

การศึกษาปัจจัยความพึงพอใจและความจงรักภักดีของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง
ในเขตกรุงเทพมหานคร
กรณีศึกษา แผนกผู้ป่วยนอก (OPD)

วุทธิทธิ์ บุญมี

TNI

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
ปีการศึกษา 2559

THE STUDY ABOUT FACTOR OF SATISFACTION AND LOYALTY FOR ONE OF
PRIVATE HOSPITAL IN BANGKOK
A CASE STUDY OUTPATIENT DEPARTMENT (OPD)

Wuttit Boonmee

TNI

A Term Paper Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Business Administration Program in Industrial Management

Graduate School
Thai-Nichi Institute of Technology

Academic Year 2016

หัวข้อสารนิพนธ์

การศึกษาปัจจัยความพึงพอใจและความจงรักภักดีของ
โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร
กรณีศึกษา แผนกผู้ป่วยนอก (OPD)

โดย

วุทธิทธิ์ บุญมี

สาขาวิชา

การจัดการอุตสาหกรรม

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ภาณุ มະนะเวศ

บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็น
ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร. พิชิต สุขเจริญพงษ์)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

..... ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จักร ดิงศภักดิ์)

..... กรรมการ

(ดร. ปาลีรัฐ เลขะวัฒนะ)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ภาณุ มະนะเวศ)

วุทธิทธิ์ บุญมี : การศึกษาปัจจัยความพึงพอใจและความจงรักภักดีของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา แผนกผู้ป่วยนอก (OPD). อาจารย์ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ภัคดี มะนะเวศ, 138 หน้า.

การศึกษาค้นคว้ามีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้ 1) ศึกษาและวัดระดับความพึงพอใจที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชน 2) เพื่อศึกษาและวัดระดับความจงรักภักดีที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชน 3) เพื่อศึกษาวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลเอกชน และ 4) เพื่อศึกษาวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวแปรที่มีผลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลเอกชน การศึกษานี้ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 387 คน ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ความคลาดเคลื่อน 0.05 ใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญภายในโรงพยาบาล โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ สถิติ T-test เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis) หาค่าความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระ 2 กลุ่ม และใช้สถิติ F-Test (One way Anova) เพื่อทดสอบสมมติฐานหาความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระ 3 กลุ่มขึ้นไป และใช้ สถิติ Scheffe ในการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ระดับความจงรักภักดีต่อการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง จากการเปรียบเทียบตัวแปรพบว่าตัวแปรอิสระที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ 1) อายุ 2) ระดับการศึกษา 3) อาชีพ 4) เขตที่อยู่อาศัย และ 5) จำนวนครั้งในการใช้บริการ ซึ่งสามารถดูได้จากการวิเคราะห์เป็นรายด้านและโดยภาพรวม

ส่วนตัวแปรอิสระที่มีผลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ 1) อายุ 2) สถานภาพ 3) ระดับการศึกษา 4) อาชีพ 5) รายได้ต่อเดือน 6) เขตที่อยู่อาศัย และ 7) จำนวนครั้งในการใช้บริการ ซึ่งสามารถดูได้จากการวิเคราะห์เป็นรายด้านและโดยภาพรวม

บัณฑิตวิทยาลัย

สาขาวิชา การจัดการอุตสาหกรรม

ปีการศึกษา 2559

ลายมือชื่อนักศึกษา

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา

WUTTIT BOONMEE : THE STUDY ABOUT FACTOR OF SATISFACTION AND LOYALTY FOR ONE OF PRIVATE HOSPITAL IN BANGKOK : A CASE STUDY OUTPATIENT DEPARTMENT (OPD). ADVISOR : ASST. PROF. DR. PAKDEE MANAVES, 138 PP.

The objectives of this study were 1) to study and measure the level of satisfaction with a private hospital, 2) To study and measure the level of loyalty to a private hospital, 3) to analyze and compare factors affecting customer satisfaction with a private hospital, and 4) to analyze and compare factors affecting customer loyalty to a private hospital. The sample of this study was 387 people. The 95% confidence level and 0.05 error level were set. Convenience sampling was used to select the sample. The questionnaires were used as the instrument to collect data. Descriptive statistics were used for quantitative analysis. Inferential statistics including t-test were used to test hypotheses and to compare the means of two independent groups. F-Test (One Ways Anova) was used to test the hypotheses and to compare the means of more than two independent groups. Scheffe's method was used to conduct pairwise comparison.

