27*	-0.13*	-0.13*
ประกันสังคม	3.04	-	-	0.00	-0.24*	-0.10*	-0.10*
โครงการ 30 บาทรักษาทุกโรค	3.04	-	-	-	-0.24*	-0.10*	-0.10*
สวัสดิการของรัฐ	3.28	-	-	-	-	0.14*	0.14*
ข้าราชการ	3.14	-	-	-	-	-	0.00
ประกันสุขภาพของบริษัท	3.14	-	-	-	-	-	-

\*P<0.05

จากตารางที่ 4.79 เมื่อทดสอบความพอใจต่อกระบวนการของแผนกเวชศาสตร์ครอบครัว โรงพยาบาลรามธิบดี พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้สิทธิรักษาจ่ายเอง สิทธิประกันสังคม สิทธิโครงการ 30 บาทรักษาทุกโรค ให้ความพอใจต่อกระบวนการต่ำกว่า สวัสดิการของรัฐ สิทธิกลุ่มข้าราชการ และสิทธิประกันสุขภาพของบริษัท กลุ่มสิทธิสวัสดิการของรัฐ ให้ความพอใจต่อกระบวนการมากกว่า สิทธิกลุ่มข้าราชการ และสิทธิประกันสุขภาพของบริษัท

## บทที่ 5

### สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมและความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการของผู้ป่วยนอกแผนกเวชศาสตร์ครอบครัว โรงพยาบาลรามาริบัติ” โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษา ดังต่อไปนี้

- 1) เพื่อศึกษา พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ป่วยนอกแผนกเวชศาสตร์ครอบครัว โรงพยาบาลรามาริบัติ
- 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจด้านการบริการของผู้ป่วยนอกแผนกเวชศาสตร์ครอบครัว โรงพยาบาลรามาริบัติ
- 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการเลือกใช้บริการของผู้ป่วยนอกแผนกเวชศาสตร์ครอบครัว โรงพยาบาลรามาริบัติ
- 4) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านการบริการของผู้ป่วยนอกแผนกเวชศาสตร์ครอบครัว โรงพยาบาลรามาริบัติ โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชากรทุกคนที่เข้ามาใช้บริการในแผนกผู้ป่วยทั่วไปของโรงพยาบาลรามาริบัติ ซึ่งมีประมาณเฉลี่ยเดือนละ 1,600 คน (ที่มา: ผู้ป่วยนอกแผนกเวชศาสตร์ครอบครัวคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาริบัติ, 2554) โดยผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามานะ (Taro Yamane, 1967: 887) โดยมีความคลาดเคลื่อนที่ร้อยละ  $\pm 5$  ได้กลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ เท่ากับ 305 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับพฤติกรรมและความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการของผู้ป่วยนอกแผนกเวชศาสตร์ครอบครัว โรงพยาบาลรามาริบัติ แบบสอบถามมีค่า ผลการทดสอบได้ค่า IOC เท่ากับ 0.87 และค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .8492 การวิเคราะห์ข้อมูลผู้ศึกษาได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยสถิติที่ใช้ในการคำนวณ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแจกแจงแบบที (t - test) การแจกแจงแบบเอฟ (F-test)

## 1. สรุปการศึกษา

### 1.1 สรุปผลข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 45 ปีขึ้นไป จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพเป็นลูกจ้างประจำหรือชั่วคราว มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ใช้สิทธิรักษาพยาบาลแบบจ่ายเงินเอง

### 1.2 สรุปการศึกษาตามวัตถุประสงค์

1) เพื่อศึกษา พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ป่วยนอกแผนกเวชศาสตร์ครอบครัว โรงพยาบาลรามาริบัติ

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่มาใช้บริการประมาณปีละ 1 ครั้ง และตัดสินใจมาใช้บริการเอง โดยมารับบริการในช่วงเช้า 07.30-11.00 น. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการเพื่อการรักษาโรคต่อเนื่อง เวลาเฉลี่ยในการรับบริการ 3-4 ชั่วโมง เหตุผลในการเลือกใช้บริการของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มาจากชื่อเสียงของโรงพยาบาล

2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจด้านการบริการของผู้ป่วยนอกแผนกเวชศาสตร์ครอบครัว โรงพยาบาลรามาริบัติ

จากการศึกษาความพึงพอใจด้านการบริการของแผนก เวชศาสตร์ครอบครัว โรงพยาบาลรามาริบัติพบว่า กลุ่มอย่างให้ความพึงพอใจด้านการบริการของผู้ป่วยนอกแผนกเวชศาสตร์ครอบครัวโรงพยาบาลรามาริบัติ โดยภาพรวมในระดับปานกลาง โดยให้ความพึงพอใจด้านบริการเป็นอันดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 อันดับที่ 2 ด้านราคา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 อันดับที่ 3 ด้านบุคลากร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 อันดับที่ 4 ด้านลักษณะกายภาพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 อันดับที่ 5 ด้านการส่งเสริมการตลาด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 อันดับที่ 6 ด้านกระบวนการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 และอันดับที่ 7 ด้านสถานที่ ค่าเฉลี่ยเท่า 2.81

3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการเลือกใช้บริการของผู้ป่วยนอกแผนกเวชศาสตร์ โรงพยาบาลรามาริบัติ

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ เขตพื้นที่อาศัย และสิทธิการรักษาพยาบาล ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการในเรื่องของความถี่ในการใช้บริการ

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการในด้านผู้มีส่วนในการตัดสินใจ แต่ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ เขตพื้นที่อาศัย และสิทธิการรักษาพยาบาล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการด้านมีผู้ส่วนในการตัดสินใจอย่างมีระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ด้านอายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการในด้านช่วงเวลาที่เลือกใช้บริการ แต่ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านการศึกษา อาชีพ รายได้ เขตพื้นที่ อาศัย และสิทธิการรักษาพยาบาล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการด้านช่วงเวลาที่เลือกใช้บริการอย่างมีระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ด้านอายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการในด้านวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ แต่ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เขตพื้นที่อาศัย และสิทธิการรักษาพยาบาล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการด้านวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ อย่างมีระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ด้านอายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ เขตพื้นที่อาศัย และสิทธิการรักษาพยาบาล ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการในด้านเวลาเฉลี่ยในการใช้บริการ

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ การศึกษา และเขตพื้นที่อาศัย ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการในด้านเหตุผลในการใช้บริการ แต่พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพ รายได้ และสิทธิการรักษาพยาบาล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการด้านเหตุผลในการเลือกใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

4) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจผู้ป่วยนอกแผนกเวชศาสตร์ครอบครัว โรงพยาบาลรามาริบัติ โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

(1) กลุ่มตัวอย่าง ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของแผนก เวชศาสตร์ครอบครัวคณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาริบัติ ไม่แตกต่างกัน

(2) กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการของแผนก เวชศาสตร์ครอบครัว โรงพยาบาลรามาริบัติ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณารายปัจจัยพบว่า ความพึงพอใจด้านราคา ความพึงพอใจด้านสถานที่ ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด ความพึงพอใจด้านบุคลากร ความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพและความพึงพอใจด้านกระบวนการไม่แตกต่างกัน แต่พบว่า ความพึงพอใจด้านบริการ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้บริการของแผนกเวชศาสตร์ครอบครัว โรงพยาบาลรามาริบัติ พบว่า กลุ่มอายุต่ำกว่า 18 ปี ความพึงพอใจต่อการใช้บริการต่ำกว่า อายุ 26 - 35 ปี

(3) กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของแผนกเวชศาสตร์ครอบครัว โรงพยาบาลรามาริบัติ โดยภาพรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อพิจารณารายปัจจัยพบว่า ความพึงพอใจด้านราคา ความพึงพอใจด้านปัจจัยสถานที่ ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด และความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพ ไม่แตกต่างกัน แต่พบว่า ความพึงพอใจด้านบริการ ความพึงพอใจด้านบุคลากร และความพึงพอใจด้านกระบวนการ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ไม่พบรายคู่ใดมีความพึงพอใจต่อการบริการแตกต่างกัน

