



ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบดี

โดย

นางสาวณัฐฐา เสวกวิหารี

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปีการศึกษา 2560

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบดี

โดย

นางสาวณัฐฐา เสวกวิหารี



การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปีการศึกษา 2560

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

FACTORS AFFECTING RAMATHIBODI HOSPITAL
CONSUMER SATISFACTION

BY

MISS NATTHA SAVAKEVIHAREE



AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF
THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF
MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
FACULTY OF COMMERCE AND ACCOUNTANCY
THAMMASAT UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR 2017
COPYRIGHT OF THAMMASAT UNIVERSITY

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี

การค้นคว้าอิสระ

ของ

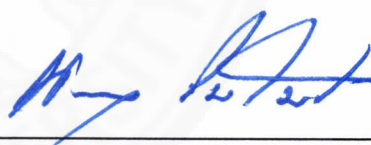
นางสาวณัฐฐา เสวกวิหารี

เรื่อง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามธิบดี
ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติ ให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เมื่อ วันที่ 17 สิงหาคม 2560

ประธานกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ



(รองศาสตราจารย์ ดร. นกตล รมโพธิ์)

กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ



(รองศาสตราจารย์ ดร. มนวิภา ผดุงสิทธิ์)

คณบดี



(รองศาสตราจารย์ ดร. พิภพ อุดร)

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ
	โรงพยาบาลรามาริบัติ
ชื่อผู้เขียน	นางสาวณัฐฐา เสวกวิหารี
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะ/มหาวิทยาลัย	คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	รองศาสตราจารย์ ดร.มนวิภา ผดุงสิทธิ์
ปีการศึกษา	2560

บทคัดย่อ

รัฐบาลให้การผลักดันนโยบาย Medical Hub ซึ่งเป็นการดำเนินงานเพื่อยกระดับคุณภาพการบริการด้านสาธารณสุข และสุขภาพของประชาชน รวมไปถึงการมุ่งสู่การเป็นศูนย์กลางสุขภาพในระดับสากล อย่างมากในประเทศไทย ส่งผลให้เกิดการแข่งขันรุนแรงในตลาดธุรกิจโรงพยาบาลทั้งเอกชน และรัฐบาล และจากข้อมูลชาวต่างชาติให้การสนใจเข้ามารับการรักษาในโรงพยาบาลเอกชนของไทยจำนวนมาก สร้างรายได้เข้าประเทศไม่ต่ำกว่า 40,000 ล้านบาท ส่งผลให้โรงพยาบาลรัฐบาลหลายแห่งต้องปรับตัวเพื่อให้ทันต่อการแข่งขันในธุรกิจ คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี หนึ่งในคณะของมหาวิทยาลัยมหิดล เป็นสถาบันทางการแพทย์ชั้นนำในระดับสากล ด้วยเหตุผลข้างต้นโรงพยาบาลรามาธิบดีจึงขยายพื้นที่เพื่อรองรับผู้ป่วยที่มากขึ้น และได้จัดตั้งโรงพยาบาลอีกแห่งที่อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ คือ สถาบันการแพทย์จักรีนฤเบดินทร์ ทั้งนี้ การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาธิบดี จึงมีความสำคัญอย่างมากในการวางแผนการพัฒนา และปรับปรุงบริการของโรงพยาบาล ในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านสถานที่ บรรยากาศ สิ่งอำนวยความสะดวก บุคลากร และเครื่องมือทางการแพทย์ เพื่อที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิภาพที่ดี และให้โรงพยาบาลรามาธิบดี เป็นหนึ่งในโรงพยาบาลที่จะเป็นกุญแจสำคัญในการพัฒนางานการแพทย์ของไทยต่อไปในอนาคต

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาธิบดีซึ่งประกอบด้วยปัจจัยส่วนผสมทางการตลาด 7 ปัจจัย (7Ps) ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ปัจจัยด้านราคา (Price) ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ปัจจัยด้านบุคคล (People) หรือพนักงาน (Employee) ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) และปัจจัยด้านกระบวนการ

(Process) รวมถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาล รามาธิบดี ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เพื่อที่จะทำให้ โรงพยาบาลทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล และนำข้อมูลไป วิเคราะห์เพื่อประกอบการตัดสินใจ ปรับเปลี่ยน ปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการให้สอดคล้องและ ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างแท้จริง ซึ่งประชากรที่ทำการศึกษา คือผู้ที่เคยใช้ บริการโรงพยาบาลรามาธิบดี โดยทำการสำรวจผ่านแบบสอบถาม และได้รับข้อมูลแบบสอบถามตอบ กลับที่มีความสมบูรณ์ทั้งสิ้น 400 ชุด

ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาธิบดี โดยเรียงลำดับตามอิทธิพลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจจากมากไปน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และ ความชำนาญของบุคลากร ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านบุคคลและที่จอดรถ และปัจจัยด้านราคาและช่องทางการจัดจำหน่าย ในขณะที่ปัจจัยด้าน ส่งเสริมทางการตลาด ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาธิบดี ของกลุ่ม ตัวอย่าง

ในส่วนของลักษณะประชากรศาสตร์ ผลการวิจัยพบว่า อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการที่แตกต่างกัน พบว่า ผู้ใช้บริการช่วง อายุ 20 – 40 ปี มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการมากที่สุด ด้านระดับการศึกษาพบว่า ผู้มีระดับ การศึกษาสูงมีความพึงพอใจในการใช้บริการมากกว่าผู้มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ด้านอาชีพ พบว่าอาชีพ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจความพึงพอใจในการใช้บริการมากที่สุด ด้านรายได้ พบว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้ 50,001 บาทขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการมากที่สุด ในขณะที่ปัจจัยด้านเพศ และสถานภาพ ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล รามาธิบดี

คำสำคัญ: โรงพยาบาลรามาธิบดี, สถาบันการแพทย์จักรีนฤเบดินทร์, ความพึงพอใจ

Independent Study Title	FACTORS AFFECTING RAMATHIBODI HOSPITAL CONSUMER SATISFACTION
Author	Miss Nattha Savakeviharee
Degree	Master of Business Administration
Faculty/University	Faculty of Commerce and Accountancy Thammasat University
Independent Study Advisor	Associate Professor Monvika Phadoongsitthi Ph.D.
Academic Year	2017

ABSTRACT

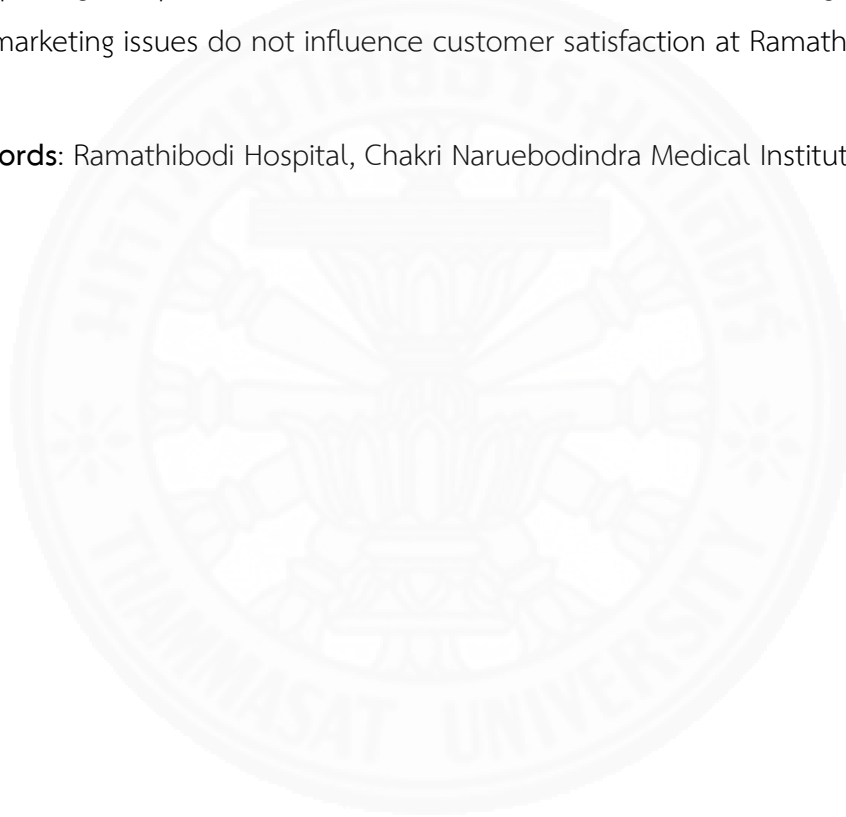
The government has greatly supported the Medical Hub policy, which increases the quality of healthcare and aims to make Thailand an internationally recognized health center. This has increased the level of competition in both public and private hospitals, and foreigners have begun to show interest in receiving medical care in a lot of private hospitals in Thailand. The private hospitals have generated an income of around forty thousand million Baht, and this means a lot of public hospitals have had to adapt to the competition. The medical faculty at Ramathibodi Hospital, a section of Mahidol University's faculty has taken this competitiveness in consideration and has decided to increase room to accommodate an increase in the amount of patients by building another hospital in Samutprakarn district, the Chakri Naruebodindra Medical Institute. The study of satisfaction levels of the services provided at Ramathibodi Hospital has been important in the development and improvement of hospital services. This covers many aspects including the location, atmosphere, accommodations, staff and medical equipment which all have an important effect on customer satisfaction. To analyze and use this information can help Ramathibodi Hospital in moving towards being one of the leading hospitals, and thus improve the medical services provided by Thailand.

The objective of this research is to study the factors affecting costumer satisfaction which include the 7Ps; Product, Price, Place, Promotion, People, Presentation and Process. We also have to include the population factor such as age,

sex, marital status, education, profession and salary. The results gathered can help decide where the hospital can change or improve to focus on the issues that matter on satisfaction and improve quality of service. The subjects on this study have used the services of Ramathibodi Hospital and have filled 400 complete questionnaires.

The results of this study show the factors affecting customer satisfaction at Ramathibodi Hospital, the greatest one being product and expertise of personnel followed by environmental factors. Next are factors involving the process of service, staff, parking and price. On the other hand, results from this subject group also show that marketing issues do not influence customer satisfaction at Ramathibodi Hospital.

Keywords: Ramathibodi Hospital, Chakri Naruebodindra Medical Institute, Satisfaction



กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สามารถสำเร็จลุล่วง และประสบความสำเร็จได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความอนุเคราะห์จาก รองศาสตราจารย์ ดร. มนวิภา ผดุงสิทธิ์ อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย ที่ได้กรุณา สละเวลาให้คำปรึกษาและข้อแนะนำซึ่งเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาวิจัย รวมถึง ศาสตราจารย์ ดร. นภดล ร่มโพธิ์ ที่ได้ให้เกียรติเป็นกรรมการ ซึ่งได้ให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่เป็น ประโยชน์แก่ผู้วิจัย ส่งผลให้งานวิจัยฉบับนี้มีความครบถ้วนสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณาจารย์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ทุกท่านที่ได้ให้ความรู้ต่างๆ ซึ่งผู้วิจัยสามารถนำมาใช้ในการทำงานวิจัยฉบับนี้ ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถามสำหรับงานวิจัยนี้ รวมถึงกำลังใจและความช่วยเหลือต่างๆ จากครอบครัว และเพื่อนๆ ทุกท่าน ส่งผลให้งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง กับโรงพยาบาลรามาธิบดี ทั้งผู้ประกอบการ ตลอดจนผู้ให้บริการโรงพยาบาล

อนึ่งหากงานวิจัยนี้มีข้อบกพร่องหรือผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยต้องขออภัยมา ณ ที่นี้

นางสาวณัฐฐา เสวกวิหารี

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญตาราง	(10)
สารบัญภาพ	(11)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 คำถามงานวิจัย	3
1.3 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย	3
1.4 ขอบเขตงานวิจัย	4
1.5 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	4
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	4
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	6
2.1.1 แนวคิดและทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด	6
2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับด้านประชากรศาสตร์	7
2.1.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	9
2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
2.2.1 ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด	10
2.2.1.1 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product)	10

	(7)
2.2.1.2 ปัจจัยด้านราคา (Price)	10
2.2.1.3 ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)	10
2.2.1.4 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)	11
2.2.1.5 ปัจจัยด้านบุคคล (People)	11
2.2.1.6 ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation)	11
2.2.1.7 ปัจจัยด้านกระบวนการ (Process)	12
2.2.2 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	12
2.2.2.1 ปัจจัยด้านเพศ	12
2.2.2.2 ปัจจัยด้านอายุ	12
2.2.2.3 ปัจจัยระดับการศึกษา	13
2.2.2.4 ปัจจัยด้านสถานภาพ	13
2.2.2.5 ปัจจัยด้านอาชีพ	13
2.2.2.6 ปัจจัยด้านรายได้	13
2.3 กรอบแนวคิดงานวิจัย	14
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	15
3.1 ระเบียบวิธีวิจัย	15
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	15
3.3 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย	16
3.3.1 ตัวแปรอิสระหรือตัวแปรต้น (Independent Variables)	16
3.3.1.1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	16
3.3.1.2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	17
3.3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables)	17
3.4 สมมติฐานการวิจัย	17
3.4.1 สมมติฐานที่เกี่ยวข้องกับลักษณะทางประชากรศาสตร์	17
3.4.2 สมมติฐานที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps)	18
3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	18
3.6 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	20
3.7 การเก็บรวบรวมข้อมูล	20

3.8 การวิเคราะห์ข้อมูล	20
3.8.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)	20
3.8.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistic)	21
บทที่ 4 ผลการวิจัยและอภิปรายผล	22
4.1 ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	22
4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมและประสบการณ์ ในการใช้บริการ โรงพยาบาลรามาริบัติของผู้ตอบแบบสอบถาม	25
4.3 คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อตัววัดของ ตัวแปรอิสระ และความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ ของผู้ตอบแบบสอบถาม	29
4.4 การวิเคราะห์ปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ กับความพึงพอใจในการใช้ บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ	33
4.4.1 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง เพศ กับความพึงพอใจในการใช้บริการ โรงพยาบาลรามาริบัติ	33
4.4.2 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง อายุ กับความพึงพอใจในการใช้บริการ โรงพยาบาลรามาริบัติ	34
4.4.3 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษา กับความพึงพอใจในการใช้ บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ	35
4.4.4 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพ กับความพึงพอใจในการใช้บริการ โรงพยาบาลรามาริบัติ	37
4.4.5 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพ กับความพึงพอใจในการใช้บริการ โรงพยาบาลรามาริบัติ	38
4.4.6 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ กับความพึงพอใจในการใช้บริการ โรงพยาบาลรามาริบัติ	40
4.5 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด กับความพึงพอใจในการใช้บริการ โรงพยาบาลรามาริบัติ	42
4.5.1 การวิเคราะห์ความเหมาะสมของตัวแปรอิสระโดยวิธีการวิเคราะห์ปัจจัย	42
4.5.2 การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis)	43
4.5.3 การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression)	46

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	52
5.1 สรุปผลการวิจัย	52
5.1.1 ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง	52
5.1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการโรงพยาบาลรามาธิบดีของกลุ่มตัวอย่าง	52
5.1.3 ข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาธิบดีของกลุ่มตัวอย่าง	53
5.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบการ	55
5.3 ข้อจำกัดงานวิจัย	56
5.4 ข้อเสนอแนะงานวิจัยต่อเนื่อง	57
รายการอ้างอิง	58
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาธิบดี	60
ภาคผนวก ข รายละเอียดผลการวิเคราะห์ที่ได้จากโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS	65
ประวัติผู้เขียน	69

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 เกณฑ์การกำหนดค่าน้ำหนักคะแนนสำหรับระดับความเห็น	19
3.2 เกณฑ์การแปลผลของค่าเฉลี่ยคะแนนในระดับต่างๆ	19
4.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง	23
4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแต่ละมาตรวัดตัวแปรอิสระ	29
4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการใช้บริการ	33
4.4 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาล รามาริบัติ จำแนกตามเพศ	34
4.5 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาล รามาริบัติ จำแนกตามอายุ	35
4.6 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาล รามาริบัติ จำแนกตามระดับการศึกษา	36
4.7 ค่าสถิติเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับการศึกษา	36
4.8 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาล รามาริบัติ จำแนกตามสถานภาพ	37
4.9 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาล รามาริบัติ จำแนกตามอาชีพ	38
4.10 ค่าสถิติเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอาชีพ	39
4.11 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาล รามาริบัติ จำแนกตามรายได้	40
4.12 ค่าสถิติเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของรายได้	41
4.13 ค่า KMO และ Barlett's Test ของตัวแปรอิสระ	43
4.14 เปรียบเทียบกลุ่มปัจจัยที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม และกลุ่มปัจจัยที่ได้จาก การวิเคราะห์ปัจจัย	44
4.15 ประสิทธิภาพของสมการถดถอย ในการวิเคราะห์การถดถอยระหว่างความพึงพอใจ ในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ และปัจจัยทั้ง 6 ด้าน	46
4.16 ผลการวิเคราะห์สมมติฐานในภาพรวมในการวิเคราะห์การถดถอยระหว่างความพึงพอใจ ในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ และปัจจัยทั้ง 6 ด้าน	47
4.17 สมการถดถอยในการวิเคราะห์การถดถอยระหว่างความพึงพอใจในการใช้บริการ โรงพยาบาลรามาริบัติ และปัจจัยทั้ง 6 ด้าน	48

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 สัดส่วนประชากรไทยแบ่งตามช่วงอายุ.	2
2.1 กรอบแนวคิดการวิจัย	14
4.1 ความถี่ในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ	25
4.2 เหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ	25
4.3 หน่วยตรวจที่กลุ่มตัวอย่างมาใช้บริการบ่อยที่สุด	26
4.4 ประเภทการตรวจที่กลุ่มตัวอย่างมาใช้บริการ	27
4.5 ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างมาใช้บริการ	27
4.6 ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อครั้งที่กลุ่มตัวอย่างมาใช้บริการ	28

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันมีการผลักดันนโยบาย Medical Hub ซึ่งเป็นการดำเนินงานเพื่อยกระดับคุณภาพการบริการด้านสาธารณสุข และสุขภาพของประชาชน รวมไปถึงการมุ่งสู่การเป็นศูนย์กลางสุขภาพในระดับสากล อย่างมากในประเทศไทย อีกทั้งยังให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางทางด้านสุขภาพของทวีปเอเชียด้วย ดังนั้น รัฐบาลจึงมีนโยบายสนับสนุน และวางแผนอย่างต่อเนื่องโดยมีนโยบาย จำนวน 3 ฉบับ ได้แก่