The results of this research showed that overall level of satisfaction with service provided by outpatient department (OPD) was at high level. Overall level of loyalty to service provided by outpatient department (OPD) was moderate level. By comparing variables, it was found that factors influencing the customer satisfaction with a private hospital with statistical significance level of 0.05 included 1) age, 2) education level, 3) occupation, 4) residential area, and 5) number of service use as shown by the analysis of overall and individual aspects.

Factors influencing the customer loyalty with a private hospital with statistical significance level of 0.05 included 1) age, 2) marital status, 3) education level, 4) occupation, 5) monthly income, 6) residential area, and 7) number of service use as shown by the analysis of overall and individual aspects.

Graduate School
Field of Study Industrial Management
Academic Year 2016

Student's Signature.....
Advisor's Signature.....

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์เรื่อง “การศึกษาปัจจัยความพึงพอใจและความจงรักภักดีของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา แผนกผู้ป่วยนอก (OPD)” ฉบับนี้สำเร็จ ลุล่วงได้ด้วยดี โดยความความกรุณาอย่างสูงจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ภัคดี มานะหิรัญเวช ผู้ควบคุมสารนิพนธ์ ที่ได้กรุณาสละเวลาให้คำปรึกษาแนะนำแนวทาง และให้ข้อคิดเห็นต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย ตลอดจนอาจารย์ เจ้าหน้าที่ ทุกๆ ท่านที่เป็นผู้ให้ความรู้ อันเป็น ประโยชน์ในการดำเนินการของผู้วิจัย ในการนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณคุณพ่อสุรัชย์ บุญมี และคุณแม่วันเพ็ญ บุญมี บิดาและมารดาของผู้วิจัย ที่ได้ให้ความช่วยเหลือ และให้กำลังใจเป็นอย่างดีมาโดยตลอด

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้เข้าร่วมการวิจัยทั้งหมดที่สละเวลาอันมีค่าในการตอบ แบบสอบถามที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จ ลุล่วงไปด้วยดี

วุทธิทธิ์ บุญมี

TNI

THAI - NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญรูป	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	2
ขอบเขตของการศึกษา	2
สมมติฐานในการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
แผนงานและระยะเวลาในการดำเนินงาน.....	5
2 หลักการพื้นฐาน เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
หลักการพื้นฐาน	6
ข้อมูลเกี่ยวกับโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร	6
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความจงรักภักดี	13
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด.....	15
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	20
3 วิธีดำเนินการวิจัย	24
วิธีการศึกษา	24
การศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง.....	24
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	24

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
3	การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง.....	25
	ตัวแปรในการวิจัย	25
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	26
	ขั้นตอนในการสร้างและทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	28
	การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	28
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	28
	วิธีการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล	28
4	อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	30
	ข้อมูลทั่วไป.....	30
	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก	33
	ระดับความจงรักภักดีต่อการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก.....	36
	เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อโรงพยาบาลเอกชน.....	39
	เปรียบเทียบความแตกต่างของความจงรักภักดีต่อโรงพยาบาลเอกชน	71
	ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการใช้บริการกับโรงพยาบาล.....	109
	สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล และอภิปรายผล.....	110
	ข้อเสนอแนะ.....	119
	บรรณานุกรม.....	120
	ภาคผนวก	126
	ภาคผนวก ก. แบบสอบถาม.....	127
	ภาคผนวก ข. ค่า IOC ของแบบสอบถาม	134
	ประวัติผู้เขียนสารนิพนธ์	138

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แผนงานและระยะเวลาในการดำเนินงาน	5
2 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	30
3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนก ผู้ป่วยนอกแยกเป็นรายข้อ รายด้าน และโดยภาพรวม	33
4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความจงรักภักดีต่อการใช้บริการแผนก ผู้ป่วยนอกแยกเป็นรายข้อ รายด้าน และโดยภาพรวม	37
5 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชน จำแนกตามเพศ	40
6 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชน โดยรวมจำแนกตามกลุ่มอายุ	41
7 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านการให้บริการของแพทย์/เจ้าหน้าที่จำแนกตามกลุ่มอายุ	42
8 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านราคาค่ารักษาจำแนกตามกลุ่มอายุ	42
9 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารจำแนกตามกลุ่มอายุ	43
10 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ โดยภาพรวมจำแนกตามกลุ่มอายุ	43
11 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชน โดยรวมจำแนกตามสถานภาพ	44
12 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านราคาค่ารักษาจำแนกตามสถานภาพ	46
13 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารจำแนกตามสถานภาพ	46
14 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชน โดยรวมจำแนกตามระดับการศึกษา	47
15 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านการให้บริการของแพทย์/เจ้าหน้าที่จำแนกตามระดับการศึกษา	49
16 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านราคาค่ารักษา จำแนกตามระดับการศึกษา	49