(4) กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ครอบครัว โรงพยาบาลรามาริบัติ โดยภาพรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความพึงพอใจด้านสถานที่ ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด ความพึงพอใจด้านบุคลากร และความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพ ไม่แตกต่างกัน แต่พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านการเลือกใช้บริการ ความพึงพอใจด้านบริการ ความพึงพอใจด้านราคา และความพึงพอใจด้านกระบวนการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ปัจจัยความพึงพอใจด้านด้านราคา และความพึงพอใจด้านกระบวนการ เมื่อทำการทดสอบรายคู่ ไม่พบคู่ใดที่มีความพึงพอใจด้านต่อการบริการแตกต่างกัน

(5) กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้แตกต่างกัน มีและ ความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ครอบครัว โรงพยาบาลรามาริบัติ โดยภาพรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้านพบว่า และ ความพึงพอใจด้านสถานที่ ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด และความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพ ไม่แตกต่างกัน แต่พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านบริการ ความพึงพอใจด้านราคา ความพึงพอใจด้านบุคลากร ความพึงพอใจด้านกระบวนการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ความพึงพอใจด้านราคา ปัจจัยด้านความพึงพอใจด้านบุคลากร และความพึงพอใจด้านกระบวนการ เมื่อทำการทดสอบรายคู่ ไม่พบคู่ใดที่มีความพึงพอใจต่อการบริการแตกต่างกัน

(6) กลุ่มตัวอย่างที่มีเขตพื้นที่อาศัยแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ครอบครัว โรงพยาบาลรามาริบัติ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความพึงพอใจด้านสถานที่ ความพึงพอใจด้านบุคลากร ความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพ และความพึงพอใจด้านกระบวนการ กลุ่มตัวอย่างให้ความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน แต่พบว่า ความพึงพอใจด้านบริการ ความพึงพอใจด้านราคา และความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด กลุ่มตัวอย่างให้ความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อทำการทดสอบรายคู่ ไม่พบคู่ใดที่มีพึงพอใจต่อการเลือกใช้บริการแตกต่างกัน

(7) กลุ่มตัวอย่างที่มีสิทธิการรักษาพยาบาลแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ครอบครัว โรงพยาบาลรามาริบัติ โดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายปัจจัย พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการด้านการส่งเสริมการตลาด ความพึงพอใจต่อการบริการด้านกระบวนการ กลุ่มตัวอย่างให้ความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน แต่พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการด้านบริการ ความพึงพอใจต่อการบริการด้านราคา ความพึงพอใจต่อการบริการด้านสถานที่ ความพึงพอใจต่อการบริการด้านบุคลากร ความพึงพอใจต่อการบริการด้านลักษณะทางกายภาพ กลุ่มตัวอย่างให้ความพึงพอใจต่อการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ความพึงพอใจต่อการบริการด้านลักษณะทางกายภาพ เมื่อทำการทดสอบรายคู่ พบคู่ใดที่มีความพึงพอใจต่อการเลือกใช้บริการแตกต่างกัน

### 1.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

1.3.1 ลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกัน มีพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ป่วยนอกแผนกเวชศาสตร์ครอบครัวต่างกัน

1) H0: ลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกัน มีพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ป่วยนอกแผนกเวชศาสตร์ครอบครัวต่างกัน

2) H1: ลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกัน มีพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ป่วยนอกแผนกเวชศาสตร์ครอบครัวไม่ต่างกัน

ซึ่งสามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการของแผนก เวชศาสตร์ครอบครัว โรงพยาบาลรามาริบัติ

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการบริการของแผนกเวชศาสตร์ครอบครัว โรงพยาบาลรามาริบัติ ในด้านของความถี่ในการใช้บริการ ช่วงเวลาที่ให้บริการ วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ เวลาเฉลี่ยในการรับบริการ เหตุผลในการใช้บริการ

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุมีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการของแผนกเวชศาสตร์ครอบครัว โรงพยาบาลรามาริบัติ ในด้านผู้มีส่วนตัดสินใจในการใช้บริการ บางกลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาไม่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการของแผนกเวชศาสตร์ ครอบครัว โรงพยาบาลรามาริบัติ จำแนกตามอายุ ไม่แตกต่างกัน ในด้านความถี่ในการใช้บริการ ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ ด้านเวลาเฉลี่ยในการรับบริการ และด้านเหตุผลในการใช้บริการ

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการของแผนกเวชศาสตร์ครอบครัว โรงพยาบาลรามาริบัติ ในด้านผู้มีส่วนตัดสินใจ ด้านช่วงเวลาที่ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพ ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการของแผนกเวชศาสตร์ ครอบครัว โรงพยาบาลรามาริบัติ ในด้านความถี่ในการใช้บริการ ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ ด้านเหตุผลในการใช้บริการ

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพ มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการของแผนกเวชศาสตร์ ครอบครัว โรงพยาบาลรามาริบัติ ด้านช่วงเวลาที่ใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ส่วนด้านเวลาเฉลี่ยในการรับบริการ เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ไม่พบรายคู่ใดมีพฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการของแผนกเวชศาสตร์ ครอบครัว โรงพยาบาลรามาริบัติ ในด้าน ความถี่ในการใช้บริการ ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ ด้านเหตุผลในการใช้บริการ

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการของแผนกเวชศาสตร์ ครอบครัว โรงพยาบาลรามาริบัติในด้านผู้มีส่วนตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ ด้านช่วงเวลาที่ใช้บริการ ด้านเวลาเฉลี่ยในการรับบริการ แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเขตพื้นที่อาศัย ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการของแผนกเวชศาสตร์ ครอบครัว โรงพยาบาลรามาริบัติในด้านความถี่ในการใช้บริการ ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ ด้านเหตุผลในการใช้บริการ ด้านช่วงเวลาที่ใช้บริการ ด้านเวลาเฉลี่ยในการรับบริการ

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเขตพื้นที่อาศัย มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการของแผนกเวชศาสตร์ ครอบครัว โรงพยาบาลรามาริบัติในด้านผู้มีส่วนตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านการใช้บริการจำแนกตามสิทธิการรักษาพยาบาลมีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการของแผนกเวชศาสตร์ ครอบครัว โรงพยาบาลรามาริบัติ โดยกลุ่มที่ใช้สิทธิประกันสุขภาพของบริษัท มีพฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างจากกลุ่มที่ใช้สิทธิสวัสดิการของรัฐและกลุ่มข้าราชการ อย่างมีระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้บริการจำแนกตามสิทธิการรักษาพยาบาล พบว่ากลุ่มที่ใช้สิทธิสวัสดิการของรัฐ มีพฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างจากกลุ่มที่ใช้สิทธิจ่ายเงินเอง สิทธิประกันสังคมและสิทธิโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค อย่างมีระดับนัยสำคัญที่ 0.05

1.3.2 ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีความพอใจต่อการบริการของผู้ป่วยนอก แผนกเวชศาสตร์ครอบครัวที่แตกต่างกัน

1) H0: ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีความพอใจต่อการบริการของผู้ป่วยนอก แผนกเวชศาสตร์ครอบครัวที่แตกต่างกัน

2) H1: ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีความพอใจต่อการบริการของผู้ป่วยนอก แผนกเวชศาสตร์ครอบครัวไม่แตกต่างกัน

ซึ่งสามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศแตกต่างกันมีผลต่อมีความพอใจด้านการบริการในการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ป่วยนอกแผนกเวชศาสตร์ครอบครัว โรงพยาบาลรามาริบัติ ไม่แตกต่างกันในทุกด้าน