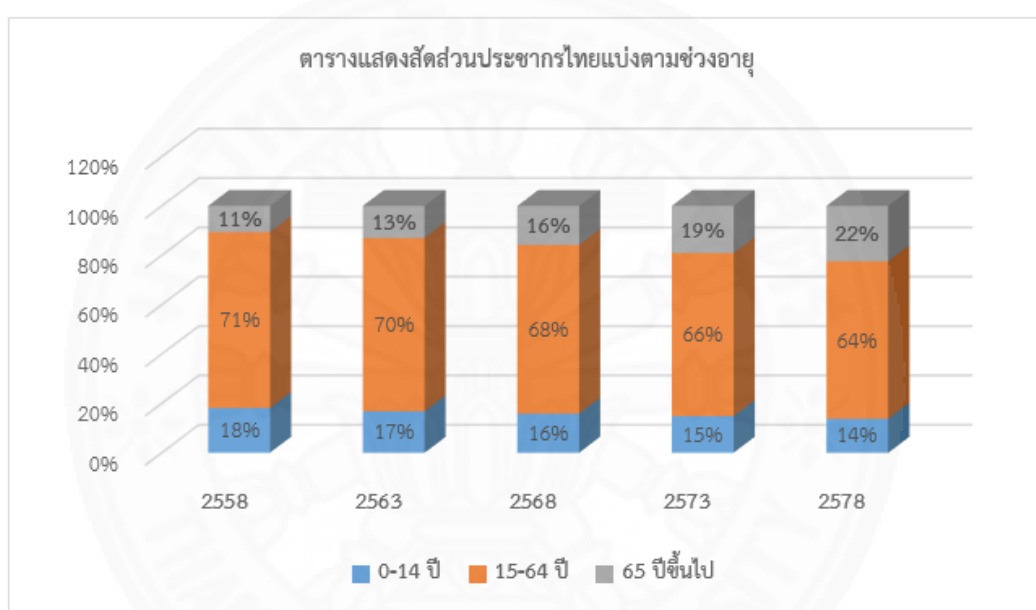
1. แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ (พ.ศ. 2547 – 2557)
2. ยุทธศาสตร์การเป็นศูนย์กลางบริการด้านสุขภาพนานาชาติ (Medical Hub) รองรับยุทธศาสตร์ประเทศไทย (Country Strategy) (พ.ศ. 2557 – 2561)
3. ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ (Medical Hub) ระยะ 10 ปี (พ.ศ. 2559 – 2568)

การผลักดันต่างๆ จากนโยบายของรัฐบาลส่งผลให้เกิดการแข่งขันรุนแรงในตลาดธุรกิจโรงพยาบาลทั้งเอกชน และรัฐบาล และจากข้อมูลชาวต่างชาติให้การสนใจเข้ามารับการรักษาในโรงพยาบาลเอกชนของไทยจำนวนมาก สร้างรายได้เข้าประเทศไม่ต่ำกว่า 40,000 ล้านบาท ซึ่งลูกค้ากลุ่มนี้ คือ Medical Tourism

จากความต้องการรักษาพยาบาลที่มากขึ้น และการสนับสนุนจากภาครัฐจึงเกิดการแข่งกันอย่างมากในวงการสาธารณสุข โรงพยาบาลเอกชนเข้ามามีบทบาทอย่างเข้มข้น เนื่องจากตอบสนองความต้องการในด้านอื่นๆ ที่ผู้ป่วยต้องการ โรงพยาบาลเอกชนเปลี่ยนแปลงจากการเน้นชูกลยุทธ์ทางการรักษาอาการเจ็บป่วย ไปสู่การให้บริการดูแลสุขภาพที่ครบวงจรมากขึ้น เช่น การให้ความรู้ด้านโภชนาการอาหาร การออกกำลังกาย จำหน่ายผลิตภัณฑ์อาหารที่เกี่ยวข้องโดยความร่วมมือทางธุรกิจเพื่อต่อยอดทางธุรกิจ เช่น อาหารเสริม การบริการผู้ป่วยที่บ้าน และโรงพยาบาลเอกชนเองยังมีจุดแข็งเรื่องความสะดวกสบายในการรับบริการ ความรวดเร็ว และการบริการอย่างดี ส่งผลให้โรงพยาบาลรัฐบาลหลายแห่งต้องปรับตัวเพื่อให้ทันต่อการแข่งขันในธุรกิจ

คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี หนึ่งในคณะของมหาวิทยาลัยมหิดล เป็นสถาบันทางการแพทย์ชั้นนำในระดับสากล ซึ่งมีพันธกิจหลากหลายเพื่อตอบสนองความต้องการทางด้านสาธารณสุขของไทย ที่เพิ่มมากขึ้นทั้งจากจำนวนประชากร และช่วงวัยที่ต้องการ

การรักษาพยาบาลจากแนวโน้มการเพิ่มขึ้นของประชากรในช่วงตั้งแต่อายุ 65 ปีขึ้นไป ซึ่งเป็นผู้สูงอายุ ดังแสดงในภาพที่ 1.1 โรงพยาบาลรามารามิบัติซึ่งผลิตบุคลากรทางการแพทย์ และงานวิจัยทางการแพทย์อย่างหลากหลายจึงเป็นโรงพยาบาลที่บริการผู้ป่วยจากทั่วประเทศ ทั้งจากโรงพยาบาลรัฐบาล และเอกชนอื่นๆ ที่ส่งตัวผู้ป่วยเพื่อมารักษาพยาบาลต่อ เนื่องจากศักยภาพของเครื่องมือ และบุคลากรทางการแพทย์ที่ครบครันของโรงพยาบาลรามารามิบัติ อีกทั้งยังมีศูนย์รับปรึกษาผู้ป่วย และแนะนำแก่คนไข้ทุกระดับ การที่มีบุคลากรที่มีคุณภาพ และเชี่ยวชาญประกอบกับเครื่องมือต่างๆ ที่เป็นเทคโนโลยีทันสมัย ทำให้การรักษาคนไข้ที่มีปัญหาซับซ้อน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ



ภาพที่ 1.1 สัดส่วนประชากรไทยแบ่งตามช่วงอายุ.

ที่มา: สำนักงานสถิติแห่งชาติ

เหตุผลข้างต้นจึงเป็นสาเหตุสำคัญของความแออัดในโรงพยาบาลรามารามิบัติ อันเนื่องมาจากความต้องการการบริการทางการแพทย์ที่มีคุณภาพ ในส่วนของปัญหาด้านบุคลากรทางการแพทย์ อัตราส่วนแพทย์ต่อประชากรในปี พ.ศ. 2557 เท่ากับ 1:2,125 ซึ่งมากกว่าอัตราส่วนตามมาตรฐานโลกเท่ากับ 1:1,500 คน

โรงพยาบาลรามารามิบัติ เป็นหน่วยงานหนึ่งในระดับภาควิชาของคณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามารามิบัติ มหาวิทยาลัยมหิดล สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย และเป็นสถานพยาบาลแห่งหนึ่งของรัฐบาล ตั้งอยู่เลขที่ 270 ถนนพระราม 6 แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร 10400 มีเนื้อที่ทั้งหมด 368 ไร่ มีอาคารรวม 28 อาคาร เริ่มเปิดดำเนินการรักษาคนไข้เมื่อวันที่ 3 พฤษภาคม

พ.ศ. 2512 จัดเป็นคณะแพทยศาสตร์ ในลำดับที่สี่ของประเทศไทย เปิดรับนักศึกษาจำนวน 64 คน ในรุ่นที่ 1 พ.ศ. 2508 และมีโรงพยาบาลขึ้นมาตรฐานขนาด 500 - 600 เตียง มีศักยภาพในการดูแลผู้ป่วย และผลิตแพทย์เพิ่มขึ้น ปัจจุบันเป็นโรงพยาบาลขนาด 980 เตียง และเพิ่มจำนวนการรับนักศึกษาแพทย์เป็น 150 คนต่อปี โดยทางคณะแพทยศาสตร์มีพันธกิจ ดังนี้คือ คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี มุ่งสู่ความเป็นเลิศในด้านวิชาการ ผลิตบุคลากร การแพทย์ที่มีคุณภาพในระดับสากล อีกทั้ง ขยายความรู้ และให้บริการ ทางการแพทย์ และสาธารณสุข ส่งเสริมเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาประเทศ

ในปัจจุบันโรงพยาบาลรามาธิบดีขยายพื้นที่เพื่อรองรับผู้ป่วยที่มากขึ้น และได้จัดตั้งโรงพยาบาลอีกแห่งที่อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ คือ สถาบันการแพทย์จักรีนฤเบดินทร์ ทั้งนี้ การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาธิบดี จึงมีความสำคัญอย่างมากในการวางแผนการพัฒนา และปรับปรุงบริการของโรงพยาบาล ในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านสถานที่ บรรยากาศ สิ่งอำนวยความสะดวก บุคลากร และเครื่องมือทางการแพทย์ เพื่อที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลที่ดี และให้โรงพยาบาลรามาธิบดี เป็นหนึ่งในโรงพยาบาลที่จะเป็นกุญแจสำคัญในการพัฒนางานการแพทย์ของไทยต่อไปในอนาคต

1.2 คำถามงานวิจัย

1. ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดใดบ้าง ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาธิบดี แต่ละปัจจัยมีความสำคัญต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกันอย่างไร
2. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ใดบ้าง ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาธิบดี (อายุ เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน)

1.3 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาธิบดีซึ่งประกอบด้วยปัจจัยส่วนผสมทางการตลาด 7 ปัจจัย (7Ps) ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ปัจจัยด้านราคา (Price) ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ปัจจัยด้านบุคคล (People) หรือพนักงาน (Employee) ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) และปัจจัยด้านกระบวนการ (Process)

2. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.4 ขอบเขตงานวิจัย

งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ โดยมีตัวแปรอิสระคือ ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาด 7 ปัจจัย (7Ps) ประกอบด้วยปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ปัจจัยด้านราคา (Price) ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ปัจจัยด้านบุคคล (People) หรือพนักงาน (Employee) ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) และปัจจัยด้านกระบวนการ (Process) และลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยการใช้แบบสอบถาม และสัมภาษณ์โดยตรงจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คนที่เก็บข้อมูลที่โรงพยาบาลรามาริบัติ ระหว่างเดือน ตุลาคม – พฤศจิกายน 2560

1.5 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์กลยุทธ์ทางการตลาดของโรงพยาบาลรามาริบัติ
2. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์คุณภาพเพื่อการแก้ไข และปรับปรุง ในด้านการให้บริการ และคุณภาพของบุคลากรของโรงพยาบาลรามาริบัติ ให้มีประสิทธิภาพตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้มากขึ้น
3. ผู้บริหารของโรงพยาบาลรัฐบาล และโรงพยาบาลเอกชนอื่นๆ สามารถนำข้อมูลงานวิจัยไปใช้ประกอบการพิจารณา และตัดสินใจ ในการปรับปรุงหรือพัฒนาโรงพยาบาล เพื่อวางแผนแก้ไขและปรับปรุงตามปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของคนไข้

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

การให้บริการทางการแพทย์ในงานวิจัยนี้ หมายถึง การให้บริการเมื่อมีอาการเจ็บป่วย หรือสงสัยว่ามีอาการเจ็บป่วย โดยการตรวจวินิจฉัยรักษาพยาบาลจนกระทั่งผู้ป่วยหายจากอาการเจ็บป่วย

โรงพยาบาลเอกชน หมายถึง โรงพยาบาลที่จัดตั้งโดยเอกชน มีทั้งที่เป็นบริษัทจำกัด และบริษัทมหาชนจำกัดด้วย โรงพยาบาลเอกชนบางแห่งเป็นโรงพยาบาลเฉพาะด้าน เช่น โรงพยาบาลทางด้านโรคตา โรงพยาบาลทันตกรรม เป็นต้น บางแห่งก็มีมากกว่าหนึ่งแห่งในกลุ่ม บริษัทเดียวกัน



บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยนี้ทำขึ้นเพื่อศึกษา “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาธิบดี” โดยได้มีการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย ดังนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 แนวคิดและทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด

2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับด้านประชากรศาสตร์

2.1.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับส่วนประสมทางการตลาด

2.2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับด้านประชากรศาสตร์

2.3 กรอบแนวคิดงานวิจัย

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 แนวคิดและทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด

ส่วนประสมทางการตลาดถูกนำมาใช้อย่างแพร่หลายกับการปรับปรุงคุณภาพทางการบริการโดย iHotel Marketer (2012, อ้างอิงจาก Kotler, 1999) ได้แจกแจงไว้เป็นรายละเอียดแต่ละด้านดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) เป็นสิ่งซึ่งสนองความจำเป็น และความต้องการของมนุษย์ได้คือ สิ่งที่ผู้ขายต้องมอบให้แก่ลูกค้า และลูกค้าจะได้รับผลประโยชน์ และคุณค่าของผลิตภัณฑ์นั้นๆ โดยทั่วไปแล้ว ผลิตภัณฑ์แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ ผลิตภัณฑ์ที่อาจจับต้องได้ (Tangible Products) และ ผลิตภัณฑ์ที่จับต้องไม่ได้ (Intangible Products) ในงานวิจัยนี้ ผลิตภัณฑ์ คือ การบริการระหว่างการบริการทางการแพทย์ และคนไข้

ด้านราคา (Price) หมายถึง คุณค่าผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน ลูกค้าจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่า (Value) ของบริการกับราคา (Price) ของบริการนั้น ถ้าคุณค่าสูงกว่าราคาลูกค้าจะตัดสินใจซื้อ ดังนั้น การกำหนดราคาการให้บริการควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่ต่างกัน

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศสิ่งแวดล้อมในการนำเสนอบริการให้แก่ลูกค้า ซึ่งมีผลต่อการรับรู้ของลูกค้าในคุณค่า และคุณประโยชน์ของบริการที่นำเสนอ ซึ่งจะต้องพิจารณาในด้านทำเลที่ตั้ง (Location) และช่องทางในการนำเสนอบริการ (Channels)

ด้านการส่งเสริม (Promotions) เป็นเครื่องมือหนึ่งที่มีความสำคัญในการติดต่อสื่อสารให้ผู้ใช้บริการ โดยมีวัตถุประสงค์ที่แจ้งข่าวสารหรือชักจูงให้เกิดทัศนคติ และพฤติกรรมการใช้บริการและเป็นกุญแจสำคัญของการตลาดสายสัมพันธ์

ด้านบุคคล (People) หรือพนักงาน (Employee) ซึ่งต้องอาศัยการคัดเลือก การฝึกอบรม การจูงใจ เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้แตกต่างเหนือคู่แข่งชั้นเป็น ความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และผู้ให้บริการต่างๆ ขององค์กร เจ้าหน้าที่ต้องมีความสามารถ มีทัศนคติที่สามารถตอบสนองต่อผู้ให้บริการ มีความคิดริเริ่ม มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา สามารถสร้างค่านิยมให้กับองค์กร

ด้านกายภาพและการนำเสนอ (Physical Evidence/Environment and Presentation) แสดงให้เห็นถึงลักษณะทางกายภาพ และการนำเสนอให้กับลูกค้าให้เห็นเป็นรูปธรรม โดยพยายามสร้างคุณภาพโดยรวม ทั้งทางด้านกายภาพ และรูปแบบการให้บริการเพื่อสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นด้านการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย การเจรจาต้องสุภาพอ่อนโยน และการให้บริการที่รวดเร็ว หรือผลประโยชน์อื่นๆ ที่ลูกค้าควรได้รับ

ด้านกระบวนการ (Process) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระเบียบวิธีการ และงานปฏิบัติในการบริการ ที่นำเสนอให้กับผู้ให้บริการเพื่อมอบการให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็ว และทำให้ผู้ให้บริการเกิดความประทับใจ

2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับด้านประชากรศาสตร์

ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ เป็นความหลากหลายด้านภูมิหลังของบุคคล ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ลักษณะโครงสร้างของร่างกาย ความอาวุโสในการทำงาน วชิรวัตร งามละม่อม (2558) กล่าวว่า ประชากรศาสตร์จะแสดงถึงความเป็นมาของแต่ละบุคคลจากอดีตถึงปัจจุบัน ในหน่วยงานหรือในองค์กรต่างๆ ซึ่งประกอบด้วยพนักงานหรือบุคลากรในระดับต่างๆ ซึ่งมีลักษณะพฤติกรรมที่แสดงออกที่แตกต่างกันมีสาเหตุมาจากความแตกต่างทางด้านประชากรศาสตร์ หรือภูมิหลังของบุคคลนั่นเอง

การศึกษา และวิเคราะห์เกี่ยวกับประชากร หรือประชาชน ที่เป็นปัจจัยซึ่งส่งผลต่อเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ชิบ จิตนิยม (2534, น. 27, อ้างอิงจาก Berelson & Steiner, n.d.) กล่าวว่าโดยทั่วไปคนแต่ละคนจะมีแนวโน้มที่จะรับข้อมูลข่าวสารที่สอดคล้องกับกรอบอ้างอิงความคิดของตนเอง ซึ่งกรอบอ้างอิงทางความคิดนี้รวมถึง เพศ การศึกษา ความสนใจ และความเกี่ยวข้องกับ

สิ่งต่างๆ สถานภาพทางสังคมและอื่นๆ ที่เป็นคุณสมบัติที่มีความสำคัญของบุคคล โดยกรอบอ้างอิงทางความคิดเหล่านี้ทำให้เกิดความแตกต่างในเรื่องของ ความรู้ ความเชื่อ ทศนคติของแต่ละบุคคล ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรม

เพศ ผู้หญิงและผู้ชายมีแนวโน้มที่จะมีทัศนคติและพฤติกรรมที่แตกต่างกัน โดยผู้หญิงมักจะมีอารมณ์ละเอียดอ่อน และต้องการค้นหาข้อมูลต่างๆ ให้มากขึ้นก่อนการตัดสินใจ ส่วนผู้ชายมักจะมีอารมณ์เชื่อมั่นในตัวเองสูง และมักจะมุ่งที่บางสิ่งบางอย่างที่จะช่วยให้สามารถบรรลุตามเป้าหมายได้ ดังนั้น นักการตลาดจึงได้นำลักษณะความแตกต่างทางเพศมาประยุกต์ใช้กับผลิตภัณฑ์บางประเภท ซึ่งผลิตภัณฑ์บางชนิดได้มีการวางตำแหน่งผลิตภัณฑ์ให้มีลักษณะขาดความเป็นหญิงหรือความเป็นชาย จึงนับได้ว่าเพศเป็นตัวแปรในการแบ่งส่วนตลาดที่สำคัญเช่นกัน

อายุ เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความแตกต่างในเรื่อง ความคิด ความรับผิดชอบ ความสนใจ ความสามารถในการแก้ไขปัญหา ความมีเหตุผล และวุฒิภาวะด้านอื่นๆ รวมทั้งความสามารถทางสติปัญญา ซึ่งส่งผลให้มีพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไปในแต่ละช่วงอายุ และมีความต้องการที่แตกต่างกัน

ระดับการศึกษา เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อค่านิยม ทศนคติและพฤติกรรม รวมถึงช่องทางการรับรู้ของในแต่ละคนอีกด้วย หลังจากที่ได้รับความรู้สูง คนที่มีการศึกษาสูงมีแนวโน้มที่จะศึกษาหาข้อมูลเพิ่มเติม โดยที่ยังไม่เชื่อในทันที การศึกษายังเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อรายได้และสถานภาพทางสังคมอีกด้วย คนที่มีการศึกษาสูงจะมีโอกาสที่จะมีรายได้ที่สูงกว่าคนที่มีการศึกษาที่ต่ำกว่า

สถานภาพทางสังคม ตำแหน่งของบุคคลในกลุ่มสังคมวางไว้ในความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในสังคม แบ่งแยกตามอาชีพ รายได้ หรือแบ่งเป็นชนชั้นทางสังคม ซึ่งจะส่งผลต่อวิถีชีวิต เนื่องจากมีความแตกต่างในด้าน ความเชื่อ ค่านิยม กิจกรรม และพฤติกรรมต่างๆ

อาชีพ เป็นรูปแบบของประสบการณ์ที่สัมพันธ์กับงาน เช่น ตำแหน่งงาน หน้าที่งาน การตัดสินใจ และการแปลความหมายที่เป็นรูปธรรมเกี่ยวกับการทำงาน และกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของบุคคล และเป็นผลที่เกิดจากการประกอบกิจกรรมของบุคคลในช่วงระยะเวลาหนึ่งหรือตลอดชีวิต อาชีพจะบ่งบอกถึงเป้าหมายของงาน และเป้าหมายชีวิตของตนเอง คนที่มีอาชีพนั้นนอกจากเขาจะยอมรับในอาชีพของตนเอง เขายังควบคุมจัดการสร้างอาชีพ และสร้างโอกาสให้ตนเองประสบความสำเร็จในอาชีพอีกด้วย