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
17 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารจำแนกตามระดับการศึกษา	50
18 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ โดยภาพรวมจำแนกตามระดับการศึกษา.....	51
19 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชน โดยรวมจำแนกตามอาชีพ.....	52
20 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านการให้บริการของแพทย์/เจ้าหน้าที่จำแนกตามอาชีพ	54
21 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านราคาค่ารักษาจำแนกตามอาชีพ.....	55
22 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารจำแนกตามอาชีพ	56
23 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ โดยภาพรวมจำแนกตามอาชีพ	57
24 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชน โดยรวมจำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	58
25 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านการให้บริการของแพทย์/เจ้าหน้าที่จำแนกตามรายได้	60
26 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกจำแนกตามรายได้.....	60
27 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกจำแนกตามรายได้.....	61
28 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารจำแนกตามรายได้	62
29 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชน โดยรวมจำแนกตามสิทธิรักษาพยาบาล.....	63
30 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกจำแนกตามสิทธิรักษาพยาบาล.....	64

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
31 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านราคาค่ารักษา จำแนกตามสิทธิรักษาพยาบาล	64
32 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชน โดยรวมจำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย	65
33 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านการให้บริการของแพทย์/เจ้าหน้าที่จำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย	66
34 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ โดยภาพรวมจำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย	67
35 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชน โดยรวมจำแนกตามจำนวนครั้งในการใช้บริการ	68
36 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านการให้บริการของแพทย์/เจ้าหน้าที่จำแนกตามจำนวนครั้งในการใช้บริการ...	69
37 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านราคาค่ารักษาจำแนกตามจำนวนครั้งในการใช้บริการ	70
38 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารจำแนกตามจำนวนครั้งในการใช้บริการ	70
39 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ โดยภาพรวมจำแนกตามจำนวนครั้งในการใช้บริการ	71
40 ผลการเปรียบเทียบความจงรักภักดีที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชนจำแนกตามเพศ	72
41 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความจงรักภักดีที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชน โดยรวมจำแนกตามอายุ	73
42 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความจงรักภักดี ด้านความตั้งใจที่จะมาใช้บริการจำแนกตามกลุ่มอายุ	74
43 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความจงรักภักดี ด้านการมาใช้บริการซ้ำจำแนกตามกลุ่มอายุ	75
44 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความจงรักภักดี ด้านพฤติกรรมการบอกต่อจำแนกตามกลุ่มอายุ	75
45 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความจงรักภักดี ด้านความอ่อนไหวต่อราคาจำแนกตามกลุ่มอายุ	76

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
46 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความจงรักภักดี โดยภาพรวมจำแนกตามกลุ่มอายุ	76
47 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความจงรักภักดีที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชน โดยรวมจำแนกตามสถานภาพ.....	77
48 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความจงรักภักดี ด้านความตั้งใจที่จะมาใช้บริการจำแนกตามสถานภาพ	78
49 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความจงรักภักดี ด้านการมาใช้บริการซ้ำจำแนกตามสถานภาพ.....	79
50 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความจงรักภักดี ด้านพฤติกรรมการบอกต่อจำแนกตามสถานภาพ.....	79
51 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความจงรักภักดี ด้านความอ่อนไหวต่อราคาจำแนกตามสถานภาพ	80
52 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความจงรักภักดี โดยภาพรวมจำแนกตามสถานภาพ	80
53 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความจงรักภักดีที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชน โดยรวมจำแนกตามระดับการศึกษา.....	81
54 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความจงรักภักดี ด้านความตั้งใจที่จะมาใช้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา.....	83
55 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความจงรักภักดี ด้านการมาใช้บริการซ้ำจำแนกตามระดับการศึกษา.....	83
56 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความจงรักภักดี ด้านความอ่อนไหวต่อราคาจำแนกตามระดับการศึกษา	84
57 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความจงรักภักดี ด้านความอ่อนไหวต่อราคาจำแนกตามระดับการศึกษา	84
58 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความจงรักภักดีที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชน โดยรวมจำแนกตามอาชีพ.....	86
59 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความจงรักภักดี ด้านความตั้งใจที่จะมาใช้บริการจำแนกตามอาชีพ	88