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุแตกต่างกันมีผลต่อมีความพอใจต่อการบริการโดยรวมในตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ป่วยนอกแผนกเวชศาสตร์ครอบครัว โรงพยาบาลรามาริบัติแตกต่างกันโดยสามารถจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ความพอใจด้านราคา ความพอใจด้านสถานที่ ความพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด ความพอใจด้านบุคลากร ความพอใจด้านลักษณะทางกายภาพและความพอใจด้านกระบวนการไม่แตกต่างกัน แต่ความพอใจด้านบริการ กลุ่มตัวอย่างความพอใจต่อการบริการแตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษาต่างกันมีผลต่อความพอใจต่อการบริการโดยรวมแตกต่างกันโดยสามารถจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ความพอใจด้านบริการ ความพอใจด้านบุคลากร และความพอใจด้านกระบวนการไม่แตกต่างกัน แต่ปัจจัยด้านความพอใจด้านบริการ ความพอใจด้านบุคลากร และความพอใจด้านกระบวนการ แตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพแตกต่างกันมีผลต่อความพอใจต่อการบริการโดยรวมแตกต่างกัน โดยสามารถจำแนกเป็นรายด้านได้ว่าความพอใจด้านสถานที่ ความพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด ความพอใจด้านบุคลากร และความพอใจด้านลักษณะทางกายภาพ ไม่แตกต่างกัน แต่ ความพอใจด้านราคา และความพอใจด้านกระบวนการ แตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้แตกต่างกัน มีผลต่อความพอใจต่อการบริการในภาพรวมแตกต่างกัน โดยสามารถจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ความพอใจด้านสถานที่ ความพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด และความพอใจด้านลักษณะทางกายภาพ ไม่แตกต่างกัน แต่ ความพอใจด้านบริการ ความพอใจด้านราคา ความพอใจด้านบุคลากร และความพอใจด้านกระบวนการ แตกต่างกัน



ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเขตพื้นที่อาศัยแตกต่างกันมีผลต่อความพอใจต่อการบริการโดยภาพรวมแตกต่างกัน โดยสามารถจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ความพอใจด้านสถานที่ ความพอใจด้านบุคลากร ความพอใจด้านลักษณะทางกายภาพ และความพอใจด้านกระบวนการไม่แตกต่างกัน แต่ความพอใจด้านบริการ ความพอใจด้านราคา และความพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด แตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสิทธิการรักษาพยาบาลแตกต่างกันมีผลต่อความพอใจต่อการบริการโดยภาพรวมแตกต่างกัน โดยสามารถจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ความพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด ความพอใจด้านกระบวนการ ไม่แตกต่างกัน แต่ความพอใจด้านบริการ ความพอใจด้านราคา ความพอใจด้านสถานที่ ความพอใจด้านบุคลากร ความพอใจด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกัน

## 2. อภิปรายผล

ผลการศึกษาเรื่อง “เรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการของผู้ป่วยนอกแผนกเวชศาสตร์ครอบครัว โรงพยาบาลรามาริบัติ” สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

### 2.1 ปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้บริการ

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 45 ปีขึ้นไป จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพเป็นลูกจ้างประจำหรือชั่วคราว มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ใช้สิทธิรักษาพยาบาลแบบจ่ายเงินเอง อาจเนื่องมาจากแผนกเวชศาสตร์ครอบครัว เป็นแผนกที่ผู้ป่วยที่มาใช้บริการครั้งแรกต้องผ่านการรักษา และเป็นแผนกที่รับการตรวจโรคทั่วไป เช่นเบาหวาน ไขมันเส้นเลือด และยังรับการตรวจโรคประจำปีอีกด้วย ดังนั้นอาจเป็นไปได้ว่าเป็นช่วงที่แพทย์นัดตรวจประจำปี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เขมจิรา พุ่มกาหลง (2553) ศึกษาเรื่อง การบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลนพรัตน์ราชธานี พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 51-60 ปี

### 2.2 ผลการวิเคราะห์ความพอใจต่อการบริการของผู้ป่วยนอกแผนกเวชศาสตร์ครอบครัว โรงพยาบาลรามาริบัติ

**2.2.1 ด้านบริการ** จากการศึกษาความพอใจต่อการบริการของผู้ป่วยนอกแผนกเวชศาสตร์ครอบครัว โรงพยาบาลรามาริบัติ มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมในระดับมาก ซึ่งประกอบด้วย ความเชื่อถือในแพทย์ พยาบาล ชื่อเสียงทางการแพทย์ ประสิทธิภาพของแพทย์ การจัดคิวการให้บริการ คุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ รวมถึงการมีเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ทันสมัย และอาจเนื่องมาจากแพทย์มี

อัยาศัยไมตรีดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมรับฟังอาการเจ็บป่วยของคนไข้ มีความรู้ ความชำนาญเอาใจใส่ตรวจรักษาโรคอย่างละเอียด จึงทำให้ผู้มาใช้บริการสามารถเชื่อมั่นที่คุณภาพการให้บริการของทางโรงพยาบาลได้ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สราลี ตั้งเจริญ (2541), เกศินี ศรีคงอยู่(2542), ลักณา ฤกษ์ศุภผล(2553) และวรัญญา เลี้ยงลักษณ์เลิศ (2545) โดยกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญต่อบัจจัยส่วนผสมการตลาดในด้านการบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

**2.2.2 ด้านราคา** จากการศึกษาความพอใจต่อการบริการของผู้ป่วยนอกแผนกเวชศาสตร์ครอบครัว โรงพยาบาลรามาชินดี โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ระดับมากอาจเป็นเพราะโรงพยาบาลรามาชินดี เป็นโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นมีราคาที่ไม่สูงมากนัก ซึ่งเป็นราคาที่ผู้มาใช้บริการสามารถจ่ายให้ได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสมลรัตน์ กลั่นการดี (2547: บทคัดย่อ) เรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์สุขภาพชุมชนเมือง 2 ต่อการใช้สิทธิบัตรสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาท พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดที่ด้านค่าใช้จ่ายที่การรักษาพยาบาล ลลิตา กระจ่างโพธิ์ (2546: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการใน โครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาทรักษาทุกโรคและ เป็นผู้ที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลจิตเวช จังหวัด นครราชสีมา พบว่าผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในด้าน ค่าใช้จ่ายอยู่ในระดับมาก

**2.2.3 ด้านสถานที่** จากการศึกษาความพอใจต่อการบริการของผู้ป่วยนอกแผนกเวชศาสตร์ครอบครัว โรงพยาบาลรามาชินดี โดยมีค่าเฉลี่ยปานกลาง อาจเป็นเพราะทั้งนี้เนื่องจากโรงพยาบาลรามาชินดี เป็นโรงพยาบาลของรัฐ และการที่รัฐบาลมีนโยบายสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ทำให้มีผู้ป่วยไปรับบริการเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะโรงพยาบาลที่ใหญ่ๆที่มีความน่าเชื่อถือสูง ในขณะที่สถานที่ รับบริการมีจำนวนจำกัด และไม่เพียงพอต่อการให้บริการส่งผลให้ผู้มารับบริการไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วิภาวดี สายทาทาน (2542: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่องานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ด้านความสะดวกในการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

**2.2.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด** จากความพอใจต่อการบริการของผู้ป่วยนอกแผนกเวชศาสตร์ครอบครัว โรงพยาบาลรามาชินดี โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะโรงพยาบาล ยังไม่มีการประชาสัมพันธ์หรือทำการตลาดเพื่อให้ประชาชนได้รับทราบถึงบริการที่จะได้รับจากทางโรงพยาบาลมากนัก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของปิยพรรณ กลั่นกลิ่น (2542) เรื่อง บัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคที่การเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน

ที่เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีผลต่อผู้บริโภคที่ระดับปานกลาง