รายได้ เป็นปัจจัยสำคัญที่แสดงถึงกำลังซื้อของคนแต่ละคน และเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมการใช้ชีวิตของแต่ละคน โดยรายได้มักจะถูกใช้ในการแบ่งชนชั้นทางสังคม (Social Class) ซึ่งแต่ละชนชั้นทางสังคมก็จะมีลักษณะค่านิยม และพฤติกรรมบริโภคเฉพาะอย่าง ที่แตกต่างกันออกไป

จากแนวคิด และทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ต่างๆ จะส่งผลต่อลักษณะทางพฤติกรรมของผู้บริโภคที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงได้นำแนวความคิดนี้มาใช้ประกอบเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา เนื่องจากปัจจัยแต่ละปัจจัยของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกันตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ ถือเป็นพื้นฐานในการกำหนดพฤติกรรมในการเลือกซื้อสินค้าหรือบริการที่แตกต่างกันได้ และเพื่อใช้ในการวางแผนกำหนดกลยุทธ์ให้กับผู้บริโภคตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการ เพื่อให้เข้าถึง และตรงกับกลุ่มเป้าหมายโดยตรงมากที่สุด

2.1.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกรักชอบยินดีเต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดย อุทัย พรณสุตใจ (2545) กล่าวว่าความพึงพอใจจะเกิดเมื่อได้รับตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุ และด้านจิตใจ ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึก และทัศนคติของบุคคล อันเนื่องมาจากสิ่งเร้า และสิ่งจูงใจ โดยอาจเป็นไปในเชิงประมาณค่า ว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อ สิ่งเหล่านั้นเป็นไปในทางลบ หรือทางบวก

กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550) ให้คำจำกัดความถึงความพึงพอใจว่า คือสิ่งที่ควรจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวก และทางลบ แต่ก็เมื่อได้สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการ หรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบ เป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

วิรุฬ พรณเทวี (2542, น. 111) ให้ความหมายโดยสรุปของความพึงพอใจว่าเป็น ความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมาก และได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการ ตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่ามีมากหรือน้อย

ความพึงพอใจเกิดขึ้นหรือไม่ขึ้นขึ้นอยู่กับกระบวนการการเรียนรู้ประกอบกับระดับความรู้สึก ดังนั้น จึงสามารถวัดได้หลายวิธีดังต่อไปนี้ (สาโรจน์ ไสยสมบัติ, 2534, น. 39)

1. การใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นวิธีที่นิยมใช้มากอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง
2. การสัมภาษณ์ ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญ
3. การสังเกต เป็นการสังเกตพฤติกรรมทั้ง ก่อนการปฏิบัติกิจกรรม ขณะปฏิบัติ

กิจกรรม และหลังการปฏิบัติกิจกรรม

โดยงานวิจัยนี้จะเลือกใช้แบบสอบถามในการวัดความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามารัตติ ซึ่งจากการศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยพบว่างานศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามารัตติ โดยตรงยังไม่มีที่แพร่หลายนัก ผู้วิจัยจึงได้คัดเลือกงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และมีประเด็นการศึกษาที่ใกล้เคียงกับงานวิจัยครั้งนี้ โดยมุ่งเน้นถึงการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาล เพื่อช่วยให้เข้าใจถึงความต้องการ และทัศนคติของผู้ใช้บริการมากขึ้น ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างมากในการนำมาเป็นข้อมูลพื้นฐานใช้อ้างอิง และประยุกต์ในงานวิจัยครั้งนี้ โดยสามารถสรุปได้ดังนี้

2.2.1 ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด

2.2.1.1 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product)

พรชัย ดีไพศาลสกุล (2557) ศึกษา ความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาล พบว่า ผู้รับบริการให้ความสำคัญกับการคัดเลือกโรงพยาบาลที่จะรับบริการผ่านชื่อเสียงที่ได้รับข้อมูลมา รวมถึงการทำความเข้าใจถึงมาตรฐานรับรองของโรงพยาบาลในระดับสากลต่างๆ

สุวิมล คำย่อย (2555) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านห้วยกออำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญ เรื่องความสะอาดของอุปกรณ์ที่ใช้ ส่งผลให้ความพึงพอใจในด้านคุณภาพการให้บริการสูง

2.2.1.2 ปัจจัยด้านราคา (Price)

พริยาพร ธรรมแะ (2554) ทำการศึกษา พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการด้านสาธารณสุขจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล กรณีศึกษา:โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล บ้านนาเม็ง อำเภอฟัว จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ค่ารักษาพยาบาลที่มีความเหมาะสม จะทำให้ผู้เข้ารับบริการรู้สึกพึงพอใจ

ในขณะที่ ศศิธร เลิศล้ำ (2551) ศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท พบว่าอัตราค่าตรวจวินิจฉัยโรคของแพทย์ และค่าเวชภัณฑ์ของโรงพยาบาลเอกชน แม้จะมีราคาสูงกว่าโรงพยาบาลของรัฐ แต่ผู้บริกรมีความพึงพอใจในความคุ้มค่าของค่าใช้จ่ายในการรักษา

2.2.1.3 ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)

งานวิจัยของ ณัฐ จินาเพย (2555) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาล กรณีศึกษาโรงพยาบาลเชิงราชประชานุเคราะห์ จังหวัด

เชียงราย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีแนวโน้มจะพึงพอใจมากขึ้นเมื่อสถานที่ ที่เข้ารับบริการมีความสะอาดเรียบร้อย

สุวิมล คำย่อย (2555) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านห้วยกอเมื่อน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี มีความเห็นสอดคล้องกัน โดยจากการวิจัยพบว่า ความสะอาด เป็นสัดส่วนของโรงพยาบาลส่งผลให้ผู้รับบริการพึงพอใจมาก

2.2.1.4 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)

อะคร้าว ภัทรารมณ (2550) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนผสมทางการตลาดของการบริการตรวจสุขภาพประจำปีของโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การโฆษณา และประชาสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน เมื่อผู้เข้ารับบริการได้รับรู้ด้านการโฆษณา และประชาสัมพันธ์ มากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจโดยรวมต่อการใช้บริการตรวจสุขภาพประจำปีของโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท มีเพิ่มมากขึ้น

พรวลาภ ประโยชน์อมรกุล (2557) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมฮอเต็ลเคย์อินน์ รีสอร์ท ภูเก็ต พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากกับการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ การจัดให้ใช้บัตรสมาชิกเพื่อรับสิทธิพิเศษต่างๆ การให้บริการแบบแพ็คเกจ และการแจ้งข่าวสาร และโปรโมชั่นกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

2.2.1.5 ปัจจัยด้านบุคคล (People)

พรชัย ดีไพศาลสกุล (2557) ศึกษา ความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาล พบว่า ผู้ป่วยให้ความพึงพอใจเมื่อได้รับแผนการรักษา คำแนะนำ ข้อควรระวัง ข้อควรปฏิบัติระหว่างการรักษา จากแพทย์อย่างดี

งานวิจัยของ ญัฐ จินาเพย (2555) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาล กรณีศึกษาโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ จังหวัดเชียงรายที่ได้จาก พบว่า เจ้าหน้าที่สื่อสารแนะนำให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี ส่งผลต่อความพึงพอใจ นั่นคือหากผู้ป่วยได้รับการเอาใจใส่แนะนำให้ความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ ทั้งพยาบาล และแพทย์ กลุ่มตัวอย่างผู้ป่วยมีแนวโน้มที่จะพึงพอใจในการให้บริการของโรงพยาบาล

2.2.1.6 ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation)

สุวิมล คำย่อย (2555) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านห้วยกอเมื่อน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี พบว่า เรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกในการรับบริการ เช่น ที่นั่งคอย โทรศัพท์สาธารณะ ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น และศศิธร เลิศล้ำ (2551) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท พบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับเรื่องจำนวนของสถานที่จอดรถ และความปลอดภัย ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการในระดับปานกลาง

นอกจากนี้ สุวิมล คำย่อย (2555) ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านห้วยกออำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี พบว่า ผู้รับบริการให้ความสำคัญกับการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีความพึงพอใจมากเมื่อเจ้าหน้าที่แต่งกายน่าเชื่อถือ เรียบร้อย

2.2.1.7 ปัจจัยด้านกระบวนการ (Process)

ศศิธร เลิศล้ำ (2551) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท พบว่าความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการดูแลเอาใจใส่ส่งผลให้ผู้มาใช้บริการพึงพอใจมาก

สุวิมล คำย่อย (2555) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านห้วยกออำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี พบว่าผู้รับบริการให้ความสำคัญในเรื่องความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การให้บริการตามลำดับคิว ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการมาก

นอกจากนี้ งานวิจัยของ ณัฐ จินาเพย (2555) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาล กรณีศึกษาโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ จังหวัดเชียงรายที่ได้จาก พบว่า ปัจจัยด้านความพอเพียงของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจ หากโรงพยาบาลมีเจ้าหน้าที่ในการให้บริการเพียงพอแล้ว ผู้รับบริการมีแนวโน้มที่จะพึงพอใจในการให้บริการของโรงพยาบาล

2.2.2 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

2.2.2.1 ปัจจัยด้านเพศ

ศศิธร เลิศล้ำ (2551) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท พบว่าเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจที่ต่างกัน เพศชายมีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการโดยรวมมากกว่าเพศหญิง

อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยของ ปวีณา ทวีวงศ์โอฬาร (2552) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่าปัจจัยเพศที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวแต่อย่างใด

2.2.2.2 ปัจจัยด้านอายุ

ศศิธร เลิศล้ำ (2551) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 51 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าทุกช่วงอายุ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Abdellah & Levine (1957) ที่ศึกษาแล้วพบว่า ผู้ป่วยที่มีอายุมากขึ้น จะมีความพึงพอใจต่อการบริการทางการแพทย์มากกว่าผู้ป่วยที่อายุน้อย ซึ่งอาจเนื่องมาจากอายุมากขึ้น ความเจ็บป่วยก็มากขึ้นทำให้ต้องไปโรงพยาบาลบ่อยครั้งจนเกิดความเคยชิน

2.2.2.3 ปัจจัยระดับการศึกษา

เกษรธารณ์ มักรกุล (2544) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจต่อการรับบริการรักษาพยาบาลของผู้ประกันตน: ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ป่วยใน โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการรับบริการรักษาพยาบาลไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ เชาวลิต อะหมัด (2546) ที่ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มีต่อระบบการให้บริการโรงพยาบาลเสนา อำเภอสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มีต่อการให้บริการ

อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยของ ศศิธร เลิศล้ำ (2551) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท พบว่า ผู้รับบริการที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และระดับปริญญาตรี จะมีความพึงพอใจมากกว่าระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

2.2.2.4 ปัจจัยด้านสถานภาพ

เชาวลิต อะหมัด (2546) ที่ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มีต่อระบบการให้บริการโรงพยาบาลเสนา อำเภอสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มีต่อการให้บริการ

อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยของ ปวีณา ทวีวงศ์โอฬาร (2552) ที่ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีสถานภาพต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจในการท่องเที่ยวในด้านความปลอดภัยและด้านการบริการ แตกต่างกัน

2.2.2.5 ปัจจัยด้านอาชีพ

โสธยา พูลเกษ (2550) ได้ทำการศึกษาความคาดหวังของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร พบว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการที่แตกต่างกัน ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ เชาวลิต อะหมัด (2546) ที่ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มีต่อระบบการให้บริการโรงพยาบาลเสนา อำเภอสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า อาชีพที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มีต่อการให้บริการ

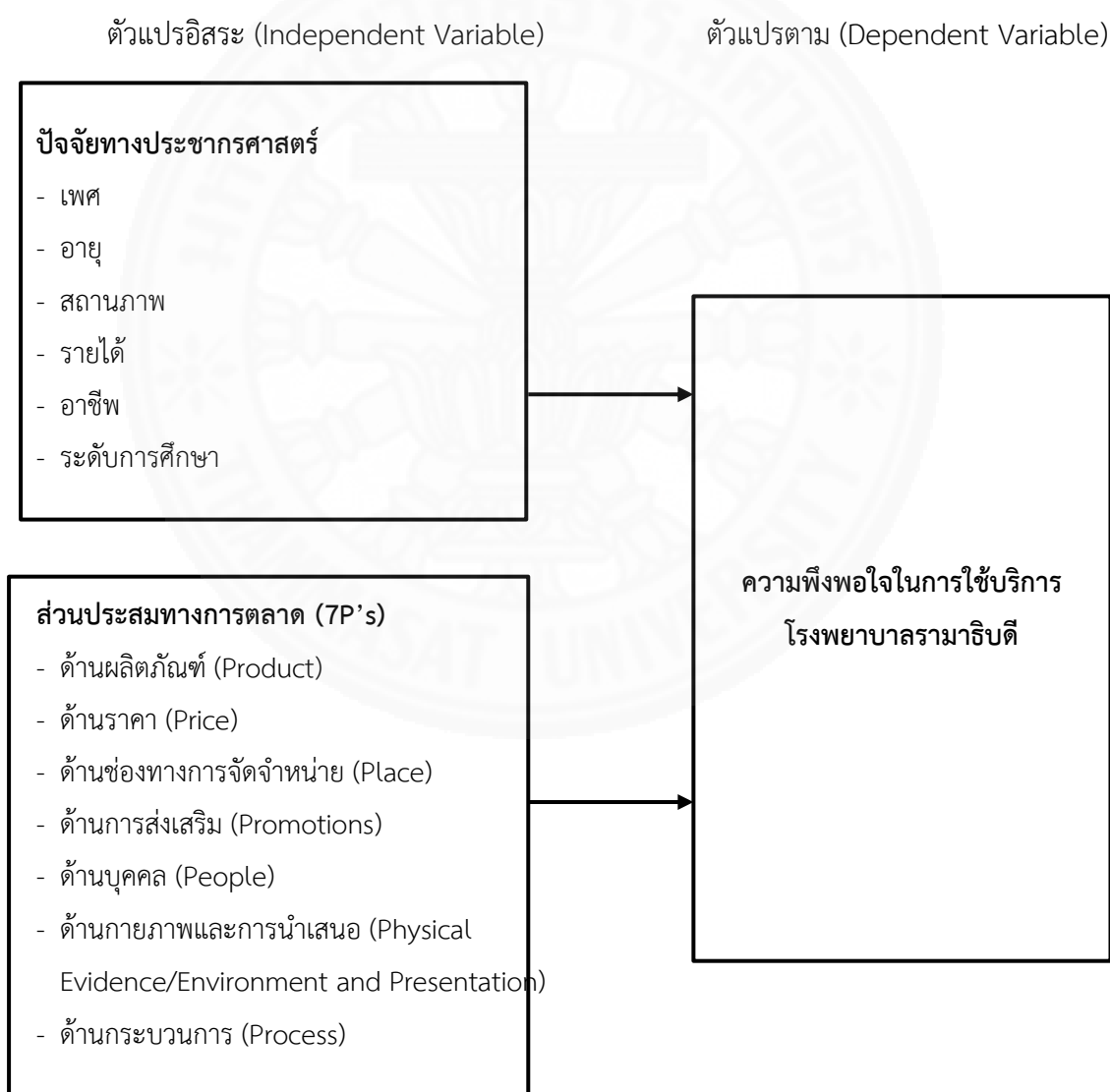
2.2.2.6 ปัจจัยด้านรายได้

เกษรธารณ์ มักรกุล (2544) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจต่อการรับบริการรักษาพยาบาลของผู้ประกันตน: ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ป่วยใน โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ พบว่า รายได้ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการรับบริการรักษาพยาบาลไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เชาวลิต อะหมัด (2546) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มีต่อระบบการให้บริการ

โรงพยาบาลเสนา อำเภอสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า รายได้ที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มีต่อการให้บริการ

อย่างไรก็ตาม ศศิธร เลิศล้ำ (2551) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท พบว่าผู้มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการโดยรวมต่างกัน เนื่องจากผู้มีรายได้ค่อนข้างสูง ต้องการที่จะได้รับการบริการที่มีคุณภาพเพื่อให้สอดคล้องกับค่าใช้จ่ายที่เสียไป

2.3 กรอบแนวคิดงานวิจัย



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยวิจัยโดยการสำรวจ (Survey Research) และนำมาวิเคราะห์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามารามิบัติ จำแนกตามปัจจัยต่างๆ โดยมีขั้นตอนดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

- 3.1 ระเบียบวิธีวิจัย
- 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย
- 3.4 สมมุติฐานการวิจัย
- 3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.6 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย
- 3.7 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.8 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามารามิบัติ โดยพิจารณาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพล ได้แก่ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ปัจจัยด้านราคา (Price) ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ปัจจัยด้านบุคคล (People) หรือพนักงาน (Employee) ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) และปัจจัยด้านกระบวนการ (Process) และปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามีดังนี้ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการของโรงพยาบาลรามารามิบัติ การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้ตารางกำหนดตัวอย่างของ Yamane (1973) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างจากผู้มาใช้บริการ

ทั้งหมดของโรงพยาบาลรามาริบัติ พบว่าในเดือน ธันวาคม 2559 ให้บริการผู้ป่วยนอกทุกตึกจำนวน 6,955 คนต่อวัน และผู้ป่วยใน จำนวน 2,093 คนต่อวัน เมื่อนำมาคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Yamane ซึ่งกำหนดความเชื่อมั่นที่ 95% และความคลาดเคลื่อนไว้ที่ 0.05

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

เมื่อ n = จำนวนกลุ่มประชากร

N = จำนวนของประชากรที่เคยใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติอย่างน้อย 1 ครั้ง

e = ความคลาดเคลื่อนระหว่างค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างและค่าเฉลี่ยประชากรที่ยอมรับได้ ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.05

แทนค่า

$$\begin{aligned} N &= \frac{9048}{1 + 9048 * 0.05^2} \\ &= 384 \end{aligned}$$

ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำโดยประมาณ 400 ตัวอย่าง

3.3 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยนี้ แบ่งเป็นตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังนี้

3.3.1 ตัวแปรอิสระหรือตัวแปรต้น (Independent Variables)

3.3.1.1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

1. ปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ในด้านเพศ
2. ปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ในด้านอายุ
3. ปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ในด้านระดับการศึกษา
4. ปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ในด้านสถานภาพ
5. ปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ในด้านอาชีพ
6. ปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ในด้านรายได้

3.3.1.2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด

1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product)
2. ปัจจัยด้านราคา (Price)
3. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)
4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)
5. ปัจจัยด้านบุคคล (People)
6. ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and (Presentation)
7. ปัจจัยด้านกระบวนการ (Process)

3.3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

ความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบดี

3.4 สมมติฐานการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบดีมีสมมติฐานแบ่งได้ 2 กลุ่ม ดังนี้

3.4.1 สมมติฐานที่เกี่ยวข้องกับลักษณะทางประชากรศาสตร์

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ในด้านเพศ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบดี แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ในด้านอายุ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบดี แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ในด้านระดับการศึกษา ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบดี แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ในด้านสถานภาพ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบดี แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ในด้านอาชีพ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบดี แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 6 ปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ในด้านรายได้ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบดี แตกต่างกัน

3.4.2 สมมติฐานที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps)

สมมติฐานที่ 7 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามารามิบัติ

สมมติฐานที่ 8 ปัจจัยด้านราคา ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามารามิบัติ