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
60 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความจงรักภักดี ด้านการมาใช้บริการซ้ำจำแนกตามอาชีพ.....	89
61 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความจงรักภักดี ด้านพฤติกรรมการบอกต่อจำแนกตามอาชีพ.....	90
62 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความจงรักภักดี ด้านความอ่อนไหวต่อราคาจำแนกตามอาชีพ.....	91
63 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความจงรักภักดี โดยภาพรวมจำแนกตามอาชีพ.....	92
64 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความจงรักภักดีที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชน โดยรวมจำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	93
65 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความจงรักภักดี ด้านความตั้งใจที่จะมาใช้บริการจำแนกตามรายได้.....	94
66 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความจงรักภักดี ด้านการมาใช้บริการซ้ำจำแนกตามรายได้.....	95
67 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความจงรักภักดี ด้านพฤติกรรมการบอกต่อจำแนกตามรายได้.....	96
68 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความจงรักภักดี ด้านความอ่อนไหวต่อราคาจำแนกตามรายได้.....	96
69 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความจงรักภักดี โดยภาพรวมจำแนกตามรายได้.....	97
70 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความจงรักภักดีที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชน โดยรวมจำแนกตามสิทธิรักษาพยาบาล.....	98
71 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความจงรักภักดี ด้านความตั้งใจที่จะมาใช้บริการจำแนกตามสิทธิรักษาพยาบาล.....	99
72 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความจงรักภักดี ด้านพฤติกรรมการบอกต่อจำแนกตามสิทธิรักษาพยาบาล.....	100
73 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความจงรักภักดี ด้านความอ่อนไหวต่อราคาจำแนกตามสิทธิรักษาพยาบาล.....	100

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
74 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความจงรักภักดีที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชน โดยรวมจำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย	101
75 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความจงรักภักดี ด้านความตั้งใจที่จะมาใช้บริการจำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย	102
76 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความจงรักภักดี ด้านการมาใช้บริการซ้ำจำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย	103
77 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความจงรักภักดี ด้านพฤติกรรมการบอกต่อจำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย	103
78 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความจงรักภักดี ด้านความอ่อนไหวต่อราคาจำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย	104
79 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความจงรักภักดี โดยภาพรวมจำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย	105
80 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความจงรักภักดีที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชน โดยรวมจำแนกตามจำนวนครั้งในการใช้บริการ	106
81 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความจงรักภักดี ด้านการมาใช้บริการซ้ำจำแนกตามจำนวนครั้งในการใช้บริการ	107
82 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความจงรักภักดี ด้านความอ่อนไหวต่อราคาจำแนกตามจำนวนครั้งในการใช้บริการ	108
83 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความจงรักภักดี โดยภาพรวมจำแนกตามจำนวนครั้งในการใช้บริการ	108
84 จำนวนของข้อเสนอแนะในการใช้บริการกับโรงพยาบาลเอกชน	109
85 สรุปผลการศึกษา	111

สารบัญรูป

รูป		หน้า
1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
2	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก	117
3	ระดับความจงรักภักดีต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก	118



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันโรงพยาบาลเอกชนมีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากเป็นอีกหนึ่งทางเลือกในการใช้บริการรักษา โดยโรงพยาบาลเอกชนส่วนใหญ่มีการให้บริการกับลูกค้าที่ดีกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับโรงพยาบาลของรัฐบาลปัจจุบันโรงพยาบาลเอกชนได้มีการพัฒนาจนกลายเป็นกิจการขนาดใหญ่เจ้าของเป็นมหาชนบริหารแบบมืออาชีพ แพทย์และบุคลากรด้านสุขภาพทำงานเต็มเวลาสามารถให้บริการรักษาพยาบาลโรคเฉพาะทางตลอด 24 ชั่วโมงมีการฝึกอบรมและผลิตบุคลากรมีการวิจัยทางคลินิกและได้รับมาตรฐานนานาชาติ