**2.2.5 ด้านบุคลากร** จากการศึกษาความพอใจต่อการบริการของผู้ป่วยนอกแผนกเวชศาสตร์ครอบครัวคณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาชินดี โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ระดับมาก อาจเป็นเพราะทางโรงพยาบาลมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญที่การรักษาโรคเฉพาะทาง ซึ่งสามารถสร้างความเชื่อมั่นที่การเข้ารับบริการของผู้ใช้บริการได้ รวมถึงการให้บริการของพยาบาลหรือเจ้าหน้าที่ที่คอยดูแลเอาใจใส่อย่างใกล้ชิด ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัย ชนินทร์ ธนสุกาญจน์ (2549) เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ป่วยในโรงพยาบาลเมโย

**2.2.6 ด้านลักษณะทางกายภาพ** จากการศึกษาความพอใจต่อการบริการของผู้ป่วยนอกแผนกเวชศาสตร์ครอบครัว โรงพยาบาลรามาชินดี โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะทางโรงพยาบาลมีการจัดสภาพแวดล้อมทั้งภายนอก ยังไม่ดีนัก สถานที่นั่งรอยังไม่เพียงพอกับความต้องการซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของอรรธยา อมรพรหมภักดี (2553) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรักษาพยาบาลที่ดี เฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับมากที่สุด อาจเป็นเพราะทางโรงพยาบาลโรงพยาบาลเสนาให้ความสำคัญกับเรื่องของลักษณะทางกายภาพ ซึ่งอาจส่งผลให้ผู้เข้ารับบริการเกิดความประทับใจกับสภาพแวดล้อมโดยรอบของโรงพยาบาล จึงทำให้ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัย

**2.2.7 ด้านกระบวนการ** จากการศึกษาความพอใจต่อการบริการของผู้ป่วยนอกแผนกเวชศาสตร์ครอบครัวโรงพยาบาลรามาชินดี โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะทางโรงพยาบาลมีคนผู้ป่วยที่มากดังนั้นการให้บริการในด้านต่างๆเช่นการรอตรวจ การจ่ายเงิน จึงอาจไม่รวดเร็วและเป็นขั้นตอนที่ดีมากนัก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของลักขณา สิริรัตนพลกุล (2549: บทคัดย่อ) เรื่องความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มารับบริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลเลิศสิน พบว่า ด้านระบบการให้บริการ ควรจัดสภาพการให้บริการที่พอเพียงทั่วถึงปรับปรุงรูปแบบการ ให้บริการให้เหมาะสมลดขั้นตอนการทำงานที่ยุ่งยากซับซ้อน จัดให้มีเจ้าหน้าที่ทางการแพทย์ให้ บริการอย่างเพียงพอ โดยจัดให้มีการทำงานนอกเวลาและจ่ายค่าตอบแทนในอัตราที่เหมาะสม แพทย์ควรให้ความสนใจเอาใจใส่ผู้ป่วย มีเวลาในการรับฟังปัญหาของผู้ป่วยมากขึ้น

### 3. ข้อเสนอแนะ

#### 3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

3.1.1 ด้านบริการ ควรรักษาระดับการให้บริการให้มี มาตรฐานอย่างต่อเนื่อง และ จัดระบบการให้บริการพัฒนาขีดความสามารถและทักษะต่างๆที่ความพร้อมทันต่อสถานการณ์ ที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา และพยายามรักษาระดับ มาตรฐานนี้ไว้ และให้ความสำคัญกับการให้บริการทาง การแพทย์ ต่อผู้มารับบริการอย่างเสมอภาค

3.1.2 ด้านราคา ควรมีการกำหนดราคาที่ชัดเจนมีการตรวจเป็น package เช่น การตรวจไขมันในกระแสเลือด กับเบาหวานพร้อมกันลดครึ่งราคา เป็นต้น

3.1.3 ด้านสถานที่ เนื่องจากมีข้อจำกัดด้านสถานที่ จึงควรพัฒนาระบบการบริการ ได้แก่การแยกประเภทผู้ป่วยเพื่อลดความแออัดบริเวณห้องตรวจ และการปรับปรุงสภาพแวดล้อม ให้เอื้อต่อการมารับบริการ กระจายผู้ป่วยตามแผนกต่างๆ ไปตามจุดที่ทางโรงพยาบาลได้กำหนดไว้ เพื่อที่ผู้ป่วยจะได้ไม่รู้สึกว่ ผู้ที่มาใช้บริการภายในโรงพยาบาลมีจำนวนมาก เป็นเหตุให้ผู้รับบริการ บางส่วนหันไปใช้บริการของคลินิกของแพทย์ที่เปิดบริการ ข้างนอกโรงพยาบาล เพื่อที่จะเอื้ออำนวยความสะดวกต่อผู้ที่มา ใช้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก

3.1.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงการให้บริการ ของทางโรงพยาบาล มาใช้บริการกันมากขึ้น

3.1.5 ด้านเจ้าหน้าที่ ควรมีการจัดอบรมพนักงาน/เจ้าหน้าที่ของทางโรงพยาบาล อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทราบถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล เพื่อให้สามารถทำงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ บุคลากรภายในหน่วยงานเพื่อให้เพียงพอต่อความ ต้องการเข้าใช้บริการรักษาพยาบาล ที่ปัจจุบันมีจำนวนผู้เข้าใช้บริการเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง

3.1.6 ด้านลักษณะทางกายภาพ การปรับปรุงสภาพแวดล้อม ให้มีสวนหย่อมสำหรับ ญาติผู้ป่วยนั่งรอมากขึ้น มีห้องน้ำเพียงพอและสะอาดถูกสุขลักษณะ

3.1.7 ด้านกระบวนการ เช่นลดขั้นตอนในการรอลง และเพิ่มบุคลากรให้เพิ่มมากขึ้น เพื่อให้ผู้รับบริการใช้เวลาในการรอคอยให้น้อยลง ตลอดจนลดขั้นตอนในการรอเรียกชื่อเพื่อเข้า ตรวจ การกรอกข้อมูลรายชื่อ การค้นหาและการจัดเก็บข้อมูลประวัติประจำตัวของผู้ป่วย ตลอดจน การเพิ่มช่องทางการบริการในการจ่ายยา ให้กระจายในหลายๆจุด เพื่อผู้ป่วยจะได้มีความรู้สึกว่ จำนวนคนรอรับยามีจำนวนไม่มาก เพราะไม่ต้องมารอรับยาในจุดเดียวกัน ควรมีการวางแผน ขั้นตอนการให้บริการให้เป็นระบบ และมีความรวดเร็วยิ่งขึ้น เพื่อสร้างความประทับใจให้กับผู้มา ใช้บริการได้อย่างสูงสุด

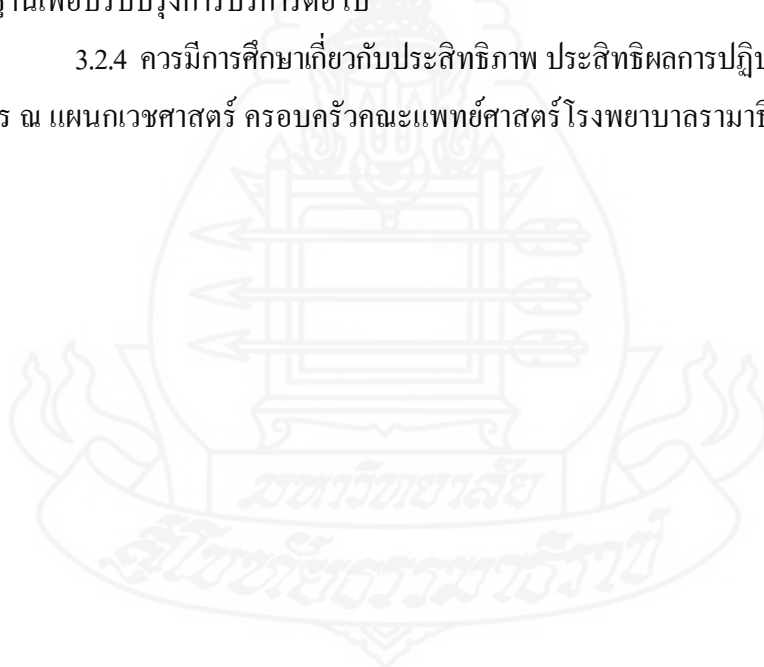
### 3.2 ข้อเสนอแนะในงานศึกษาครั้งต่อไป

3.2.1 การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการสอบถามความคิดเห็นของผู้มารับบริการในเดือน ตุลาคมเท่านั้น ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไป หากต้องการให้เกิดความชัดเจนมากยิ่งขึ้นควร สอบถามช่วงเดือนที่กว้างกว่านี้