สมมติฐานที่ 9 ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามารามิบัติ

สมมติฐานที่ 10 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามารามิบัติ

สมมติฐานที่ 11 ปัจจัยด้านบุคคล ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามารามิบัติ

สมมติฐานที่ 12 ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามารามิบัติ

สมมติฐานที่ 13 ปัจจัยด้านกระบวนการ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามารามิบัติ

3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การเก็บข้อมูลตัวอย่างในการวิจัยเชิงสำรวจครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยอาศัยแนวคิดทฤษฎีงานวิจัยที่มีผู้ศึกษาไว้ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบด้วย โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามคัดกรอง ผู้เคยใช้บริการโรงพยาบาลรามารามิบัติ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการใช้บริการโรงพยาบาลรามารามิบัติ ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแบบ Likert Scale ซึ่งมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนดังตารางที่ 3.1 นี้

ตารางที่ 3.1

เกณฑ์การกำหนดค่าน้ำหนักคะแนนสำหรับระดับความเห็น

ระดับความเห็น	ค่าน้ำหนักคะแนนของตัวเลือกตอบ
เห็นด้วยมากที่สุด	5
เห็นด้วยมาก	4
เห็นด้วยปานกลาง	3
เห็นด้วยน้อย	2
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1
ไม่สามารถประเมินได้	0

เกณฑ์การประเมินผล ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลผล ซึ่งผลจากการคำนวณโดยใช้สูตรการหาความกว้างอันตรภาคชั้น เป็นดังนี้

$$= \text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด} / \text{จำนวนชั้น}$$

$$= \frac{5-1}{5} = 0.8$$

คะแนนสูงสุดคะแนนต่ำสุดจำนวนชั้นจึงได้เกณฑ์การแปลค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นและการตัดสินใจในระดับต่างๆ ดังตารางที่ 3.2 นี้

ตารางที่ 3.2

เกณฑ์การแปลผลของค่าเฉลี่ยคะแนนในระดับต่างๆ

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความเห็น
4.21 – 5.00	เห็นด้วยมากที่สุด
3.41 – 4.20	เห็นด้วยมาก
2.61 – 3.40	เห็นด้วยปานกลาง
1.81 – 2.60	เห็นด้วยน้อย
1.00 – 1.80	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจโดยรวมต่อการใช้บริการโรงพยาบาลรามารามิบัติ ใช้การวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้วยเครื่องมือแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแบบ Likert Scale เช่นเดียวกับส่วนที่ 3

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ ข้อมูลทั่วไป ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ เป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการโดยจะเป็นคำถามแบบให้เลือกได้เพียงคำตอบเดียว

3.6 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยมีขั้นตอนการสร้างดังต่อไปนี้

1. ศึกษาทฤษฎี หลักการ แนวความคิด จากเอกสาร ตำรา หนังสือ เว็บไซต์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม โดยขอคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ
2. ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญด้านงานวิจัยวิจารณ์ และให้ข้อเสนอแนะ และนำไปปรับปรุงอีกครั้ง

3.7 การเก็บรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยนี้เก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ โดยการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยเริ่มเก็บรวบรวมข้อมูลในระหว่างเดือน ตุลาคม – พฤศจิกายน พ.ศ. 2560 จนได้ข้อมูลตัวอย่างตามที่ต้องการ

3.8 การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากประมวลผลข้อมูลจากแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยจะนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

3.8.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

ศึกษาลักษณะการกระจายข้อมูล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้เฉลี่ย ระดับความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) และระดับความพึงพอใจ เพื่อใช้อธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยพิจารณา และนำเสนอข้อมูลในรูปตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แผนภูมิวงกลม (Pie Chart) และแท่งแผนภูมิ (Bar Chart)

3.8.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistic)

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน เป็นการศึกษาข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างและทดสอบสมมติฐานโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) ในการจัดกลุ่มตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันไว้เป็นปัจจัยตัวเดียวกัน เพื่อให้สื่อความหมายตัวแปรได้อย่างครอบคลุม
2. การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) กับตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ ของกลุ่มตัวอย่าง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 95% โดยทดสอบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ ของกลุ่มตัวอย่างหรือไม่
3. การวิเคราะห์ Independent Sample T-Test เพื่อทดสอบว่า ปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านเพศที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ ของกลุ่มตัวอย่างแตกต่างกันหรือไม่
4. การวิเคราะห์ F-Test เป็นการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) เพื่อใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปร 2 กลุ่มขึ้นไป ในการทดสอบปัจจัยทางประชากรศาสตร์ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา ด้านสถานภาพ ด้านอาชีพ และด้านรายได้

บทที่ 4

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ โดยใช้ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ปัจจัยด้านราคา (Price) ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ปัจจัยด้านบุคคล (People) หรือพนักงาน (Employee) ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) และปัจจัยด้านกระบวนการ (Process) และปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยประชากรที่ทำการศึกษา คือ ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ งานวิจัยนี้ได้กำหนดขนาดตัวอย่างที่ต้องการเท่ากับ 400 ตัวอย่าง โดยในบทที่ 4 นี้ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่รวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างมาประมวลผล และวิเคราะห์ค่าทางสถิติ ตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย โดยแบ่งผลการวิเคราะห์ออกเป็นส่วนต่างๆ ดังนี้

- 4.1 ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมและประสบการณ์ ในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติของผู้ตอบ แบบสอบถาม
- 4.3 คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อตัววัดของตัวแปรอิสระ และความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ ของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.4 การวิเคราะห์ปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ กับความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ
- 4.5 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด กับความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ

4.1 ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ โดยระยะเวลาในการรวบรวมแบบสอบถามประมาณ 1 เดือน (เดือนพฤศจิกายน 2560) ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูล และสามารถรวบรวมได้ จำนวน 456 ชุด ทางผู้วิจัยได้ทำการตัดแบบสอบถามออกไป 56 ชุด ที่ไม่ผ่านคำถามคัดกรอง ดังนั้น การวิจัยในครั้งนี้มีแบบสอบถามคงเหลือจำนวน 400 ชุด โดยแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ครบถ้วนจำนวนทั้งสิ้น 400 ชุด มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

ตารางที่ 4.1

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	สัดส่วน (%)
1. เพศ		
หญิง	243	60.75%
ชาย	157	39.25%
	400	100.0%
2. อายุ		
20 - 40 ปี	265	66.25%
41- 60 ปี	118	29.5%
61 ปีขึ้นไป	17	4.25%
	400	100.0%
3. สถานภาพ		
โสด	208	52%
สมรส	166	41.5%
หย่าร้าง	26	6.5%
	400	100.0%
4. ระดับการศึกษาสูงสุด		
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	9	2.25%
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	13	3.25%
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	30	7.5%
ปริญญาตรี	250	62.5%
สูงกว่าปริญญาตรี	98	24.5%
	400	100.0%
5. อาชีพ		
พนักงานบริษัทเอกชน	96	24%
ธุรกิจส่วนตัว	49	12.25%
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	233	58.25%
อื่นๆ	22	5.5%

ตารางที่ 4.1

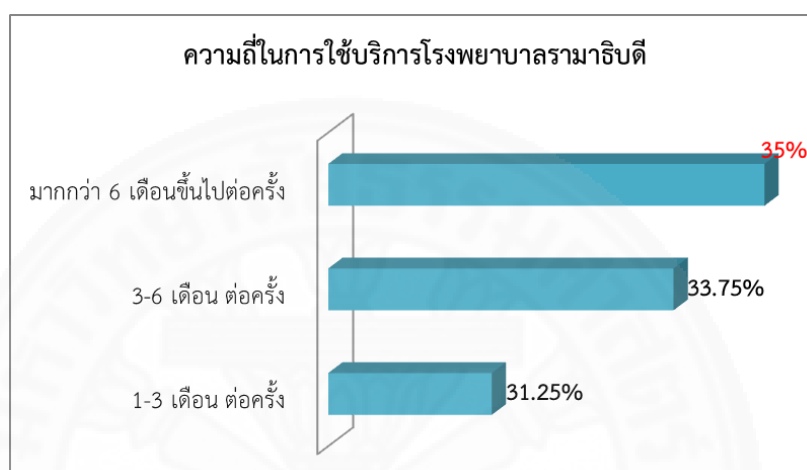
ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

ลักษณะประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	สัดส่วน (%)
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่า 10,000 บาท	26	6.5%
10,000 – 20,000 บาท	36	9%
20,001 – 30,000 บาท	139	34.75%
30,001 – 40,000 บาท	85	21.25%
40,001 – 50,000 บาท	43	10.75%
	400	100.00%

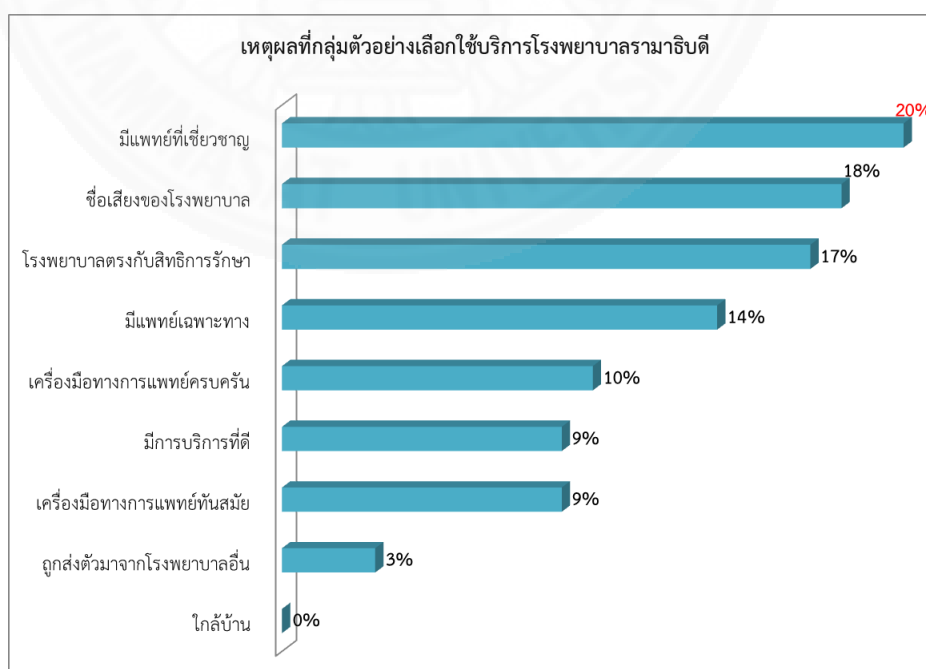
จากตารางที่ 4.1 พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งออกเป็น เพศหญิง 60.75% และเพศชาย 39.25% กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 – 40 ปี คิดเป็น 66.25% สถานภาพส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างคือ โสด คิดเป็น 52% มีระดับการศึกษาสูงสุดส่วนใหญ่ คือ ปริญญาตรี คิดเป็น 62.5% ของกลุ่มตัวอย่าง ขณะที่อาชีพส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างคือ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็น 58.25% และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท มากที่สุด คิดเป็น 34.75% ของกลุ่มตัวอย่าง

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมและประสบการณ์ ในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบดีของผู้ตอบแบบสอบถาม

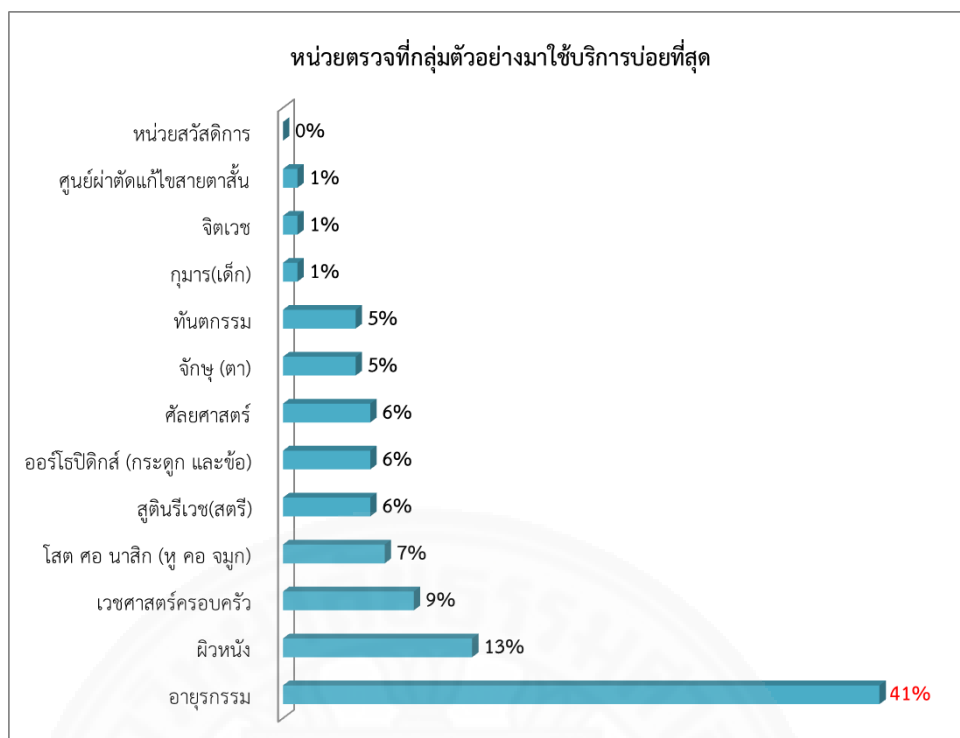
ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมและประสบการณ์ ในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบดีของผู้ตอบแบบสอบถามมีดังนี้



ภาพที่ 4.1 ความถี่ในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบดี



ภาพที่ 4.2 เหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบดี



ภาพที่ 4.3 หน่วยตรวจที่กลุ่มตัวอย่างมาใช้บริการบ่อยที่สุด

จากภาพที่ 4.1 – 4.3 ข้างต้น สามารถสรุปพฤติกรรมผู้ใช้บริการโรงพยาบาลรามารับดีได้ดังนี้

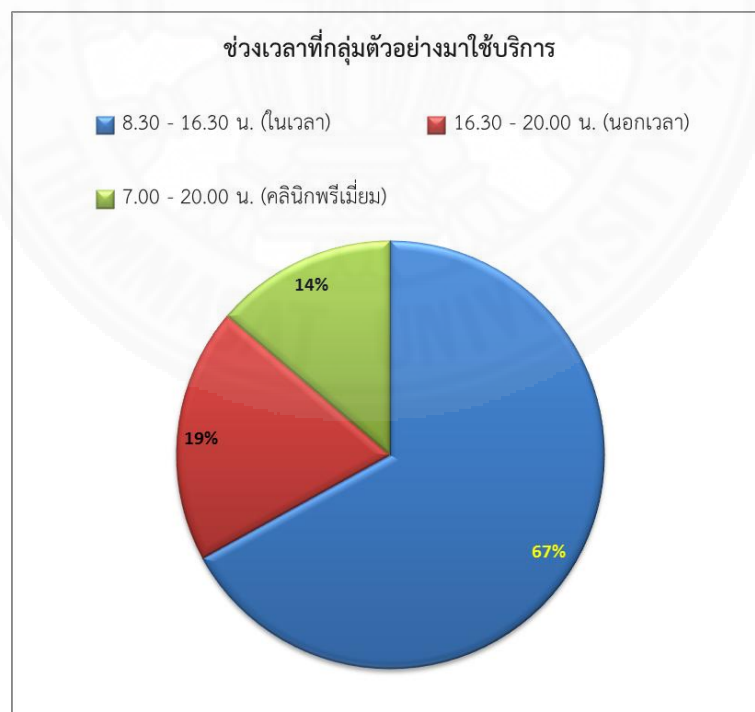
ภาพที่ 4.1 คือกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ มีความถี่ในการใช้บริการมากที่สุดคือ มากกว่า 6 เดือนขึ้นไปต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 35 รองลงมาคือ 3 – 6 เดือน ต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 33.75 และ 1 – 3 เดือนต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 31.25

ภาพที่ 4.2 เหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้บริการโรงพยาบาลรามารับดีมากที่สุดอันดับ 1 คือ มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ คิดเป็นร้อยละ 20 อันดับที่ 2 คือ ชื่อเสียงของโรงพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 18 อันดับที่ 3 คือ โรงพยาบาลตรงกับสิทธิการรักษา คิดเป็นร้อยละ 17 และอันดับสุดท้าย คือถูกส่งตัวมาจากโรงพยาบาลอื่น คิดเป็นร้อยละ 3

ภาพที่ 4.3 หน่วยตรวจที่กลุ่มตัวอย่างมาใช้บริการบ่อยที่สุดอันดับ 1 คือ หน่วยอายุกรรม คิดเป็นร้อยละ 41 อันดับที่ 2 คือ หน่วยผิวหนัง คิดเป็นร้อยละ 13 อันดับที่ 3 คือหน่วยเวชศาสตร์ครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 9 และอันดับสุดท้าย คือศูนย์ผ่าตัดแก้ไขสายตาสั้น, หน่วยจิตเวช และหน่วยกุมารเวช(เด็ก) คิดเป็นร้อยละ 1



ภาพที่ 4.4 ประเภทการตรวจที่กลุ่มตัวอย่างมาใช้บริการ

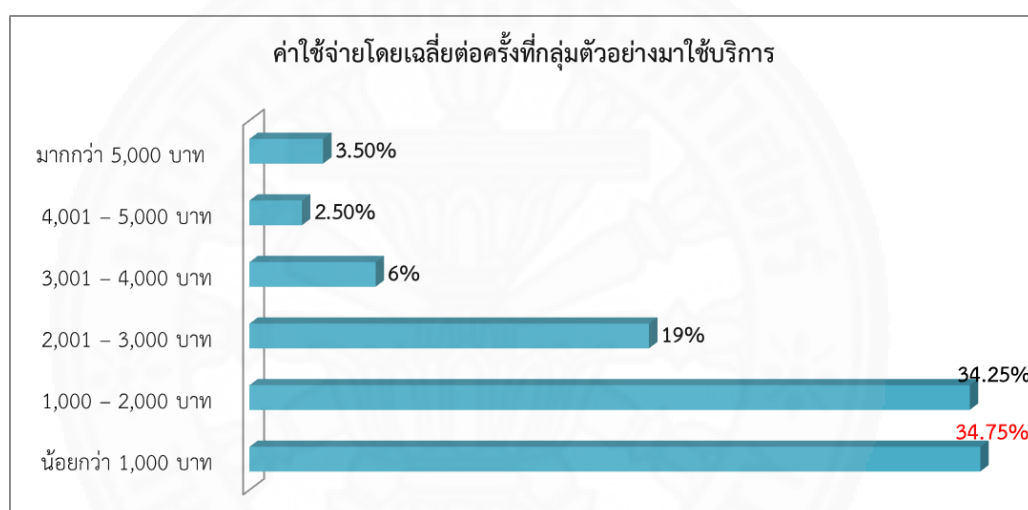


ภาพที่ 4.5 ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างมาใช้บริการ

จากภาพที่ 4.4 – 4.5 ข้างต้น สามารถสรุปพฤติกรรมผู้ใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบดี ได้ดังนี้

ภาพที่ 4.4 ประเภทการตรวจที่กลุ่มตัวอย่างมาใช้บริการมากที่สุด คือ ผู้ป่วยนอก (ไม่ต้องนอนโรงพยาบาล) คิดเป็นร้อยละ 83 รองลงมา คือเป็นกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการเป็นผู้ป่วยใน และผู้ป่วยนอก คิดเป็นร้อยละ 16 และอันดับสุดท้าย คือผู้ป่วยใน (นอนโรงพยาบาล) คิดเป็นร้อยละ 1