3.2.2 ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการเป็นหลัก แต่ยังคงมีแนวคิดทางด้านการบริการที่น่าสนใจอีกหลายแนวคิด เช่น แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ หรือ SERVICES เอาไว้ (S = Service Concept, E = Enthusiasm, R = Readiness, Rapidness, V = Values, I = Interesting, Impression, C = Cleanliness, Correctives, Courtesy, E = Endurances, S = Sincerity) ซึ่งหากมีผู้สนใจจะศึกษาเพิ่มเติมจากงานวิจัยนี้ก็จะทำให้ เห็นภาพรวมของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

3.2.3 ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบกับโรงพยาบาล หรือแผนกอื่นที่มีกลุ่มตัวอย่าง ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลคล้ายคลึงกัน เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการหรือเป็น ข้อมูลพื้นฐานเพื่อปรับปรุงการบริการต่อไป

3.2.4 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ ณ แผนกเวชศาสตร์ ครอบครัวยุคใหม่ แพทย์ศาสตร์โรงพยาบาลรามธิบดี ด้วย



บรรณานุกรม



## บรรณานุกรม

- กนกกาญจน์ ฤทธิ์เลิศ (2553) “ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพของประชาชนในเขตอำเภอเวียงเหล็ก ภูมิศึกษา โรงพยาบาลเวียงเหล็ก จังหวัดสระบุรี” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา
- กฤษณี โพธิ์ชนะพันธ์ (2542) “ความพึงพอใจต่อการบริการของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอก สถาบันโรคผิวหนัง” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิตวิทยาศาสตร์ (บริหารสาธารณสุข) มหาวิทยาลัยมหิดล
- กาญจนา อรุณสอนศรี (2546) “ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรไชยปราการจำกัด อำเภอชัยปราการ จังหวัดเชียงใหม่” คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- กิริติ กุลสุทธิ ชนิศรา แซฟแมน และวิษณุภักดิ์ สีสระเสริฐ (2551) การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด แซฟแมนฟาร์ม สัมมนาการจัดการบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- เกศินี ศรีคงอยู่ (2542) “ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลปากท่อ จังหวัดราชบุรี” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิตสาขาวิทยาศาสตร์ (บริหารสาธารณสุข) มหาวิทยาลัยมหิดล
- เขมจิรา พุ่มกาหลง (2553) “ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลปทุมธานี” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- จิตติมา พะนา (2550) “การตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลในโครงการประกันสังคม” วิทยานิพนธ์สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
- จีราภรณ์ รักรอง (2551) “ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ภูมิศึกษาศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ” สารนิพนธ์สาขาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- จุฑารัตน์ ประภารัตนะพันธ์ (2549) “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลรัฐบาลหรือโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิตคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- นัตยาพร เสมอใจ (2550) พฤติกรรมผู้บริโภค กรุงเทพมหานคร ซีเอ็ดยูเคชั่น

- ชนินทร์ ธนสุกาญจน์ (2549) “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ป่วยใน  
โรงพยาบาลเมโย” วิทยานิพนธ์สาขารณศาสตร สาขาการบริหารโรงพยาบาล  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547) *การตลาดบริการ* กรุงเทพมหานคร ซีเอ็ดยูเคชั่น
- ตรีนุช จำปาทอง (2553) “ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการก่อนและหลังใช้บริการ  
ของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก คลินิกนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช”  
สาขาบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร มหาวิทยาลัยบูรพา
- ทิพาพร น้อยเกษม (2551) “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลสงขลา”  
วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจ ภาควิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- ทินรัตน์ ปราบประชา (2552) “ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ  
ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพโรงพยาบาลกรุงเทพภูเก็ต” ภาคนิพนธ์การตลาด  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
- นัญพล โชตศิริกุล (2550) “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของโรงพยาบาล  
นครปฐม” ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจ สาขาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
- ธนวรรณ บริพันธ์ และประสิทธิ์ ต้อยตั้ง (2553) “ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการ  
ให้บริการของอนุญาตผลิต นำเข้า และขึ้นทะเบียนอาหารสัตว์ของ สำนักพัฒนาระบบ  
และรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ กรมปศุสัตว์” งานวิจัยกรมปศุสัตว์
- บุญธรรม กิจปรีดาวิสุทธิ (2546) *คู่มือการวิจัยการเขียนรายงานการวิจัยและวิทยานิพนธ์*  
กรุงเทพมหานคร ภาควิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พิมพ์ครั้งที่ 7
- ปิยพร กลั่นกลิ่น (2542) “ปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้  
บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่” การค้นคว้าอิสระ  
สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ภาราดา บุญญาศาสตร์พันธ์ (2546) “ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล  
มหาชัย จังหวัดสมุทรสาคร” การค้นคว้าอิสระหลักสูตรธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- มยุรี ก้วยเจริญพานิชก์ (2547) “ความพึงพอใจของผู้รับบริการ คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ  
โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต วิทยาศาสตร์ (สุขภาพจิต)  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



- ราณี เขาวนปรี (2537) “ความพึงพอใจ ผู้ใช้บริการที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่ จังหวัดอุดรดิตต์”  
 วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต แพทยศาสตร์ (เวชศาสตร์ชุมชน) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ลลิตา กระจ่างโพธิ์ (2546) “ความพึงพอใจในบริการสุขภาพของผู้ใช้บริการในโครงการประกัน  
 สุขภาพ 30 บาท รักษาทุกโรคของโรงพยาบาลจิตเวช นครราชสีมา” สารนิพนธ์  
 พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต เชียงใหม่ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ลัคนา ฤกษ์สุกผล (2011) “ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพโรงพยาบาล  
 ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯสยามบรมราชกุมารี” Journal of  
 Medicine and Health Sciences (Vol. 18 No.3 December 2011):145-159
- ลักขณา สิริรัตนพลกุล (2543) “ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มารับบริการแผนกผู้ป่วยใน  
 โรงพยาบาลเลิศจิน” วิทยานิพนธ์ (วท.ม.) มหาวิทยาลัยมหิดล
- วิภาวดี สายทาทาน (2542) “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก  
 โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่” วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต  
 สาขาการบริหารการพยาบาล. เชียงใหม่ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- วรัญญา เลี้ยงลักษณะเลิศ (2545) “ปัจจัยด้านส่วนประสมทางบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ  
 โรงพยาบาล ที่เข้าร่วมโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า ของผู้บริโภคในเขต เทศบาล  
 นครเชียงใหม่” วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ  
 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- วัลภา เวชนันท์ (2548) “พฤติกรรมในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลของผู้ป่วยวัยทำงาน ในเขต  
 กรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2539) *พฤติกรรมองค์การ* กรุงเทพมหานคร ชีระฟิล์มและไซเท็กซ์
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546) *การบริหารการตลาดยุคใหม่* กรุงเทพมหานคร ชรรมสาร
- ศิวรัตน์ ณ ปทุม และคณะ (2550) *พฤติกรรมผู้บริโภคขั้นสูง* กรุงเทพมหานคร แบรินด์ เอจบุ๊ก
- สรรเพชร นิลรัตน์ (2539) “การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผู้ป่วยนอก  
 กรณีศึกษาโรงพยาบาลกรุงเทพ” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
 เกษมบัณฑิต
- สรารุช ชินราช (2554) “ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการคาร์แคร์ของ  
 ผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง” บริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร  
 มหาวิทยาลัยบูรพา

- สราลี ตั้งเจริญ (2541) “พฤติกรรมและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ  
แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร” การค้นคว้าอิสระ  
สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- สุจิตรา นิลเลิศ (2539) “ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการบริการของโรงพยาบาลภาครัฐ  
ในจังหวัดสุพรรณบุรี” วิทยานิพนธ์คุุณบัณฑิต สาขาประชากรศาสตร์  
มหาวิทยาลัยมหิดล
- สุมนรัตน์ กลั่นการดี (2547) “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์สุขภาพชุมชนเมือง 2 ต่อการใช้  
สิทธิบัตรสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาท” การค้นคว้าอิสระ สาขาจิตวิทยาการให้คำปรึกษา  
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- อภิญา ดิเยี่ยม (2549) “ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอกของ  
โรงพยาบาลภาครัฐ ในจังหวัดนครปฐม” การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- อรรธยา อมรพรหมภักดี (2553) “ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรักษาพยาบาลที่  
ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา” วิทยานิพนธ์ สาขาวิชาการพยาบาลผู้ใหญ่  
มหาวิทยาลัยบูรพา
- อิสริย์ ขย้ม (2554) “การศึกษาคุณภาพการบริการของหน่วยงานทันตกรรม คณะแพทยศาสตร์  
วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช” ค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- อุทิส ศิริวรรณ (2549) *การจัดการการตลาดฉบับเอเชีย* กรุงเทพมหานคร เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น  
อโดไชน่า
- อดิทัต ประเสริฐสุข (2550) “พฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก  
: กรณีศึกษาผู้ประกันตนในจังหวัดนนทบุรี” วิทยานิพนธ์ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- Kotler Philip. (2003). *Marketing Management*. New Jersey : Prentice-Hall.
- Taro Yamane. (1967). *Elementary Sampling Theory*. New Jersey : Prentice-Hall, Inc.
- Zeithaml, Valarie A. and Mary Jo Bitner. (2002). *Services Marketing: Integrating Customer*  
[http://ramaclinic.ra.mahidol.ac.th/opd/family\\_med.html](http://ramaclinic.ra.mahidol.ac.th/opd/family_med.html)



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม



**แบบสอบถาม**

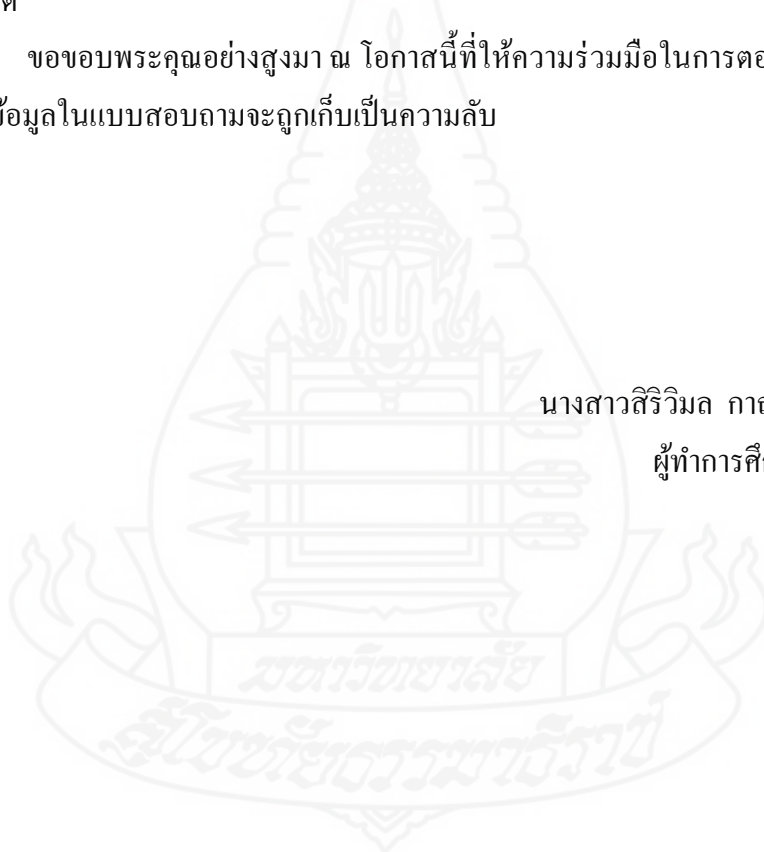
พฤติกรรมและความพึงพอใจด้านการบริการของผู้ป่วยนอก  
แผนกเวชศาสตร์ครอบครัว โรงพยาบาลรามาริบดี

---

การศึกษาครั้งนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มีจุดประสงค์เพื่อศึกษา พฤติกรรมและความพึงพอใจด้านการบริการของผู้ป่วยนอกแผนกเวชศาสตร์ครอบครัว โรงพยาบาลรามาริบดี โดยข้อมูลที่เป็นประโยชน์นี้จะนำไปสู่ความเข้าใจถึงพฤติกรรมและความพึงพอใจด้านการบริการของผู้ใช้บริการ เพื่อนำไปปรับปรุงการบริการให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ให้มากที่สุด

ขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ขอรับรองว่าข้อมูลในแบบสอบถามจะถูกเก็บเป็นความลับ

นางสาวสิริวิมล กาญจนเชษฐพงษ์  
ผู้ทำการศึกษา



**คำชี้แจง** แบบสอบถามนี้มีทั้งหมด 3 ส่วน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ป่วย

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการผู้ป่วยของผู้ป่วยนอก แผนกเวชศาสตร์

ครอบครัว โรงพยาบาลรามารับดี

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไป

**คำชี้แจง** กรุณาตอบแบบสอบถามโดยทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ท่านเลือกลักษณะส่วนบุคคล

1. เพศ

ชาย  หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 18 ปี  18 - 25 ปี

26 - 35 ปี  36 - 45 ปี

45 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น  มัธยมศึกษาตอนต้น

มัธยมศึกษาตอนปลาย  ป.ว.ช / ป.ว.ส / อนุปริญญา

ปริญญาตรี  สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

เกษตรกร  รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ

การพาณิชย์ / การค้า  รับจ้างทั่วไป

ลูกจ้างประจำ / ลูกจ้างชั่วคราว  ทำธุรกิจส่วนตัว

พนักงานบริษัท  อื่นๆ โปรดระบุ.....

5. ระบุว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ต่ำกว่า 5,000 บาท  5,001 – 10,000 บาท

10,001 – 15,000 บาท  15,001- 20,000 บาท

20,001 - 25,000 บาท  มากกว่า 25,001 บาท

## 6. เขตพื้นที่ที่อาศัยอยู่ในปัจจุบัน

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> กรุงเทพมหานคร | <input type="checkbox"/> ภาคกลาง             |
| <input type="checkbox"/> ปริมณฑล       | <input type="checkbox"/> ภาคตะวันตก          |
| <input type="checkbox"/> ภาคตะวันออก   | <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ..... |

## 7. สิทธิการรักษาพยาบาล

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> จ่ายเอง                   | <input type="checkbox"/> ประกันสังคม           |
| <input type="checkbox"/> โครงการ 30 บาทรักษาทุกโรค | <input type="checkbox"/> สวัสดิการของรัฐ       |
| <input type="checkbox"/> ข้าราชการ                 | <input type="checkbox"/> ประกันสุขภาพของบริษัท |

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ป่วย  
 กรุณาตอบแบบสอบถามโดยทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่าน

## 8. ความถี่ในการมาใช้บริการที่แผนกเวชศาสตร์ครอบครัว

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> มาใช้บริการครั้งแรก | <input type="checkbox"/> ประมาณ 6 เดือนต่อครั้ง |
| <input type="checkbox"/> ประมาณปีละครั้ง     | <input type="checkbox"/> มากกว่าขึ้นไปต่อครั้ง  |