ภาพที่ 4.5 ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างมาใช้บริการมากที่สุด คือ 8.30 – 16.30 น. (ในเวลา) คิดเป็นร้อยละ 67 รองลงมาคือ 16.30 – 20.00 น. (นอกเวลา) คิดเป็นร้อยละ 19 และอันดับสุดท้ายคือ 7.00 – 20.00 น. (คลินิกฟรีเมียม) คิดเป็นร้อยละ 14



ภาพที่ 4.6 ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อครั้งที่กลุ่มตัวอย่างมาใช้บริการ

ภาพที่ 4.6 ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อครั้งที่กลุ่มตัวอย่างมาใช้บริการมากที่สุดอันดับที่ 1 คือน้อยกว่า 1,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 34.75 อันดับที่ 2 ค่าใช้จ่ายเฉลี่ย 1,000 – 2,000 บาท คิดเป็น 34.25 อันดับที่ 3 ค่าใช้จ่ายเฉลี่ย 2,001 – 3,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 19 และอันดับสุดท้าย ค่าใช้จ่ายเฉลี่ย คือ 4,001 – 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 2.5

4.3 คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อตัววัดของตัวแปรอิสระ และความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามครบถ้วนทั้ง 400 ชุด สามารถสรุปค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ ตามปัจจัยทั้งหมด 7 ปัจจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.2

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแต่ละมาตรวัดตัวแปรอิสระ

ตัวแปรอิสระ	Mean	Std.Deviation	การแปลค่า
1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์			
1.1 มีบริการที่หลากหลาย	4.31	0.607	มากที่สุด
1.2 การให้บริการมีคุณภาพ	4.27	0.612	มากที่สุด
1.3 โรงพยาบาลมีชื่อเสียง	4.58	0.538	มากที่สุด
1.4 มีการให้บริการทางการแพทย์ที่มีมาตรฐาน	4.44	0.563	มากที่สุด
1.5 มีเทคโนโลยีรองรับการให้บริการในหน่วยต่างๆ ที่น่าเชื่อถือ	4.48	0.561	มากที่สุด
1.6 มีการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.25	0.661	มากที่สุด
2. ปัจจัยด้านราคา			
2.1 ราคาเหมาะสมกับการให้บริการ	4.17	0.677	มาก
2.2 คุณภาพของการให้บริการ มีความเหมาะสมต่อ ราคาค่าบริการ	4.17	0.679	มาก
2.3 ราคาถูกเมื่อเทียบกับโรงพยาบาลอื่น	3.86	0.955	มาก
3. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย			
3.1 สามารถเดินทางไปยังโรงพยาบาลโดยช่องทางที่ หลากหลาย	4.15	0.759	มาก
3.2 สามารถเดินทางไปโรงพยาบาลได้สะดวก	4.01	0.855	มาก

ตารางที่ 4.2

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแต่ละมาตรวัดตัวแปรอิสระ (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	Mean	Std.Deviation	การแปลค่า
4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาด			
4.1 มีการจัดกิจกรรมเพื่อให้ความรู้ด้าน สาธารณสุขอย่างสม่ำเสมอ	3.90	0.748	มาก
4.2 มีการจัดกิจกรรมที่น่าสนใจระหว่างรอคิว ตรวจ	3.65	0.967	มาก
4.3 มีการโฆษณาเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสาร ผ่านแอปพลิเคชันที่เข้าถึงได้ง่าย	3.82	0.914	มาก
5. ปัจจัยด้านบุคคล			
5.1 แพทย์ และเจ้าหน้าที่ มีความรู้ ความสามารถ ให้บริการอย่างมืออาชีพ	4.35	0.607	มากที่สุด
5.2 แพทย์ มีความชำนาญในการให้บริการ	4.53	0.534	มากที่สุด
5.3 แพทย์ ตรวจวินิจฉัยอย่างละเอียด	4.32	0.709	มากที่สุด
5.4 แพทย์ และเจ้าหน้าที่ ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี	4.20	0.688	มาก
5.5 แพทย์ และเจ้าหน้าที่ ยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ	4.05	0.771	มาก
6. ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ			
6.1 มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน	4.13	0.617	มาก
6.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ป่วย (ห้องน้ำสำหรับผู้ใช้รถเข็น, ลิฟต์โดยสาร) อย่างเพียงพอ	4.14	0.699	มาก
6.3 ภายในโรงพยาบาลมีความปลอดภัย	4.10	0.634	มาก
6.4 โรงพยาบาลมีความสะอาด	4.14	0.702	มาก
6.5 เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการมีความสะอาด	4.21	0.596	มากที่สุด
6.6 มีห้องตรวจ และสถานที่นั่งคอย เพียงพอ	3.84	0.848	มาก
6.7 มีที่จอดรถเพียงพอ	2.68	1.198	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแต่ละมาตรวัดตัวแปรอิสระ (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	Mean	Std.Deviation	การแปลค่า
7. ปัจจัยด้านกระบวนการ			
7.1 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	3.65	0.803	มาก
7.2 มีการให้บริการอย่างเสมอภาคตามลำดับ ก่อนหลัง และไม่เลือกปฏิบัติ	4.01	0.697	มาก
7.3 สามารถติดต่อได้ง่ายเมื่อเกิดปัญหา หรือ ต้องการนัดหมาย	3.76	0.864	มาก
7.4 แสดงราคาค่าใช้จ่ายอย่างชัดเจน	3.72	0.959	มาก
7.5 ระบบการนัดหมาย เลื่อนนัดหมายผ่าน Application ที่สะดวก	3.86	0.946	มาก

จากตารางที่ 4.2 เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยทั้ง 31 ปัจจัย พบว่าตัวแปรอิสระที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นสูงสุดจากกลุ่มตัวอย่าง 5 อันดับแรก เรียกลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในเรื่อง โรงพยาบาลมีชื่อเสียง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 เห็นด้วยมากที่สุด ปัจจัยด้านบุคคล ในเรื่อง แพทย์ มีความชำนาญในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 เห็นด้วยมากที่สุด ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในเรื่อง มีเทคโนโลยีรองรับการให้บริการในหน่วยต่างๆ ที่น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 เห็นด้วยมากที่สุด ปัจจัยด้านบุคคล ในเรื่อง แพทย์ และเจ้าหน้าที่ มีความรู้ความสามารถ ให้บริการอย่างมืออาชีพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 เห็นด้วยมากที่สุด และแพทย์ ตรวจวินิจฉัยอย่างละเอียดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 เห็นด้วยมากที่สุด

ตัวแปรอิสระที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นต่ำสุดจากกลุ่มตัวอย่าง 5 อันดับ สุดท้าย ได้แก่ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ในเรื่อง มีที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.68 เห็นด้วยปานกลาง ปัจจัยด้านกระบวนการ ในเรื่อง มีความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 เห็นด้วยมาก ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ในเรื่อง มีการจัดกิจกรรมที่น่าสนใจระหว่างรอคิวตรวจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 เห็นด้วยมาก ปัจจัยด้านกระบวนการ ในเรื่อง แสดงราคาค่าใช้จ่ายอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 เห็นด้วยมาก และสามารถติดต่อได้ง่ายเมื่อเกิดปัญหา หรือต้องการนัดหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 เห็นด้วยมาก

นอกจากนี้เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดแต่ละด้านแล้วนั้น สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นในเรื่อง โรงพยาบาลมีชื่อเสียง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 เห็นด้วยมากที่สุด รองลงมาคือ มีเทคโนโลยีรองรับการให้บริการในหน่วยต่างๆ ที่น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 เห็นด้วยมากที่สุด

ปัจจัยด้านราคา กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นในเรื่อง ราคาเหมาะสมกับการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 เห็นด้วยมาก รองลงมาคือ ราคาเหมาะสมกับการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 เห็นด้วยมาก

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นในเรื่อง สามารถเดินทางไปยังโรงพยาบาลโดยช่องทางที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 เห็นด้วยมาก รองลงมาคือ สามารถเดินทางไปโรงพยาบาลได้สะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 เห็นด้วยมาก

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นในเรื่อง มีการจัดกิจกรรมเพื่อให้ความรู้ด้านสาธารณสุขอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 เห็นด้วยมาก รองลงมาคือ มีการโฆษณาเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันที่เข้าถึงได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 เห็นด้วยมาก

ปัจจัยด้านบุคคล กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นในเรื่อง แพทย์ มีความชำนาญในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 เห็นด้วยมากที่สุด รองลงมาคือ แพทย์ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ให้บริการอย่างมืออาชีพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 เห็นด้วยมากที่สุด

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นในเรื่อง เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการมีความสะอาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 เห็นด้วยมากที่สุด รองลงมาคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ป่วย (ห้องน้ำสำหรับผู้ใช้รถเข็น, ลิฟต์โดยสาร) อย่างเพียงพอ และโรงพยาบาลมีความสะอาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 เห็นด้วยมาก

ปัจจัยด้านกระบวนการ กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นในเรื่อง มีการให้บริการอย่างเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง และไม่เลือกปฏิบัติ 4.01 เห็นด้วยมาก รองลงมาคือ ระบบการนัดหมาย เลื่อนนัดหมายผ่าน Application ที่สะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 เห็นด้วยมาก

ตารางที่ 4.3

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการใช้บริการ

ตัวแปรตาม	Mean	Std.Deviation	การแปลค่า
ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการ ที่โรงพยาบาลรามาริบัติ	4.15	0.652	พึงพอใจมาก

ตัวแปรตามในการวิจัยครั้งนี้ คือความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ ตามข้อมูลในตารางที่ 4.3 พบว่า โดยเฉลี่ยแล้วกลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15

4.4 การวิเคราะห์ปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ กับความพึงพอใจในการใช้บริการ โรงพยาบาลรามาริบัติ

ผู้วิจัยได้ศึกษาความแตกต่างของปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ว่ามีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ แตกต่างกันหรือไม่ ซึ่งการทดสอบสมมติฐานในส่วนนี้จะใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ดังนี้

4.4.1 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง เพศ กับความพึงพอใจในการใช้บริการ โรงพยาบาลรามาริบัติ

กำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05 และกำหนดสมมติฐานที่ 1 ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ในด้านเพศ มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ

การวิเคราะห์ผลมีการตั้งสมมติฐาน คือ

H_0 : เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : มีความแตกต่างระหว่างเพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.4

ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ
จำแนกตามเพศ

เพศ	N	Mean	Std.Deviation	Std.Error	t	Sig.
ชาย	157	4.13	0.785	0.063	0.077	0.782
หญิง	243	4.15	0.551	0.035		
รวม	400	4.15	0.652	0.033		

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ค่า F-test ที่คำนวณได้ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.782 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญในการทดสอบที่กำหนดไว้ คือ $\alpha = 0.05$ จึงยอมรับ H_0 แสดงว่าเพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากโรงพยาบาลรามาริบัติเป็นสถานที่สำหรับให้บริการด้านสุขภาพให้กับผู้ป่วยทุกเพศโดยไม่มีการแบ่งแยก โดยมุ่งเน้นที่การส่งเสริม ป้องกัน รักษา และฟื้นฟูภาวะความเจ็บป่วย หรือโรคต่างๆ ทั้งทางร่างกายและทางจิตใจ ดังนั้น ผู้มารับบริการไม่ว่าจะเป็นเพศใดต่างก็ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานไม่แตกต่างกัน ความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติจึงไม่ขึ้นอยู่กับเพศ ซึ่งสอดคล้องกับกับงานวิจัยในอดีตที่กล่าวไว้ในบทที่ 2 ของ ปวีณา ทวีวงศ์โอฬาร (2552) พบว่าเพศที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา อย่างไรก็ตาม งานวิจัยของ ศศิธร เลิศล้ำ (2551) พบว่าเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท แตกต่างกัน

4.4.2 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง อายุ กับความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ

กำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05 และกำหนดสมมุติฐานที่ 2 ดังนี้

สมมุติฐานที่ 2 ปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ในด้านอายุ มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ

การวิเคราะห์ผลมีการตั้งสมมุติฐาน คือ

H_0 : อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.5

ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ จำแนกตามอายุ

อายุ	N	Mean	Std.Deviation	Std.Error	F	Sig.
20 - 40 ปี	265	4.21	0.626	0.038	7.342	0.007
41ปีขึ้นไป	135	4.02	0.685	0.059		
รวม	400	4.15	0.652	0.033		

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ค่า F-test ที่คำนวณได้ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญในการทดสอบที่กำหนดไว้ คือ $\alpha = 0.05$ จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่ามีความแตกต่างระหว่างอายุที่แตกต่างกันกับค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ อายุที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติที่แตกต่างกัน พบว่า ผู้ใช้บริการช่วงอายุ 20 - 40 ปี มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการมากที่สุด และผู้มีอายุ 41 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจในการใช้บริการต่ำที่สุด อาจจะได้ความได้ว่า ผู้ใช้บริการช่วงอายุ 20 - 40 ปี เป็นช่วงวัยที่ยังอายุไม่เยอะไม่ค่อยเจ็บป่วย ความถี่ในการใช้บริการโรงพยาบาลน้อย แต่คนอายุเยอะ มีความถี่ของการใช้บริการโรงพยาบาลบ่อยกว่า ทำให้มีปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการบ่อยกว่าจึงพอใจน้อยกว่า

ผลการทดสอบข้างต้นขัดแย้งกับงานวิจัยของ ศศิธร เลิศล้ำ (2551) ที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่อายุมากขึ้นจะพึงพอใจต่อการบริการทางการแพทย์มากกว่าผู้ป่วยที่มีอายุน้อย

4.4.3 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษา กับความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ

กำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05 และกำหนดสมมุติฐานที่ 3 ดังนี้

สมมุติฐานที่ 3 ปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ในด้านระดับการศึกษา มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ

การวิเคราะห์ผลมีการตั้งสมมุติฐาน คือ

H_0 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.6

ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	N	Mean	Std.Deviation	Std.Error	F	Sig.
มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า	52	3.77	0.942	0.131	13.414	0.000
ปริญญาตรี	250	4.25	0.549	0.035		
สูงกว่าปริญญาตรี	98	4.07	0.630	0.064		
รวม	400	4.15	0.652	0.033		

ตารางที่ 4.7

ค่าสถิติเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับการศึกษา

Multiple Comparisons				
ระดับการศึกษา		Mean Difference(I-J)	Std.Error	Sig.
มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า	ปริญญาตรี	-0.483	0.096	0.000
	สูงกว่าปริญญาตรี	-0.302	0.109	0.006
ปริญญาตรี	มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า	0.483	0.096	0.000
	สูงกว่าปริญญาตรี	0.181	0.075	0.017
สูงกว่าปริญญาตรี	มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า	0.302	0.109	0.006
	ปริญญาตรี	-0.181	0.075	0.017

จากตารางที่ 4.6 พบว่าค่า F-test ที่คำนวณได้ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญในการทดสอบที่กำหนดไว้ คือ $\alpha = 0.05$ จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่ามีความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษาที่แตกต่างกันกับค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติที่แตกต่างกัน และจากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการมากที่สุด และผู้มีการศึกษามัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า มีความพึงพอใจในการใช้บริการต่ำที่สุด อาจจะไม่ได้รับบริการ Premium จึงต้องรอคิวนานส่งผลทำให้ความพึงพอใจต่ำ ส่วนผู้มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีเข้าใจกระบวนการรักษา และการทำงานตามขั้นตอนด้วยระบบการให้บริการต่างๆ ของโรงพยาบาล จึง

อาจจะยอมรับข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการบริการบางอย่างได้ และผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี แม้ว่าจะเข้าใจขั้นตอนในการบริการต่างๆ แต่ด้วยหน้าที่การงานที่สูงขึ้น การที่ต้องมารอใช้บริการอาจทำให้มีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้ที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ซึ่งสอดคล้องกับกับงานวิจัยของ ศศิธร เลิศล้ำ (2551) ที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการที่แตกต่างกัน

4.4.4 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพ กับความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ

กำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05 และกำหนดสมมุติฐานที่ 4 ดังนี้

สมมุติฐานที่ 4 ปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ในด้านสถานภาพ มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ

การวิเคราะห์ผลมีการตั้งสมมุติฐาน คือ

H_0 : สถานภาพ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : สถานภาพ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.8

ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	N	Mean	Std.Deviation	Std.Error	F	Sig.
โสด	208	4.15	0.771	0.053	0.371	0.690
สมรส	166	4.15	0.475	0.037		
หย่าร้าง	26	4.04	0.599	0.117		
รวม	400	4.15	0.652	0.033		

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ค่า F-test ที่คำนวณได้ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.690 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญในการทดสอบที่กำหนดไว้ คือ $\alpha = 0.05$ จึงยอมรับ H_0 แสดงว่า สถานภาพที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากโรงพยาบาลรามาริบัติเป็นสถานที่ให้บริการด้านสุขภาพให้กับผู้ป่วย โดยมุ่งเน้นการป้องกัน รักษา และฟื้นฟูการเจ็บป่วยต่างๆ ดังนั้น ผู้มารับบริการไม่ว่าจะมีสถานภาพใดต่างก็ได้รับการบริการที่เป็นมาตรฐานไม่แตกต่างกัน ความพึงพอใจในการใช้บริการ

โรงพยาบาลรามาริบัติจึงไม่ขึ้นอยู่กับสถานภาพ ซึ่งสอดคล้องกับกับงานวิจัยในอดีตของ เชาวลิท อะหมัด (2546) ที่ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มีต่อระบบการให้บริการโรงพยาบาลเสนา อำเภอสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มีต่อการให้บริการ

4.4.5 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพ กับความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ

กำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05 และกำหนดสมมติฐานที่ 5 ดังนี้

สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ในด้านอาชีพ มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ

การวิเคราะห์ผลมีการตั้งสมมติฐาน คือ

H_0 : อาชีพที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อาชีพที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.9

ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	N	Mean	Std.Deviation	Std.Error	F	Sig.
ธุรกิจส่วนตัว/อื่นๆ	71	4.04	0.394	0.047	10.681	0.000
พนักงานบริษัทเอกชน	96	4.41	0.625	0.064		
ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	233	4.07	0.698	0.046		
รวม	400	4.15	0.652	0.033		

ตารางที่ 4.10

ค่าสถิติเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอาชีพ

Multiple Comparisons				
อาชีพ		Mean Difference(I-J)	Std.Error	Sig.
ธุรกิจส่วนตัว/อื่นๆ	พนักงานบริษัทเอกชน	-0.364	0.100	0.000
	ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	-0.026	0.086	0.760
พนักงานบริษัทเอกชน	ธุรกิจส่วนตัว/อื่นๆ	0.364	0.100	0.000
	ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	0.008	0.077	0.000
ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจส่วนตัว/อื่นๆ	0.026	0.086	0.760
	พนักงานบริษัทเอกชน	-0.338	0.077	0.000

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ค่า F-test ที่คำนวณได้ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญในการทดสอบที่กำหนดไว้ คือ $\alpha = 0.05$ จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่ามีความแตกต่างระหว่างอาชีพที่แตกต่างกันกับค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาธิบดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ อาชีพที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาธิบดีที่แตกต่างกัน จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการมากกว่ากลุ่มอาชีพอื่นๆ อาจจะตีความได้ว่ากลุ่มผู้ใช้บริการคาดหวังกับการบริการ และคุณภาพการให้บริการทางการรักษามากกว่ากลุ่มอาชีพอื่น อาจจะเป็นเพราะต้องจ่ายค่ารักษาด้วยตัวเองหรือเพราะมีตัวเลือกในการรักษาในโรงพยาบาลอื่นได้โดยไม่ต้องคำนึงถึงสิทธิการรักษาต่างๆ สามารถเลือกใช้บริการแบบ Premium ได้ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ โสรยา พูลเกษ (2550) ที่ศึกษาความคาดหวังของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร ที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการที่แตกต่างกัน