## 9. ผู้มีส่วนตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> ตัดสินใจเอง    | <input type="checkbox"/> เพื่อน/ญาติ         |
| <input type="checkbox"/> พ่อแม่ พี่น้อง | <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ..... |

## 10. ช่วงเวลาที่เลือกใช้บริการ

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> ช่วงเช้า (07.30-11.00) | <input type="checkbox"/> ช่วงบ่าย (13.00-14.30) |
| <input type="checkbox"/> คลินิกนอกเวลา          | <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ.....    |

## 11. วัตถุประสงค์ในการเข้ารับบริการ

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> เพื่อการรักษาโรคครั้งแรก | <input type="checkbox"/> เพื่อการรักษาโรคต่อเนื่อง |
| <input type="checkbox"/> เพื่อการป้องกันโรค       | <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ.....       |

## 12. จำนวนเวลาเฉลี่ยในการเข้ารับบริการในแต่ละครั้ง

- |                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> 1-2 ชั่วโมง | <input type="checkbox"/> 3-4 ชั่วโมง       |
| <input type="checkbox"/> 5-6 ชั่วโมง | <input type="checkbox"/> มากกว่า 6 ชั่วโมง |

## 13. เหตุผลในการเลือกใช้บริการ

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> เชื้อลื้อในทีมแพทย์                    | <input type="checkbox"/> ชื่อเสียงของโรงพยาบาล |
| <input type="checkbox"/> มีประกันสังคมหรือบัตร 30บาทรักษาทุกโรค | <input type="checkbox"/> ใกล้บ้าน              |
| <input type="checkbox"/> ญาติหรือคนรู้จักทำงานในโรงพยาบาล       | <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ.....   |

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการผู้ป่วยของผู้ป่วยนอก แผนกเวชศาสตร์ครอบครัว  
โรงพยาบาลรามาริบัติ

ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตารางตามระดับความพึงพอใจต่อการบริการที่ท่านได้รับมากที่สุด

หัวข้อ	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
14. ปัจจัยด้านบริการ					
14.1.การจัดคิวการให้บริการมีความเหมาะสม					
14.2.เครื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์ทันสมัย					
14.3.อุปกรณ์ทางการแพทย์เพียงพอกับความต้องการรับบริการ					
14.4.ความน่าเชื่อถือในเรื่องคุณภาพชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับในระดับสากล					
14.5.ความน่าเชื่อถือในเรื่องการมีมาตรฐานในการรักษา					
14.6.ประสบการณ์ความรู้ของแพทย์ พยาบาล					
14.7.ความน่าเชื่อถือในเรื่องของคุณภาพของยาเวชภัณฑ์ มีมาตรฐาน					
15.ด้านราคา					
15.1.ราคาต่ำกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง					
15.2.อัตราค่ารักษาพยาบาลมีความเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ					
15.3.ความประทับใจที่ได้รับเมื่อเทียบกับค่าบริการ					
15.4.ราคาค่าบริการเมื่อเทียบกับบริการที่ได้รับ					
15.5.มีการแสดงราคาค่ารักษาที่ชัดเจน					
16.ด้านสถานที่					
16.1.ความสะดวกในการเดินทางไปรับบริการ					
16.2.สถานที่สะอาด เรียบร้อย มีการจัดการสภาพแวดล้อมที่ดี					
16.3.มีพื้นที่รองรับการบริการที่เพียงพอ					
16.4.มีที่จอดรถเพียงพอสำหรับการให้บริการ					
16.5.มีห้องน้ำเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ					



หัวข้อ	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
16.6.สถานที่ตั้งของโรงพยาบาลอยู่ใกล้กับที่อยู่อาศัยของท่าน					
16.7.มีช่วงเวลาให้เลือกเข้ารับบริการที่หลากหลาย					
17.ด้านการส่งเสริมการตลาด					
17.1.มีการประชาสัมพันธ์โครงการต่างๆ ที่จัดบริการฟรีอย่างทั่วถึง เช่น การบริการฉีดวัคซีนไข้วัดใหญ่ประจำฤดูกาล					
17.2.มีการประชาสัมพันธ์ทางช่องทางรามาชาแนล					
17.3.ท่านเคยได้รับแจกใบแผ่นพับ/โบว์ชัวร์					
17.4.ท่านได้รับข้อมูลการประชาสัมพันธ์ต่างๆ ทั่วถึง					
17.5.สามารถสอบถามข้อมูลกับทางหน่วยเวชศาสตร์ครอบครัวได้ตลอดเวลา					
17.6.ได้รับแจ้งการเปลี่ยนแปลงเวลานัดล่วงหน้าหากมีการเปลี่ยนแปลง					
17.7.มีช่องทางการติดต่อได้หลากหลายช่องทาง					
17.8.มีการติดต่อกลับเมื่อมีปัญหาเรื่องการเข้ารับการรักษาเช่นแพทย์นัดประชุมฉุกเฉิน					
18.ด้านบุคลากร					
18.1.แพทย์เพียงพอกับผู้ป่วยที่ต้องการรับบริการ					
18.2.แพทย์ พยาบาล มีความรู้ ความชำนาญ					
18.3.แพทย์ มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักในเรื่องการตรวจรักษา					
18.4.แพทย์ พยาบาล มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ					
18.5.ความช่วยเหลือในการเข้ารับบริการให้ครบถ้วน					
18.6.พนักงานดูแลเอาใจใส่ดี					
19.ด้านลักษณะทางกายภาพ					
19.1.สถานที่นั่งรอระหว่างการตรวจมีเพียงพอ					
19.2.มีแสงสว่างเพียงพอ อากาศถ่ายเทสะดวก					
19.3.ห้องน้ำสะอาด					
19.4.มีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยบริการ เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ แก้วน้ำนั่งพักรอ หนังสืออ่าน					

หัวข้อ	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
19.5.ตกแต่งภายในสวยงามน่าใช้บริการ					
19.6.สถานที่สะอาดน่าใช้บริการ					
20.ด้านกระบวนการ					
20.1.มีขั้นตอนการให้บริการที่สั้น กระชับ รวดเร็ว					
20.2.ใช้ระยะเวลาในการรอตรวจน้อย					
20.3.ขั้นตอนการจองคิวรอรับบริการเหมาะสม					
20.4.ความสะดวกรวดเร็วในการเข้ารับการตรวจ					
20.5.มีช่องการรับชำระเงินที่เพียงพอ					





ภาคผนวก ข  
ตารางแสดงค่า IOC

ตารางแสดงค่า IOC

ความพึงพอใจต่อการบริการ		ผู้เชี่ยวชาญ				IOC
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	$\sum R$	
<b>ปัจจัยด้านบริการ</b>						
1	การจัดคิวการให้บริการมีความเหมาะสม	1	1	1	3	1.00
2	เครื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์ทันสมัย	1	1	1	3	1.00
3	อุปกรณ์ทางการแพทย์เพียงพอกับความต้องการรับบริการ	1	1	1	3	1.00
4	ความน่าเชื่อถือในเรื่องคุณภาพชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับในระดับสากล	1	1	1	3	1.00
5	ความน่าเชื่อถือในเรื่องการมีมาตรฐานในการรักษา	1	1	0	2	0.67
6	ประสบการณ์ความรู้ของแพทย์พยาบาล	1	1	1	3	1.00
7	ความน่าเชื่อถือในเรื่องของคุณภาพของยา เวชภัณฑ์ มีมาตรฐาน	1	1	1	3	1.00
<b>ด้านราคา</b>						
8	ราคาต่ำกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง	1	1	1	3	1.00
9	อัตรารักษาพยาบาลมีความเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ	1	1	1	3	1.00
10	ความประทับใจที่ได้รับเมื่อเทียบกับค่าบริการ	1	1	1	3	1.00
11	ราคาค่าบริการเมื่อเทียบกับบริการที่ได้รับ	1	1	1	3	1.00
12	มีการแสดงราคาค่ารักษาที่ชัดเจน	1	1	1	3	1.00
<b>ด้านช่องทางการจำหน่าย/สถานที่</b>						
13	ความสะดวกในการเดินทางไปรับบริการ	1	1	1	0	0.00
14	สถานที่สะอาด เรียบร้อย มีการจัดการสภาพแวดล้อมที่ดี	1	1	1	3	1.00
15	มีพื้นที่รองรับการบริการที่เพียงพอ	1	1	-1	1	0.33
16	มีที่จอดรถเพียงพอสำหรับการให้บริการ	1	1	1	3	1.00
17	มีห้องน้ำเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ	1	-1	1	1	0.33
18	สถานที่ตั้งของโรงพยาบาลอยู่ใกล้กับที่อยู่อาศัยของท่าน	1	1	-1	1	0.33
19	มีช่วงเวลาให้เลือกเข้ารับบริการที่หลากหลาย	1	1	1	3	1.00
<b>ด้านส่งเสริมการตลาด</b>						
20	มีการประชาสัมพันธ์โครงการต่างๆที่จัดบริการฟรีอย่างทั่วถึง เช่น การบริการฉีดวัคซีนไขหวัดใหญ่ประจำฤดูกาล	1	1	1	3	1.00
21	มีการประชาสัมพันธ์ทางช่องทางรามามาเนล	1	1	1	3	1.00