4.4.6 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ กับความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ

กำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05 และกำหนดสมมุติฐานที่ 6 ดังนี้

สมมุติฐานที่ 6 ปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ในด้านรายได้ มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ

การวิเคราะห์ผลมีการตั้งสมมุติฐาน คือ

H_0 : รายได้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : รายได้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.11

ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ จำแนกตามรายได้

รายได้	N	Mean	Std.Deviation	Std.Error	F	Sig.
ไม่เกิน 20,000 บาท	62	4.19	0.538	0.068	19.484	0.000
20,001 – 30,000 บาท	139	3.86	0.728	0.062		
30,001 – 40,000 บาท	85	4.13	0.552	0.060		
40,001 – 50,000 บาท	43	4.70	0.465	0.071		
50,001 บาท ขึ้นไป	71	4.35	0.481	0.057		
รวม	400	4.15	0.652	0.033		

ตารางที่ 4.12

ค่าสถิติเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของรายได้

Multiple Comparisons				
รายได้		Mean Difference(I-J)	Std.Error	Sig.
ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	0.337	0.091	0.000
	30,001 – 40,000 บาท	0.064	0.100	0.522
	40,001 – 50,000 บาท	-0.504	0.119	0.000
	50,001 บาท ขึ้นไป	-0.159	0.104	0.128
20,001 – 30,000 บาท	ไม่เกิน 20,000 บาท	-0.337	0.091	0.000
	30,001 – 40,000 บาท	-0.273	0.082	0.001
	40,001 – 50,000 บาท	-0.842	0.104	0.000
	50,001 บาท ขึ้นไป	-0.496	0.087	0.000
30,001 – 40,000 บาท	ไม่เกิน 20,000 บาท	-0.064	0.100	0.522
	20,001 – 30,000 บาท	0.273	0.082	0.001
	40,001 – 50,000 บาท	-0.568	0.112	0.000
	50,001 บาท ขึ้นไป	-0.223	0.096	0.021
40,001 – 50,000 บาท	ไม่เกิน 20,000 บาท	0.504	0.119	0.000
	20,001 – 30,000 บาท	0.842	0.104	0.000
	30,001 – 40,000 บาท	0.568	0.112	0.000
	50,001 บาท ขึ้นไป	0.346	0.116	0.003
50,001 บาท ขึ้นไป	ไม่เกิน 20,000 บาท	0.159	0.104	0.128
	20,001 – 30,000 บาท	0.496	0.087	0.000
	30,001 – 40,000 บาท	0.223	0.096	0.021
	40,001 – 50,000 บาท	-0.346	0.116	0.003

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ค่า F-test ที่คำนวณได้ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญในการทดสอบที่กำหนดไว้ คือ $\alpha = 0.05$ จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่ามีความแตกต่างระหว่างรายได้ที่แตกต่างกันกับค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ รายได้ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ

โรงพยาบาลรามาธิบดีที่แตกต่างกัน จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 50,001 บาทขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการมากที่สุด และผู้ใช้บริการที่มีระดับรายได้ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจในการใช้บริการต่ำที่สุด อาจจะตีความได้ว่าผู้มีรายได้สูงใช้บริการโรงพยาบาลรามาธิบดีแบบคลินิกพิเศษ (พรีเมียม) ซึ่งจะได้รับการบริการที่ดี สะดวกสบาย และผู้ใช้บริการน้อยกว่าจึงมีความพึงพอใจมากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิธร เลิศล้ำ (2551) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท พบว่าผู้มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการโดยรวมต่างกัน

4.5 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด กับความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาธิบดี

4.5.1 การวิเคราะห์ความเหมาะสมของตัวแปรอิสระโดยวิธีการวิเคราะห์ปัจจัย

ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) และ Barlett's Test of Sphericity ในการทดสอบความเหมาะสมของตัวแปรอิสระว่า มีความเหมาะสมที่จะใช้การสกัดปัจจัยหรือไม่ KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) เป็นค่าที่ใช้วัดความเหมาะสมของข้อมูลตัวอย่างที่จะนำไปวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) ซึ่งถ้าหากค่า KMO มีค่าสูง (ค่าที่ยอมรับ คือ 0.5 – 1) แสดงว่าข้อมูลมีความเหมาะสมในการนำไปใช้วิเคราะห์ปัจจัยได้ แต่ถ้าค่า KMO มีค่าต่ำกว่า 0.5 แสดงว่าข้อมูลไม่เหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์ปัจจัย

สำหรับการทดสอบ Barlett's Test of Sphericity เป็นการทดสอบค่าสหสัมพันธ์โดยรวมของตัวแปรย่อยที่นำมาวิเคราะห์ ว่าตัวแปรต่างๆ มีความสัมพันธ์ระหว่างกันหรือไม่ ข้อมูลที่เหมาะสมจะต้องมีค่า Sig. น้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด โดยการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.05 และตั้งสมมติฐาน คือ

H_0 : ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างกัน และ

H_1 : ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์ระหว่างกัน

ตารางที่ 4.13

ค่า KMO และ Bartlett's Test ของตัวแปรอิสระ

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		0.854
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	10410.517
	df	465
	Sig.	0.000

จากตารางที่ 4.13 พบว่า เมื่อทำการทดสอบความเหมาะสมของข้อมูลในการวิเคราะห์ปัจจัยจะได้ค่า KMO เท่ากับ 0.854 แสดงว่าข้อมูลที่รวบรวมได้มีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้วิเคราะห์ปัจจัยในระดับดีมาก และจากการทดสอบ Bartlett's Test of Sphericity พบว่า ค่า Chi-Square เท่ากับ 10410.517 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญ 0.05 ในการทดสอบ ดังนั้น จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์ระหว่างกัน สรุปได้ว่า ตัวแปรอิสระต่างๆ ดังกล่าวมีความเหมาะสมที่จะใช้เทคนิคการวิเคราะห์ปัจจัย และสามารถนำไปใช้วิเคราะห์ปัจจัยต่อไปได้

4.5.2 การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis)

ผู้วิจัยได้ทำการสกัดปัจจัย (Extraction) แบบ Principal Component Analysis (PCA) และเพื่อให้น้ำหนักขององค์ประกอบในปัจจัยที่สกัดได้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น จึงใช้วิธีหมุนแกนปัจจัยแบบ Varimax แล้วใช้เกณฑ์ในการตัดสินจำนวนปัจจัยที่เหมาะสมจากการพิจารณา ค่า Eigenvalues ที่มากกว่า 1 และค่า Factor Loading ของตัวแปรในปัจจัยต่างๆ ต้องไม่น้อยกว่า 0.5 ซึ่งตัวแปรแต่ละตัวต้องไม่มีค่า Factor Loading สูงใกล้เคียงกันในปัจจัยมากกว่า 1 ปัจจัย

เมื่อนำตัวแปรอิสระทั้ง 31 ตัวแปร ไปทำการวิเคราะห์ปัจจัย พบว่า สามารถสกัดปัจจัยออกมาได้ทั้งสิ้น 6 กลุ่มปัจจัย และสามารถอธิบายค่าความแปรปรวนของตัวแปรอิสระทั้ง 31 ตัว ได้ร้อยละ 70.447 ทั้งนี้ได้แสดงการเปรียบเทียบกลุ่มปัจจัยเดิมที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม และกลุ่มปัจจัยใหม่ที่ได้จากการวิเคราะห์ปัจจัย ดังตารางที่

ตารางที่ 4.14

เปรียบเทียบกลุ่มปัจจัยที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม และกลุ่มปัจจัยที่ได้จากการวิเคราะห์ปัจจัย

ปัจจัยที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม	ปัจจัยที่ได้จากการวิเคราะห์ปัจจัย
1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ 1.1 มีบริการที่หลากหลาย 1.2 การให้บริการมีคุณภาพ 1.3 โรงพยาบาลมีชื่อเสียง 1.4 มีการให้บริการทางการแพทย์ที่มีมาตรฐาน 1.5 มีเทคโนโลยีรองรับการให้บริการในหน่วยต่างๆ ที่น่าเชื่อถือ 1.6 มีการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และความชำนาญของบุคลากร 1.1 มีการให้บริการทางการแพทย์ที่มีมาตรฐาน 1.2 การให้บริการมีคุณภาพ 1.3 มีเทคโนโลยีรองรับการให้บริการในหน่วยต่างๆ ที่น่าเชื่อถือ 1.4 โรงพยาบาลมีชื่อเสียง 1.5 มีบริการที่หลากหลาย 1.6 มีการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง 1.7 ความสามารถ ให้บริการอย่างมืออาชีพ 1.8 แพทย์ ตรวจวินิจฉัยอย่างละเอียด 1.9 แพทย์ มีความชำนาญในการให้บริการ
2. ปัจจัยด้านราคา 2.1 ราคาเหมาะสมกับการให้บริการ 2.2 คุณภาพของการให้บริการ มีความเหมาะสมต่อราคาค่าใช้บริการ 2.3 ราคาถูกเมื่อเทียบกับโรงพยาบาลอื่น	
3. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย 3.1 สามารถเดินทางไปยังโรงพยาบาลโดยช่องทางที่หลากหลาย 3.2 สามารถเดินทางไปโรงพยาบาลได้สะดวก	2. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ 2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการมีความสะอาด 2.2 โรงพยาบาลมีความสะอาด 2.3 มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน 2.4 ภายในโรงพยาบาลมีความปลอดภัย 2.5 มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ป่วย (ห้องน้ำสำหรับผู้ไร้รถเข็น, ลิฟต์โดยสาร) อย่างเพียงพอ 2.6 มีห้องตรวจ และสถานที่นั่งคอย เพียงพอ
4. ด้านการส่งเสริมทางการตลาด 4.1 มีการจัดกิจกรรมเพื่อให้ความรู้ด้านสาธารณสุขอย่างสม่ำเสมอ 4.2 มีการจัดกิจกรรมที่น่าสนใจระหว่างรอคิวตรวจ 4.3 มีการโฆษณาเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันที่เข้าถึงได้ง่าย	

ตารางที่ 4.14

เปรียบเทียบกลุ่มปัจจัยที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม และกลุ่มปัจจัยที่ได้จากการวิเคราะห์ปัจจัย
(ต่อ)

ปัจจัยที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม	ปัจจัยที่ได้จากการวิเคราะห์ปัจจัย
5. ปัจจัยด้านบุคคล 5.1 แพทย์ และเจ้าหน้าที่ มีความรู้ ความสามารถ ให้บริการอย่างมืออาชีพ 5.2 แพทย์ มีความชำนาญในการให้บริการ 5.3 แพทย์ ตรวจวินิจฉัยอย่างละเอียด 5.4 แพทย์ และเจ้าหน้าที่ ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี 5.5 แพทย์ และเจ้าหน้าที่ ยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ	3. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ 3.2 แสดงราคาค่าใช้จ่ายอย่างชัดเจน 3.3 มีการให้บริการอย่างเสมอภาคตามลำดับ ก่อนหลัง และไม่เลือกปฏิบัติ 3.4 ระบบการนัดหมาย เลื่อนนัดหมายผ่าน Application ที่สะดวก 3.5 มีความรวดเร็วในการให้บริการ
6. ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ 6.1 มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน 6.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ป่วย (ห้องน้ำ สำหรับผู้ใช้รถเข็น, ลิฟต์โดยสาร) อย่าง เพียงพอ 6.3 ภายในโรงพยาบาลมีความปลอดภัย 6.4 โรงพยาบาลมีความสะอาด 6.5 เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการมีความสะอาด 6.6 มีห้องตรวจ และสถานที่นั่งคอย เพียงพอ 6.7 มีที่จอดรถเพียงพอ	4. ปัจจัยด้านส่งเสริมทางการตลาด 4.2 มีการจัดกิจกรรมที่น่าสนใจระหว่างรอคิวตรวจ 4.3 มีการโฆษณาเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสาร ผ่านแอปพลิเคชันที่เข้าถึงได้ง่าย 5. ปัจจัยด้านบุคคลและที่จอดรถ 5.1 แพทย์ และเจ้าหน้าที่ ยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ 5.2 แพทย์ และเจ้าหน้าที่ ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี 5.3 มีที่จอดรถเพียงพอ
7. ปัจจัยด้านกระบวนการ 7.1 มีความรวดเร็วในการให้บริการ 7.2 มีการให้บริการอย่างเสมอภาคตามลำดับ ก่อนหลัง และไม่เลือกปฏิบัติ 7.3 สามารถติดต่อได้ง่ายเมื่อเกิดปัญหา หรือ ต้องการนัดหมาย 7.4 แสดงราคาค่าใช้จ่ายอย่างชัดเจน 7.5 ระบบการนัดหมาย เลื่อนนัดหมายผ่าน Application ที่สะดวก	6. ปัจจัยด้านราคาและช่องทางการจัดจำหน่าย 6.1 ราคาถูกเมื่อเทียบกับโรงพยาบาลอื่น 6.2 สามารถเดินทางไปโรงพยาบาลได้สะดวก 6.3 สามารถเดินทางไปยังโรงพยาบาลโดย ช่องทางที่หลากหลาย 6.4 ราคาเหมาะสมกับการให้บริการ 6.5 คุณภาพของการให้บริการ มีความเหมาะสม ต่อราคาค่าใช้จ่าย

จากการวิเคราะห์ปัจจัยทำให้ได้ปัจจัยใหม่จำนวน 6 ปัจจัย ตามตารางที่ 4.14 ส่งผลให้ผู้วิจัยได้ทำการปรับเปลี่ยนสมมุติฐานงานวิจัยของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ ให้สอดคล้องกับผลที่ได้จากการจัดกลุ่มปัจจัยใหม่ ดังต่อไปนี้

สมมุติฐานที่ 7 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และความชำนาญของบุคลากร ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ

สมมุติฐานที่ 8 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ

สมมุติฐานที่ 9 ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ

สมมุติฐานที่ 10 ปัจจัยด้านส่งเสริมทางการตลาด ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ

สมมุติฐานที่ 11 ปัจจัยด้านบุคคลและที่จอดรถ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ

สมมุติฐานที่ 12 ปัจจัยด้านราคาและช่องทางการจัดจำหน่าย ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ

4.5.3 การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression)

ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression) แบบการถดถอยปกติ (Enter Regression) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ได้จากการจัดกลุ่มใหม่ กับความพึงพอใจในการใช้บริการ ซึ่งใช้ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามที่ได้ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วจำนวน 400 ชุด และกำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 4.15

ประสิทธิภาพของสมการถดถอย ในการวิเคราะห์การถดถอยระหว่างความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ และปัจจัยทั้ง 6 ด้าน

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std.Error of the Estimate
1	0.666	0.444	0.435	0.490

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ของการทำนาย (R Square) สูงสุดเท่ากับ 0.444 หมายความว่า กลุ่มปัจจัยทั้ง 6 ด้านที่ได้จากการวิเคราะห์ปัจจัยสามารถอธิบายความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ ได้ร้อยละ 44.4 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 55.6 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่นๆ

ตารางที่ 4.16

ผลการวิเคราะห์สมมติฐานในภาพรวมในการวิเคราะห์การถดถอยระหว่างความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ และปัจจัยทั้ง 6 ด้าน

ANOVA						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	75.225	6	12.537	52.214	0.000
	Residual	94.365	393	0.240		
	Total	169.590	399			

การวิเคราะห์ผลจากตารางที่ 4.16 มีการตั้งสมมติฐาน ดังนี้

H_0 : ตัวแปรอิสระทุกตัวไม่สามารถนำมาใช้ในการอธิบายความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติได้

H_1 : ตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัวสามารถนำมาใช้ในการอธิบายความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติได้

จากการทดสอบที่กำหนดระดับนัยสำคัญ 0.05 นั้น ผลจากการทดสอบตามตารางที่ 4.13 ได้ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 นั่นคือ ตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัวสามารถนำมาใช้ในการอธิบายความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติได้อย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 4.17

สมการถดถอยในการวิเคราะห์การถดถอยระหว่างความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาล
รามาริบดี และปัจจัยทั้ง 6 ด้าน

Coefficients					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.145	0.025		169.178	0.000
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และความชำนาญของบุคลากร	0.245	0.025	0.376	9.999	0.000
ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ	0.094	0.025	0.144	3.835	0.000
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	0.197	0.025	0.302	8.015	0.000
ปัจจัยด้านส่งเสริมทางการตลาด	0.024	0.025	0.038	0.997	0.319
ปัจจัยด้านบุคคลและที่จอดรถ	0.231	0.025	0.355	9.433	0.000
ปัจจัยด้านราคาและช่องทางการจัดจำหน่าย	0.163	0.025	0.251	6.663	0.000

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบดีอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 (T-test ของปัจจัยที่มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05) มีทั้งหมด 5 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และความชำนาญของบุคลากร ,ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ,ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ,ปัจจัยด้านบุคคลและที่จอดรถ และ ปัจจัยด้านราคาและช่องทางการจัดจำหน่าย

โดยผลที่ได้จากการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยที่ได้จากการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบดี สามารถตอบสมมุติฐานของงานวิจัยดังนี้

สมมุติฐานที่ 7 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และความชำนาญของบุคลากร ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบดี

ผลจากการวิจัย พบว่า ค่าสถิติ T-test มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญในการทดสอบที่กำหนดไว้ คือ $\alpha = 0.05$ จึงยอมรับสมมุติฐาน ที่ 7 คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และความชำนาญของบุคลากร ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบดี ซึ่งสามารถตีความได้ว่า ผู้รับบริการในที่นี้คือผู้รับบริการทางการแพทย์ ซึ่งเป็นการบริการที่เฉพาะทาง มีความเสี่ยงสูง และผู้รับบริการหวังผลจากการรักษาอย่างเต็มที่ ดังนั้น การบริการที่มี

คุณภาพ ทั้งชื่อเสียง การรักษาอย่างมีมาตรฐาน และแพทย์ผู้มีความชำนาญ นอกจากจะทำให้ผู้รับบริการเชื่อมั่น และเลือกที่จะรักษากับแพทย์ หรือใช้บริการโรงพยาบาลที่มีคุณภาพ และชื่อเสียงดี น่าเชื่อถือ แล้ว ยังส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้วย

ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรชัย ดีไพศาลสกุล (2557) ซึ่งศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาล พบว่า ผู้รับบริการให้ความสำคัญกับการคัดเลือกโรงพยาบาลที่จะรับบริการผ่านชื่อเสียงที่ได้รับข้อมูลมา รวมถึงการทำความเข้าใจถึงมาตรฐานรับรองของโรงพยาบาลในระดับสากลต่างๆ

สมมุติฐานที่ 8 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ

ผลจากการวิจัย พบว่า ค่าสถิติ T-test มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญในการทดสอบที่กำหนดไว้ คือ $\alpha = 0.05$ จึงยอมรับสมมุติฐาน ที่ 8 คือ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ ซึ่งสามารถตีความได้ว่า โรงพยาบาลเป็นสถานที่ให้บริการทางด้านสาธารณสุข มีสิ่งปนเปื้อน และมีเชื้อโรค ผู้รับบริการจึงให้ความสำคัญกับความสะอาด และการป้องกัน เชื้อโรคทั้งจากผู้อื่น และตัวเองที่จะปนเปื้อนได้ รวมถึงให้ความสำคัญกับสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ หรือผู้ป่วยหนักที่ต้องใช้รถเข็น เนื่องจากโรงพยาบาลมีผู้ป่วยที่อาจจะไม่สามารถเดินได้ ดังนั้น ถ้าโรงพยาบาลมีความปลอดภัยสะอาด และมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ ก็จะส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ

ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวิมล คำย้อย (2555) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านห้วยกออำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี พบว่า เรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกในการรับบริการ เช่น ที่นั่งคอย โทรศัพท์สาธารณะ ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น

สมมุติฐานที่ 9 ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ

ผลจากการวิจัย พบว่า ค่าสถิติ T-test มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญในการทดสอบที่กำหนดไว้ คือ $\alpha = 0.05$ จึงยอมรับสมมุติฐาน ที่ 9 คือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ ซึ่งสามารถตีความได้ว่า โรงพยาบาลรามาริบัติเป็นโรงพยาบาลรัฐบาลมีผู้ใช้บริการจำนวนมากผู้รับบริการจึงให้ความสำคัญกับการติดต่อด้านหมาย เลื่อนนัด คือระบบการนัดหมายต่างๆ เพื่อไม่ให้เสียเวลา และไม่พลานัด การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง รวมไปถึงการให้บริการอย่างรวดเร็วก็เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการให้ความสำคัญเช่นเดียวกัน

ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิธร เลิศล้ำ (2551) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท พบว่าความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ การดูแลเอาใจใส่ส่งผลให้ผู้มาใช้บริการพึงพอใจมาก และงานวิจัยของ สุวิมล คำอ้อย (2555) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหยวกอำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี พบว่าผู้รับบริการให้ความสำคัญในเรื่องความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การให้บริการตามลำดับคิว ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการมาก

สมมุติฐานที่ 10 ปัจจัยด้านส่งเสริมทางการตลาด ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ

ผลจากการวิจัย พบว่า ค่าสถิติ T-test มีค่า Sig. เท่ากับ 0.319 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญในการทดสอบที่กำหนดไว้ คือ $\alpha = 0.05$ จึงปฏิเสธสมมุติฐาน ที่ 10 คือ ปัจจัยด้านส่งเสริมทางการตลาด ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ เนื่องจากผู้ที่มาโรงพยาบาลต้องการรับบริการทางด้านสุขภาพจากแพทย์ เพื่อรักษาอาการเจ็บป่วย จึงให้ความสนใจในด้านรักษาพยาบาลมากกว่า และไม่ได้ให้ความสำคัญกับเรื่องปัจจัยการจัดกิจกรรมเพื่อให้ความรู้ด้านสาธารณสุขต่างๆ หรือการโฆษณาเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารผ่านแอปพลิเคชัน

ผลการศึกษานี้ขัดแย้งกับผลงานวิจัยของ อะคร้าว ภัทรารมณ (2550) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนผสมทางการตลาดของการบริการตรวจสุขภาพประจำปีของโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การโฆษณา และประชาสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน เมื่อผู้เข้ารับบริการได้รับรู้ด้านการโฆษณา และประชาสัมพันธ์ มากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจโดยรวมต่อการใช้บริการตรวจสุขภาพประจำปีของโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท มีเพิ่มมากขึ้น

สมมุติฐานที่ 11 ปัจจัยด้านบุคคลและที่จอดรถ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ

ผลจากการวิจัย พบว่า ค่าสถิติ T-test มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญในการทดสอบที่กำหนดไว้ คือ $\alpha = 0.05$ จึงยอมรับสมมุติฐาน ที่ 11 คือ ปัจจัยด้านบุคคลและการอำนวยความสะดวก ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ ซึ่งสามารถตีความได้ว่า การให้บริการทางการแพทย์เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนเฉพาะทาง และความเสี่ยงสูง ผู้รับบริการบางส่วนไม่มีความรู้ทางด้านสาธารณสุข และการดูแลตนเอง จึงมีความพอใจมากเมื่อได้รับคำแนะนำที่ดี และละเอียดจากบุคลากรทางการแพทย์ และการได้รับการอำนวยความสะดวกด้านที่จอดรถเนื่องจากในปัจจุบันผู้รับบริการส่วนใหญ่ขับรถยนต์มากขึ้น การมีที่จอดรถที่เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการจึงเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พรชัย ดีไพศาลสกุล (2557) ศึกษา ความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาล พบว่า ผู้ป่วยให้ความพึงพอใจ เมื่อได้รับแผนการรักษา คำแนะนำ ข้อควรระวัง ข้อควรปฏิบัติระหว่างการรักษา จากแพทย์อย่างได้ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิธร เลิศล้ำ (2551) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อ คุณภาพการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท พบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับ เรื่องจำนวนของสถานที่จอดรถ และความปลอดภัย ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการในระดับ ปานกลาง

สมมุติฐานที่ 12 ปัจจัยด้านราคาและช่องทางการจัดจำหน่าย ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ

ผลจากการวิจัย พบว่า ค่าสถิติ T-test มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับ นัยสำคัญในการทดสอบที่กำหนดไว้ คือ $\alpha = 0.05$ จึงยอมรับสมมุติฐาน ที่ 12 คือ ปัจจัยด้านราคา และช่องทางการจัดจำหน่าย ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ ซึ่ง สามารถตีความได้ว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับราคาเมื่อเทียบกับโรงพยาบาลอื่น อาจเพราะการ รักษาบางอย่างต้องรักษาอย่างต่อเนื่อง และบางโรคเป็นโรคเรื้อรัง ต้องใช้ค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง โดยเฉพาะราคาค่ารักษาพยาบาลเหมาะสมผู้ใช้บริการพึงพอใจมาก ด้านการเดินทางไปโรงพยาบาลได้ สะดวกนั้น เนื่องจากผู้ใช้บริการเป็นผู้ป่วยอาจเดินทางลำบากจึงให้ความสำคัญกับการเดินทางที่ หลากหลาย

ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พริยาพร ธรรมแะ (2554) ทำการศึกษา พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการด้านสาธารณสุขจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบล กรณีศึกษา:โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล บ้านนาเม็ง อำเภอฟัว จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ค่ารักษาพยาบาลที่มีความเหมาะสม จะทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกพึงพอใจเช่นกัน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ปัจจัยด้านราคา (Price) ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ปัจจัยด้านบุคคล (People) หรือพนักงาน (Employee) ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) และปัจจัยด้านกระบวนการ (Process) รวมถึงปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาคือผู้ที่เคยใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ หลังจากที่ได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องในอดีต และเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยการสำรวจผ่านแบบสอบถามออนไลน์ ได้รับข้อมูลแบบสอบถามตอบกลับที่มีความสมบูรณ์รวมทั้งสิ้น 400 ชุด จากนั้นนำมาประมวลผลและวิเคราะห์ค่าทางสถิติตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ซึ่งสามารถสรุปผล ได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างมีสัดส่วนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.75 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 39.25 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 20 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 66.25 โดยส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 52 โดยมีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 62.5 ระกอบอาชีพ ข้าราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 58.25 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนคือ 20,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 34.75 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

5.1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติของกลุ่มตัวอย่าง

จากผลการวิจัยสามารถสรุปพฤติกรรมการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ ของกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้ ความถี่ที่กลุ่มตัวอย่างใช้บริการมากที่สุดคือ มากกว่า 6 เดือนขึ้นไปต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 35 โดยเหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติมากที่สุดคือ มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ คิดเป็นร้อยละ 20 ของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งหน่วยตรวจที่กลุ่มตัวอย่างมาใช้บริการมากที่สุดคือ หน่วยอายุรกรรม คิดเป็นร้อยละ 41 ประเภทการตรวจที่กลุ่มตัวอย่างมาใช้บริการมากที่สุด คือ

ผู้ป่วยนอก (ไม่ต้องนอนโรงพยาบาล) คิดเป็นร้อยละ 83 ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างมาใช้บริการมากที่สุด คือ 8.30 – 16.30 น. (ในเวลา) คิดเป็นร้อยละ 67 และค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อครั้งที่กลุ่มตัวอย่างมาใช้บริการคือ น้อยกว่า 1,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 34.75 ของกลุ่มตัวอย่าง

5.1.3 ข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาธิบดีของกลุ่มตัวอย่าง

จากผลการวิเคราะห์ปัจจัยสามารถจัดกลุ่มปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาธิบดี ของกลุ่มตัวอย่างได้เป็น 6 ปัจจัยใหม่ และนำมาวิเคราะห์ทางสถิติด้วยวิธีการวิเคราะห์เชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาธิบดี มีทั้งหมด 5 ปัจจัย โดยเรียงลำดับจากค่าสัมประสิทธิ์ของสมการถดถอย (Beta Coefficient) จากมากไปน้อย คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และความชำนาญของบุคลากร ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านบุคคลและที่จอดรถ และปัจจัยด้านราคาและช่องทางการจัดจำหน่าย ในขณะที่ปัจจัยด้านส่งเสริมทางการตลาด ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาธิบดี ของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งอธิบายได้เพิ่มเติม ดังนี้

1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และความชำนาญของบุคลากร มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาธิบดีมากที่สุด ซึ่งประกอบด้วย การให้บริการทางการแพทย์ที่มีมาตรฐาน การให้บริการมีคุณภาพ มีเทคโนโลยีรองรับการให้บริการในหน่วยต่างๆ ที่น่าเชื่อถือ โรงพยาบาลมีชื่อเสียง มีบริการที่หลากหลาย มีการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ความสามารถในการให้บริการอย่างมืออาชีพ แพทย์ ตรวจวินิจฉัยอย่างละเอียด แพทย์ มีความชำนาญในการให้บริการ เนื่องจากการให้บริการทางด้านสุขภาพ เนื่องจาก ผู้รับบริการในโรงพยาบาลรามาธิบดีเป็นผู้ป่วยและญาติซึ่งป่วยมีความรู้สึกกังวลใจต่อการเข้ามาใช้บริการ จากอาการเจ็บป่วยที่เป็นอยู่ ผู้รับบริการจึงมีความคาดหวังสูงกับการบริการในโรงพยาบาล จึงต้องการความเอาใจใส่ รับฟังปัญหา และตอบข้อสงสัยต่างๆ จากบุคลากรทั้งแพทย์ และเจ้าหน้าที่

2. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาธิบดี เป็นอันดับที่ 2 ซึ่งประกอบด้วย เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการมีความสะอาด โรงพยาบาลมีความสะอาด มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน ภายในโรงพยาบาลมีความปลอดภัย มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ป่วย (ห้องน้ำสำหรับผู้ใช้รถเข็น, ลิฟต์โดยสาร) อย่างเพียงพอ และมีห้องตรวจ และสถานที่นั่งคอย เพียงพอ เนื่องจากผู้รับบริการมาโรงพยาบาลด้วยอาการเจ็บป่วย การมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครันช่วยให้ผู้ใช้บริการลดความตึงเครียดจากอาการเจ็บป่วย และเป็นการอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ป่วยที่ต้องใช้รถเข็นนั่ง หรือรถเข็นนอนในการเคลื่อนย้ายอีกด้วย

3. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ เป็นอันดับที่ 3 ซึ่งประกอบด้วย สามารถติดต่อได้ง่ายเมื่อเกิดปัญหา หรือต้องการนัดหมาย แสดงราคาค่าบริการไว้อย่างชัดเจน มีการให้บริการอย่างเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง และไม่เลือกปฏิบัติ ระบบการนัดหมาย เลื่อนนัดหมายผ่าน Application ที่สะดวก และมีความรวดเร็วในการให้บริการ เนื่องจากผู้ให้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติมีจำนวนมาก และต้องทำนัดหมายก่อนเข้าใช้บริการเท่านั้น การติดต่อสื่อสารที่สะดวกมากขึ้นนอกจากการโทรศัพท์ จึงเป็นสิ่งจำเป็นและผู้ให้บริการให้ความสำคัญ ทั้งนี้ระบบดังกล่าวยังเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการส่วนของการนัดหมายได้อีกด้วย

4. ปัจจัยด้านบุคคลและที่จอดรถ มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ เป็นอันดับที่ 4 ซึ่งประกอบด้วย แพทย์ และเจ้าหน้าที่ ยิ้มแย้ม แจ่มใสสุภาพ แพทย์ และเจ้าหน้าที่ ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี เนื่องจากผู้ป่วย และญาติที่มาใช้บริการต้องการคำแนะนำ และข้อปฏิบัติอย่างละเอียดจากผู้เชี่ยวชาญถึงอาการเจ็บป่วย และขั้นตอนในการใช้บริการ โรงพยาบาลก็มีรายละเอียดที่ผู้ให้บริการบางส่วนยังไม่เข้าใจ ผู้ใช้บริการจึงคาดหวังจะได้รับคำอธิบาย และข้อชี้แนะอย่างดีจาก แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ นอกจากนี้ปัจจัยเกี่ยวกับที่จอดรถ ก็มีความสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่นกันเนื่องจากโรงพยาบาลรามาริบัติคับแคบทำให้เสียเวลาหาที่จอดรถนาน และยาก จึงส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่น้อย

5. ปัจจัยด้านราคาและช่องทางการจัดจำหน่าย มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ เป็นอันดับที่ 5 ซึ่งประกอบด้วย ราคาถูกเมื่อเทียบกับโรงพยาบาลอื่น สามารถเดินทางไปโรงพยาบาลได้สะดวก สามารถเดินทางไปยังโรงพยาบาลโดยช่องทางที่หลากหลาย ราคาเหมาะสมกับการให้บริการ และคุณภาพของการให้บริการ มีความเหมาะสมต่อราคาค่าบริการ เนื่องจากราคาที่เหมาะสมกับคุณภาพที่ได้รับทำให้ผู้ให้บริการรู้สึกคุ้มค่ากับเงินที่ได้จ่ายไป นอกจากนี้ปัจจัยเกี่ยวกับการเดินทางไปโรงพยาบาลได้สะดวก และหลากหลาย ก็ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่นกัน เนื่องจากผู้ให้บริการมาจากหลายที่ บางส่วนเป็นผู้ป่วยที่ถูกส่งตัวมาจากโรงพยาบาลอื่น ดังนั้นการเดินทางไปยังโรงพยาบาลได้หลากหลายช่องทางจึงส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ

6. การทดสอบสมมุติฐานเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันในด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ พบว่า อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติที่แตกต่างกัน เนื่องจากผู้ที่มีอายุมากจะได้ใช้บริการโรงพยาบาลมากกว่าผู้ที่มีอายุน้อย ด้านระดับการศึกษา เนื่องจากผู้ที่มีระดับการศึกษามากเข้าใจกระบวนการรักษา และการทำงานตามขั้นตอนด้วยระบบการให้บริการต่างๆ ของโรงพยาบาล จึงอาจจะยอมรับข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการบริการบางอย่างได้ ด้านอาชีพ

ความคาดหวังในการบริการต่างกันเนื่องจากมีตัวเลือกในการรักษาโรงพยาบาลเอกชนอื่นได้ และเกิดการเปรียบเทียบ และด้านรายได้ เนื่องจากผู้มีรายได้สูงใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบดีแบบคลินิกพิเศษ (พรีเมียม) ซึ่งจะได้รับการบริการที่ดี สะดวกสบาย และผู้ใช้บริการน้อยกว่าส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ และความพึงพอใจที่มากกว่า

5.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบการ

ผลที่ได้จากการวิจัยทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โดยเรียงลำดับตามความสำคัญดังนี้คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และความชำนาญของบุคลากร ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านบุคคลและที่จอดรถ และปัจจัยด้านราคาและช่องทางการจัดจำหน่าย โดยผลที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปปรับปรุงแก้ไขตลอดจนพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อสร้างการได้เปรียบเชิงการแข่งขัน และเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เป็นกลุ่มเป้าหมายของโรงพยาบาลรามาริบดี โดยสามารถสรุปข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบการตามปัจจัยดังต่อไปนี้คือ

1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และความชำนาญของบุคลากร ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับการรักษามาตรฐานคุณภาพ การหานวัตกรรมต่างๆ มาส่งเสริมการให้บริการให้สะดวกและยังคงมาตรฐานการบริการที่ดี โรงพยาบาลรามาริบดีเป็นโรงเรียนแพทย์มีการเรียนการสอนตามมาตรฐานอยู่แล้ว ทั้งนี้ควรประกาศเผยแพร่ ให้เห็นกระบวนการเรียนการสอนให้ผู้ใช้บริการทราบและเกิดความมั่นใจในคุณภาพที่จะจากโรงพยาบาลรามาริบดี

2. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ โรงพยาบาลเป็นสถานที่ซึ่งมีผู้ป่วยมาใช้บริการจำนวนมาก การรักษาความสะอาดตามจุดต่างๆ จึงสำคัญมากผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญในการรักษาความสะอาดตามมาตรฐานความสะอาดของโรงพยาบาลในทุกกระบวนการและประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการ ทั้งผู้ป่วย และญาติทราบถึงขั้นตอนการรักษาความสะอาดที่ดี การรณรงค์ให้ใช้เจลล้างมือทำความสะอาดทุกครั้งหลังสัมผัสผู้ป่วยอย่างต่อเนื่อง ควรสุ่มตรวจความสะอาดของห้องน้ำ ลิฟต์โดยสาร หรือพื้นที่ส่วนกลางที่ผู้ใช้บริการสามารถพบเห็นได้ให้สะอาดอยู่เสมอ

3. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ในปัจจุบันโรงพยาบาลรามาริบดีให้บริการด้วยเทคโนโลยีในเกือบทุกขั้นตอนเพื่อเป็นการลดปัญหาความผิดพลาด และความล่าช้า แต่ผู้ป่วยบางส่วนไม่รู้วิธีการใช้ Application ระบบการนัดหมาย เลื่อนนัด จึงควรมีระบบ Call Center รับเรื่องการเลื่อนนัด และสามารถทำนัดหมายได้โดยไม่ต้องโอนสายไปยังหน่วยตรวจต่างๆ ควรทำระบบการนัดและเลื่อนนัดเป็นระบบ Online ที่สามารถทำได้ในจุดเดียว

4. ปัจจัยด้านบุคคลและที่จอดรถ ผู้บริหารควรใส่ใจสร้างเสริม ให้บุคลากรในโรงพยาบาลอบรมในหลักสูตร การใส่ใจและสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มาใช้บริการ เปรียบผู้ป่วยและญาติ เป็นลูกค้าและดูแลให้มีความพึงพอใจสูงสุด ให้คำแนะนำทางการแพทย์ที่จำเป็น และควรทำแบบสอบถามออนไลน์หรือให้การตอบรับกับการแสดงความคิดเห็นที่ผู้ใช้บริการเขียนแจ้ง และนำไปปรับปรุง หรือชี้แจงให้ผู้ใช้บริการรับทราบถึงขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นต่อไป

5. ปัจจัยด้านราคาและช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ประกอบการควรแจ้งราคาการรักษาพยาบาลก่อนการรักษา ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายการเดินทางที่สะดวก และหลากหลายทำให้ผู้ใช้บริการเลือกจะใช้บริการดั่งนั้นควรประชาสัมพันธ์ถึงรถโดยสารสาธารณะที่มีบริการโดยรอบโรงพยาบาล เส้นทางที่ผ่านและสถานที่ใกล้เคียงเพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้มาใช้บริการทราบ และเลือกที่จะใช้รถโดยสารสาธารณะให้มากขึ้น ทั้งยังสามารถลดปัญหาที่จอดรถไม่เพียงพอได้อีกด้วย

6. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ทั้งนี้ปัจจัยด้านที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ควรแก้ไข และปรับปรุงมีดังนี้ ปัจจัยด้านอายุควรใส่ใจดูแลผู้ป่วยยิ่งอายุมากควรใส่ใจให้การอำนวยความสะดวกให้มากขึ้น ให้การบริการอธิบายรายละเอียดให้ผู้สูงอายุเข้าใจ หรือเห็นถึงขั้นตอนการพบแพทย์ รอแพทย์ รอยา ต่างๆ เพื่อให้ผู้ป่วยสูงอายุเข้าใจและเพิ่มความพึงพอใจได้ ปัจจัยด้านระดับการศึกษา หาสื่อประชาสัมพันธ์ในหลากหลายรูปแบบเพื่อประชาสัมพันธ์กิจกรรมของโรงพยาบาลให้เหมาะกับกลุ่มผู้ใช้บริการในหลายทาง เพื่อให้ทุกกลุ่มระดับการศึกษาเข้าถึง และสามารถเข้าใจกิจกรรมต่างๆ ได้ง่ายมากขึ้น ให้มีกิจกรรมการให้บริการระหว่างรอตรวจ หรือการให้บริการในส่วนต่างๆ ปัจจัยด้านอาชีพ และปัจจัยได้รายได้ โรงพยาบาลรามาธิบดีควรยกระดับมาตรฐานการให้บริการให้ได้มาตรฐานสากล

5.3 ข้อจำกัดงานวิจัย

1. การวิจัยนี้เก็บแบบสอบถามทางออนไลน์ ทำให้ประชากรไม่กระจายเท่าที่ควร ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลรามาธิบดีส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุแบบสอบถามอาจจะกระจายไปได้ไม่ถึงเท่าที่ควร ผลการวิเคราะห์ของงานวิจัยนี้อาจคลาดเคลื่อนในการนำไปอ้างอิงกับกลุ่มประชากรทั้งหมดได้

2. ข้อมูลที่เก็บจากกลุ่มตัวอย่างเป็นข้อมูลที่เก็บได้ในช่วง 16 ตุลาคม – 20 พฤศจิกายน 2560 ดังนั้นผู้ที่นำข้อมูลวิจัยนี้ไปใช้ควรระมัดระวังการนำข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ และข้อมูลทางสถิติต่างๆ ไปประยุกต์ใช้ เนื่องจากข้อมูลต่างๆ อาจมีการเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา

5.4 ข้อเสนอแนะงานวิจัยต่อเนื่อง

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกควรทำการศึกษาและวิจัยเชิงคุณภาพร่วมด้วย เช่นการสัมภาษณ์ หรือการสนทนาแบบกลุ่ม เพื่อให้มีข้อมูลเชิงลึกที่มากขึ้นกว่าที่มีในแบบสอบถามเพื่อนำข้อมูลเป็นแนวทางปรับปรุง แก้ไข พัฒนาการให้บริการต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด



รายการอ้างอิง

หนังสือ

- มนวิภา ผดุงสิทธิ์ และคณะ. (2555). *การวิจัยทางธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: ฟิสิกส์เซ็นเตอร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2552). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.