ความพึงพอใจต่อการบริการ		ผู้เชี่ยวชาญ				IOC
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	$\sum R$	
22	ท่านเคยได้รับแจกใบแผ่นพับ/โบว์ชัวร์	-1	1	1	1	0.33
23	ท่านได้รับข้อมูลการประชาสัมพันธ์ต่างๆ ทั่วถึง	1	1	1	3	1.00
24	สามารถสอบถามข้อมูลกับทางหน่วยเวชศาสตร์ครอบครัวได้ตลอดเวลา	1	1	1	3	1.00
25	ได้รับแจ้งการเปลี่ยนแปลงเวลาด่วนหน้าหากมีการเปลี่ยนแปลง	1	1	1	3	1.00
26	มีช่องทางติดต่อได้หลากหลายช่องทาง	-1	1	1	1	0.33
27	มีการติดต่อกลับเมื่อมีปัญหาเรื่องการเข้ารับการรักษาเช่น แพทย์นัดประชุมฉุกเฉิน	1	1	1	3	1.00
<b>ด้านบุคลากร</b>						
28	แพทย์เพียงพอกับผู้ป่วยที่ต้องการรับบริการ	1	1	1	3	1.00
29	แพทย์ พยาบาล มีความรู้ ความชำนาญ	1	1	1	3	1.00
30	แพทย์ มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักในเรื่องการตรวจรักษา	1	1	1	3	1.00
31	แพทย์ พยาบาล มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ	1	1	1	3	1.00
32	ความช่วยเหลือในการเข้ารับบริการให้ครบถ้วน	1	1	0	2	0.67
33	พนักงานดูแลเอาใจใส่ดี	1	1	1	3	1.00
<b>ด้านลักษณะทางกายภาพ</b>						
34	สถานที่นั่งรอระหว่างการตรวจมีเพียงพอ	1	1	1	3	1.00
35	มีแสงสว่างเพียงพอ อากาศถ่ายเทสะดวก	1	1	1	3	1.00
36	ห้องน้ำสะอาด	1	1	1	3	1.00
37	มีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยบริการ เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ เก้าอี้นั่งพักรอ หนังสืออ่าน	1	1	1	3	1.00
38	ตกแต่งภายในสวยงามน่าใช้บริการ	1	1	1	3	1.00
39	สถานที่สะอาดน่าใช้บริการ	0	1	1	2	0.67
<b>ด้านกระบวนการ</b>						
40	มีขั้นตอนการให้บริการที่สั้น กระชับ รวดเร็ว	1	1	1	3	1.00
41	ใช้ระยะเวลาในการรอตรวจน้อย	1	0	1	2	0.67
42	ขั้นตอนการจองคิวรอรับบริการเหมาะสม	1	1	1	3	1.00
43	ความสะดวกรวดเร็วในการเข้ารับการตรวจ	1	1	1	3	1.00
44	มีช่องการรับชำระเงินที่เพียงพอ	1	1	1	3	1.00
<b>ค่า IOC</b>						<b>0.85</b>

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน

1. นางสาวพนิตา คชกุล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาลัยรัตภูมิ
2. นางสาววันดี บุญเทศนา ผู้ช่วยผู้จัดการ/ลูกค้าสัมพันธ์ธนาคารทหารไทยจำกัด มหาชน
3. นางสาวสิริลักษณ์ แซ่จิว เจ้าของกิจการ

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

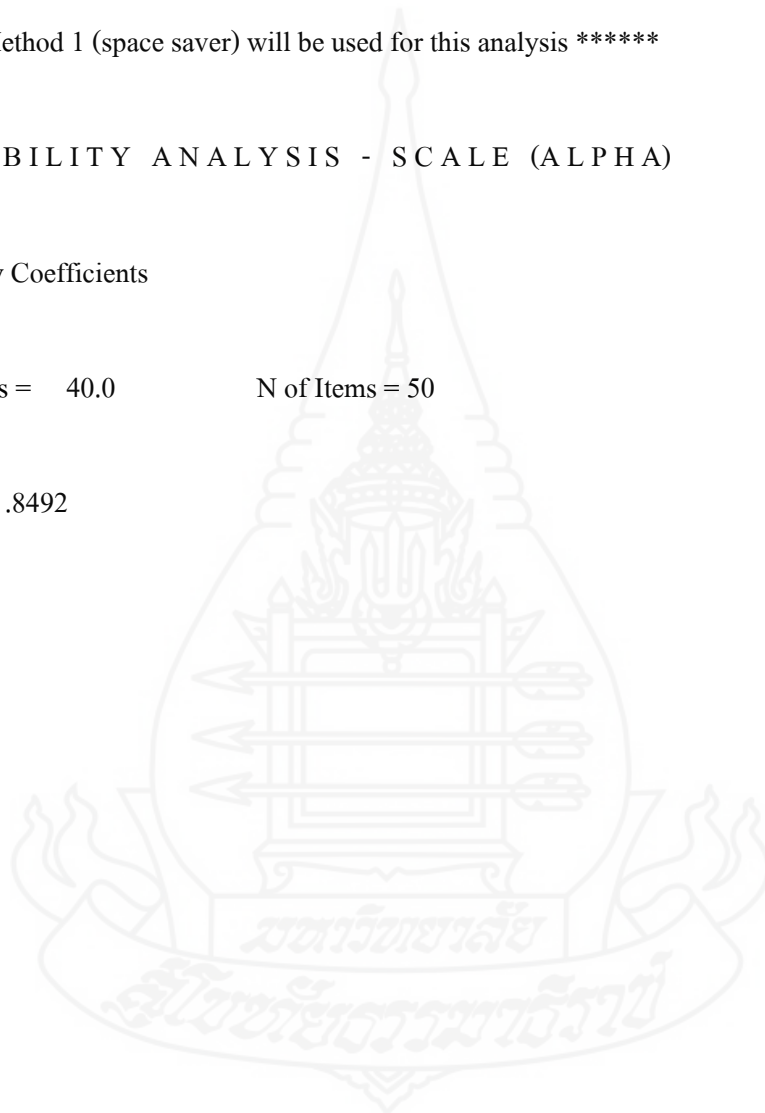
RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 40.0

N of Items = 50

Alpha = .8492



## ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวสิริวิมล กาญจนเชษฐพงศ์
วัน เดือน ปีเกิด	25 ธันวาคม 2525
สถานที่เกิด	จังหวัดกาญจนบุรี
ประวัติการศึกษา	วท.บ. (ชีววิทยา) มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตสงขลา
สถานที่ทำงาน	คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามธิบดี
ตำแหน่ง	นักวิทยาศาสตร์