บทความวารสาร

- พรชัย ดีไพศาลสกุล. (2557). ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการ
โรงพยาบาล. *วารสาร Veridian E-Journal, Silpakorn University*, 6 (1), 573-592.
- พรวลาภ ประโยชนกุล. (2557). ปัจจัยทางดานสวนประสมทางการตลาดมีผลต่อระดับความพึงพอใจ
ในการเลือกใช้บริการโรงแรมออลิเคียอินน์ รีสอร์ท ภูเก็ต. *วารสาร การเงิน การลงทุน
การตลาดและการบริหารธุรกิจ*, 4 (2).

วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ และงานค้นคว้าอิสระ

- เกษณราภรณ์ มักสกุล. (2544). *ความพึงพอใจต่อการรับบริการรักษาพยาบาลของผู้ประกันตน:
ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ป่วยใน โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต).
- มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์
- เชาวลิต อดัม. (2546). *ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มีต่อระบบการให้บริการโรงพยาบาลเสนา
อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต).
- มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์
- ณัฐ จินาเพย. (2555). *ความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาล กรณีศึกษาโรงพยาบาล
เชียงรายประชานุเคราะห์ จังหวัดเชียงราย*. (วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต).
- มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, คณะเศรษฐศาสตร์.
- พริยาพร ธรรมแสง. (2554). *พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการด้านสาธารณสุขจาก
โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล กรณีศึกษา: โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล บ้านนาเม็ง
อำเภอร้าว จังหวัดเชียงใหม่*. (วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต).
- มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, คณะเศรษฐศาสตร์.

- ศศิธร เลิศล้ำ. (2551). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท*. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, สาขาวิชาการจัดการ.
- สุวิมล คำย่อย. (2555). *ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหยวกอำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี*. (การค้นคว้าอิสระทางสาธารณสุข).
- โสธยา พูลเกษ. (2550). *ความคาดหวังของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

- เชียงใหม่นิวส์. (7 มิถุนายน 2560). *ธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนไทย โตต่อเนื่องจากลูกค้าต่างชาติ*. สืบค้นจาก <http://www.chiangmainews.co.th/page/archives/604937>
- ฐานเศรษฐกิจ. (25 กุมภาพันธ์ 2559). *โรงพยาบาลเอกชน ปี 59 ตลาดคนไข้ในประเทศแข่งขันสูง*. สืบค้นจาก <http://www.thansettakij.com/content/33305>
- ศูนย์ข้อมูลข่าวอาเซียน กรมประชาสัมพันธ์. (15 กันยายน 2559). *ยุทธศาสตร์ 10 ปีไทยเป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ*. สืบค้นจาก http://www.asean thai.net/ewt_news.php?nid=6276&filename=index
- สยามมีเดีย. (28 กรกฎาคม 2559). *การพัฒนาประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ “Medical Hub” นโยบายสำคัญของรัฐบาลไทย*. สืบค้นจาก <http://live.siammedia.org/index.php/article/chit-chat-health/9739>
- Hfocus. (7 เมษายน 2559). *โรงหมดยอดดู 15% ดึงดูดต่างชาติ บม ท่องเที่ยวทางการแพทย์*. สืบค้นจาก <https://www.hfocus.org/content/2016/04/12009>

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้ใช้เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ ในระดับปริญญาโท ทางบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ โดยผลของการวิจัยครั้งนี้จะใช้เพื่อเป็นแนวทางในการให้บริการ และปรับปรุงกลยุทธ์ทางการตลาด ของโรงพยาบาลรามาริบัติ ผู้วิจัยจึงขอความอนุเคราะห์ทุกท่านตอบแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริง และผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลคำตอบของท่านไว้เป็นความลับ โดยจะใช้เพื่อการวิเคราะห์ สรุปผลจากการวิจัยเท่านั้น

แบบสอบถามแบ่งเป็น 5 ส่วน

ส่วนที่ 1 คำถามคัดกรอง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ

ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้ บริการ

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจโดยรวมต่อการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ

ส่วนที่ 5 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 คำถามคัดกรอง

ท่านเคยใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติหรือไม่

☐ เคย ☐ ไม่เคย (จบแบบสอบถาม)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่ให้ไว้หน้าข้อความโดยเลือกคำตอบที่ตรงกับผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด

1. ความถี่ในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ

- ☐ 1-3 เดือน ต่อครั้ง ☐ 3-6 เดือน ต่อครั้ง ☐ มากกว่า 6 เดือนขึ้นไปต่อครั้ง

2. เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ โรงพยาบาลตรงกับสิทธิการรักษา ☐ ถูกส่งตัวมาจากโรงพยาบาลอื่น
☐ มีแพทย์เฉพาะทาง ☐ มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ
☐ เครื่องมือทางการแพทย์ครบครัน ☐ เครื่องมือทางการแพทย์ทันสมัย
☐ ชื่อเสียงของโรงพยาบาล ☐ มีการบริการที่ดี
☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

3. หน่วยตรวจที่ท่านมาใช้บริการบ่อยที่สุด (เลือกตอบเพียง 1 ข้อ)

- ☐ อายุรกรรม ☐ ศัลยศาสตร์
☐ จักษุ (ตา) ☐ โสต ศอ นาสิก (หู คอ จมูก)
☐ ความผิดปกติทางการได้ยิน และสื่อความหมาย
☐ สูติรีเวช(สตรี) ☐ กุมาร(เด็ก)
☐ ออร์โธปิดิกส์ (กระดูก และข้อ) ☐ จิตเวช
☐ เวชศาสตร์ครอบครัว ☐ ทันตกรรม
☐ ศูนย์โรคการนอนหลับ ☐ ศูนย์เทคโนโลยีเพื่อการเจริญพันธุ์
☐ ศูนย์ผ่าตัดแก้ไขสายตาสั้น ☐ ผิวหนัง
☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

4. ท่านเคยมารับบริการประเภทใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ ผู้ป่วยนอก (ไม่ต้องนอนโรงพยาบาล) ☐ ผู้ป่วยใน (นอนโรงพยาบาล)

5. ช่วงเวลาที่ท่านมาใช้บริการบ่อยที่สุด (เลือกตอบเพียง 1 ข้อ)

- ☐ 8.30 - 16.30 น. (ในเวลา) ☐ 16.30 - 20.00 น. (นอกเวลา)
☐ 7.00 - 20.00 น. (คลินิกฟรีเมียม)

6. ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยในการใช้บริการต่อครั้ง

- ☐ น้อยกว่า 1,000 บาท ☐ 1,000 - 2,000 บาท
☐ 2,001 - 3,000 บาท ☐ 3,001 - 4,000 บาท
☐ 4,001 - 5,000 บาท ☐ มากกว่า 5,000 บาท

ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ

คำแนะนำ: กรุณาประเมินการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติหน่วยตรวจที่ท่านมาใช้บริการบ่อยที่สุดที่ท่านตอบใน ส่วนที่ 2 ข้อ 3 โดยเลือกคำตอบที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ปัจจัย	ระดับความเห็น					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่สามารถประเมินได้
ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ						
7. มีบริการที่หลากหลาย						
8. การให้บริการมีคุณภาพ						
9. โรงพยาบาลมีชื่อเสียง						
10. มีการให้บริการทางการแพทย์ที่มีมาตรฐาน						
11. มีเทคโนโลยีรองรับการให้บริการในหน่วยต่างๆ ที่น่าเชื่อถือ						
12. มีการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง						
ด้านราคา						
13. ราคาเหมาะสมกับการให้บริการ						
14. คุณภาพของการให้บริการ มีความเหมาะสมต่อราคาค่าบริการ						
15. ราคาถูกเมื่อเทียบกับโรงพยาบาลอื่น						
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย						
16. สามารถเดินทางไปยังโรงพยาบาลโดยช่องทางที่หลากหลาย						
17. สามารถเดินทางไปโรงพยาบาลได้สะดวก						
ด้านการส่งเสริมทางการตลาด						
18. มีการจัดกิจกรรมเพื่อให้ความรู้ด้านสาธารณสุขอย่างสม่ำเสมอ						
19. มีการจัดกิจกรรมที่น่าสนใจระหว่างรอตรวจ						
20. มีการโฆษณาเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันที่เข้าถึงได้ง่าย						

ปัจจัย	ระดับความเห็น					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่สามารถประเมินได้
ด้านบุคคล						
21. แพทย์ และเจ้าหน้าที่ มีความรู้ความสามารถ ให้บริการอย่างมืออาชีพ						
22. แพทย์ มีความชำนาญในการให้บริการ						
23. แพทย์ ตรวจวินิจฉัยอย่างละเอียด						
24. แพทย์ และเจ้าหน้าที่ ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี						
25. แพทย์ และเจ้าหน้าที่ ยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ						
ด้านลักษณะทางกายภาพ						
26. มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน						
27. มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ป่วย (ห้องน้ำสำหรับผู้ใช้รถเข็น, ลิฟต์โดยสาร) อย่างเพียงพอ						
28. ภายในโรงพยาบาลมีความปลอดภัย						
29. โรงพยาบาลมีความสะอาด						
30. เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการมีความสะอาด						
31. มีห้องตรวจ และสถานที่นั่งคอย เพียงพอ						
32. มีที่จอดรถเพียงพอ						
ด้านกระบวนการ						
33. มีความรวดเร็วในการให้บริการ						
34. มีการให้บริการอย่างเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง และไม่เลือกปฏิบัติ						
35. สามารถติดต่อได้ง่ายเมื่อเกิดปัญหา หรือต้องการนัดหมาย						
36. แสดงราคาค่าบริการไว้อย่างชัดเจน						
37. ระบบการนัดหมาย เลื่อนนัดหมายผ่าน Application ที่สะดวก						

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจโดยรวมต่อการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ

คำแนะนำ: กรุณาตอบแบบสอบถาม โดยเลือกคำตอบ ตามลำดับความสำคัญ ที่ตรงกับความเห็นของท่าน

ความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
โดยรวมแล้วท่านมีความพึงพอใจอย่างไรต่อการใช้บริการที่โรงพยาบาลรามาริบัติหน่วยตรวจที่ท่านกำลังประเมินนี้					

ส่วนที่ 5 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ

☐ ต่ำกว่า 20 ปี

☐ 20 - 40 ปี

☐ 41- 60 ปี

☐ 61 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

☐ โสด

☐ สมรส

☐ หย่าร้าง

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

☐ มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า

☐ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า

☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

☐ ปริญญาตรี

☐ สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

☐ นักเรียน/นักศึกษา

☐ พนักงานบริษัทเอกชน

☐ ธุรกิจส่วนตัว

☐ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

☐ อื่นๆ (โปรดระบุ)...

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐ น้อยกว่า 10,000 บาท

☐ 10,000 – 20,000 บาท

☐ 20,001 – 30,000 บาท

☐ 30,001 – 40,000 บาท

☐ 40,001 – 50,000 บาท

☐ 50,001 บาท ขึ้นไป

ภาคผนวก ข

รายละเอียดผลการวิเคราะห์ที่ได้จากโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

ตารางที่ ข.1

ผลการวิเคราะห์

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	12.429	40.093	40.093	12.429	40.093	40.093	6.282	20.265	20.265
2	3.085	9.951	50.044	3.085	9.951	50.044	4.625	14.920	35.185
3	2.202	7.103	57.147	2.202	7.103	57.147	3.603	11.622	46.807
4	1.658	5.348	62.495	1.658	5.348	62.495	2.576	8.310	55.116
5	1.454	4.689	67.185	1.454	4.689	67.185	2.380	7.677	62.793
6	1.011	3.262	70.447	1.011	3.262	70.447	2.373	7.654	70.447
7	.899	2.899	73.346						
8	.838	2.704	76.050						
9	.820	2.646	78.696						
10	.706	2.278	80.974						
11	.676	2.181	83.154						
12	.593	1.911	85.066						
13	.514	1.657	86.723						
14	.456	1.470	88.193						
15	.433	1.395	89.588						
16	.392	1.263	90.851						
17	.353	1.138	91.989						
18	.335	1.080	93.069						
19	.310	.999	94.068						
20	.302	.975	95.043						
21	.256	.827	95.870						
22	.197	.635	96.505						
23	.180	.580	97.084						
24	.171	.551	97.635						
25	.155	.501	98.137						
26	.147	.473	98.609						
27	.123	.396	99.006						
28	.099	.318	99.324						
29	.086	.277	99.601						
30	.067	.215	99.816						
31	.057	.184	100.000						

ตารางที่ ข.2

กลุ่มปัจจัยที่ได้จากการวิเคราะห์ปัจจัยและหมุนแกนแล้ว (Rotated Component Matrix)

Rotated Component Matrix ^a						
	Component					
	1	2	3	4	5	6
1. ด้านผลิตภัณฑ์และด้านบุคคล						
1.1 มีการให้บริการทางการแพทย์ที่มีมาตรฐาน	.830					
1.2 การให้บริการมีคุณภาพ	.820					
1.3 มีเทคโนโลยีรองรับการให้บริการในหน่วยต่างๆ ที่น่าเชื่อถือ	.801					
1.4 โรงพยาบาลมีชื่อเสียง	.7730					
1.5 มีบริการที่หลากหลาย	.710					
1.6 มีการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	.692					
1.7 ความสามารถ ให้บริการอย่างมืออาชีพ	.632				.383	
1.8 แพทย์ ตรวจวินิจฉัยอย่างละเอียด	.604				.463	
1.9 แพทย์ มีความชำนาญในการให้บริการ	.597					
2. ด้านลักษณะทางกายภาพ						
2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการมีความสะอาด		.814				
2.2 โรงพยาบาลมีความสะอาด		.792				
2.3 มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน	.307	.718				
2.4 ภายในโรงพยาบาลมีความปลอดภัย	.337	.717				
2.5 มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ป่วย (ห้องน้ำสำหรับผู้ใช้รถเข็น, ลิฟต์โดยสาร) อย่างเพียงพอ		.714				
2.6 มีห้องตรวจ และสถานที่นั่งคอยเพียงพอ		.701				

ตารางที่ ข.2

กลุ่มปัจจัยที่ได้จากการวิเคราะห์ปัจจัยและหมุนแกนแล้ว (Rotated Component Matrix) (ต่อ)

Rotated Component Matrix ^a						
	Component					
	1	2	3	4	5	6
3. ด้านกระบวนการ						
3.1 สามารถติดต่อได้ง่ายเมื่อเกิดปัญหาหรือต้องการนัดหมาย			.851			
3.2 แสดงราคาค่าใช้จ่ายบริการไว้อย่างชัดเจน			.822			
3.3 มีการให้บริการอย่างเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง และไม่เลือกปฏิบัติ			.785			
3.4 ระบบการนัดหมาย เลื่อนนัดหมายผ่าน Application ที่สะดวก			.731			
3.5 มีความรวดเร็วในการให้บริการ			.680		.489	
4. ด้านส่งเสริมทางการตลาด						
4.1 มีการจัดกิจกรรมเพื่อให้ความรู้ด้านสาธารณสุขอย่างสม่ำเสมอ				.796		
4.2 มีการจัดกิจกรรมที่น่าสนใจระหว่างรอคิวตรวจ				.779		
4.3 มีการโฆษณาเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันที่เข้าถึงได้ง่าย				.679		
5. ด้านบุคคลและกายภาพ						
5.1 แพทย์ และเจ้าหน้าที่ ยิ้มแย้มแจ่มใส สุขภาพ					.787	
5.2 แพทย์ และเจ้าหน้าที่ ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี	.498				.645	
5.3 มีที่จอดรถเพียงพอ		.368	.382		.417	

ตารางที่ ข.2

กลุ่มปัจจัยที่ได้จากการวิเคราะห์ปัจจัยและหมุนแกนแล้ว (Rotated Component Matrix) (ต่อ)

Rotated Component Matrix ^a						
	Component					
	1	2	3	4	5	6
6. ด้านราคาและช่องทางการจัดจำหน่าย						
6.1 ราคาถูกเมื่อเทียบกับโรงพยาบาลอื่น						.644
6.2 สามารถเดินทางไปโรงพยาบาลได้สะดวก		.394		.359		.624
6.3 สามารถเดินทางไปยังโรงพยาบาลโดยช่องทางที่หลากหลาย		.397		.409		.603
6.4 ราคาเหมาะสมกับการให้บริการ	.562					.579
6.5 คุณภาพของการให้บริการ มีความเหมาะสมต่อราคาค่าบริการ	.561					.572

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวณัฐฐา เสวกวิหารี
วันเดือนปีเกิด	7 กรกฎาคม 2532
วุฒิการศึกษา	ปีการศึกษา 2553: บริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่บริหารทั่วไป ฝ่ายการพัสดุ โรงพยาบาลรามาริบัติ
ประสบการณ์ทำงาน	2553 – ปัจจุบัน: เจ้าหน้าที่บริหารทั่วไป ฝ่ายการพัสดุ โรงพยาบาลรามาริบัติ