แต่เนื่องจากสภาพการแข่งขันที่สูงมากในปัจจุบันผลกระทบโดยรวมที่เกิดขึ้นดังกล่าวทำให้โรงพยาบาลหลายๆ แห่งหันมาให้ความสำคัญกับความต้องการของลูกค้ามากขึ้น เพื่อให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้า อาทิการจัดโปรแกรมเหมาจ่ายมากขึ้นทั้งในแง่ของแพ็คเกจเหมาจ่ายหรือบางแห่งก็มีโปรโมชั่นในเรื่องราคาเพื่อจูงใจหรือกระตุ้นการตัดสินใจ นอกจากนี้จะเห็นภาพของการแข่งขันในเรื่องราคา คุณภาพในการรักษาพยาบาลแล้วสิ่งที่จะได้เห็นตามมาและจะเกิดมากขึ้นก็คือ โรงพยาบาลเอกชนหลายแห่งได้เร่งขยายเครือข่ายสาขาทั้งในรูปแบบของการซื้อกิจการและการสร้างโรงพยาบาลแห่งใหม่ ตลอดจนการเปิดศูนย์บริการเฉพาะทาง รองรับลูกค้าเฉพาะกลุ่มและบริการลูกค้าชาวต่างชาติ อาทิ ศูนย์โรคหัวใจ โรคมะเร็ง โรคกระดูก ศูนย์ศัลยกรรม และศูนย์ดูแลสุขภาพ เพื่อเพิ่มมูลค่าในการให้บริการ พร้อมทั้งสร้างความน่าเชื่อถือและความมั่นใจแก่ลูกค้าผ่านการโฆษณาเผยแพร่ภาพลักษณ์ด้านความเชี่ยวชาญในการให้บริการและรักษาเฉพาะทางมากขึ้น

ปัจจุบันธุรกิจใหญ่จำนวนมากมุ่งเน้นการให้บริการในแบบที่ดีเลิศ (Excellent Service) ตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของผู้รับบริการจนทำให้เกิดความพอใจ (Customer Satisfaction) และเกิดความจงรักภักดี (Customer Loyalty)

ดังนั้นความพึงพอใจของลูกค้าจึงเป็นหัวใจสำคัญของการบริการรักษาของโรงพยาบาลเอกชน หากลูกค้ามีความพึงพอใจต่อโรงพยาบาลนั้นสูง ลูกค้าก็จะเข้ามาใช้บริการโรงพยาบาลนั้นซ้ำ หรือมีการบอกต่อถึงข้อดีต่างๆ ซึ่งหมายถึงลูกค้าได้เกิดความจงรักภักดีต่อโรงพยาบาลเอกชนแห่งนั้น ขณะเดียวกันความไม่พึงพอใจ หรือข้อร้องเรียนของลูกค้าที่เกิดขึ้น ก็มีความสำคัญไม่น้อยกว่ากัน การให้บริการรักษาของโรงพยาบาลเอกชนจึงเป็นจุดสนใจในการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้า ดังนั้นการศึกษาวิจัยครั้งนี้จึงมุ่งเน้นไปที่การศึกษาปัจจัยความพึงพอใจและความจงรักภักดีที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชน จึงเป็นที่มาของการศึกษาปัจจัยความพึงพอใจและความจงรักภักดีของโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

ในการศึกษครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาและวัดระดับความพึงพอใจที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชน
2. เพื่อศึกษาและวัดระดับความจงรักภักดีที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชน
3. เพื่อศึกษาวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจของคนไข้ของโรงพยาบาลเอกชน
4. เพื่อศึกษาวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวแปรที่มีผลต่อความจงรักภักดีของคนไข้ของโรงพยาบาลเอกชน

ขอบเขตของการศึกษา

ผู้วิจัยแบ่งขอบเขตของการศึกษาเป็น 5 ขอบเขตดังนี้

ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายศึกษา ระดับความพึงพอใจและระดับความจงรักภักดีของบุคคลที่เข้ามาใช้บริการรักษา ที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อโรงพยาบาลเอกชน

ขอบเขตสถานที่หรือหน่วยงาน

ผู้ศึกษาได้เลือกโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร สังกัดคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ตั้งอยู่ เลขที่ 2 ถนนวังหลัง แขวงศิริราช เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการของโรงพยาบาล ที่เป็นแผนกผู้ป่วยนอก

ขอบเขตตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการของโดยสุ่มจากแผนกผู้ป่วยนอกจำนวน

387 คน

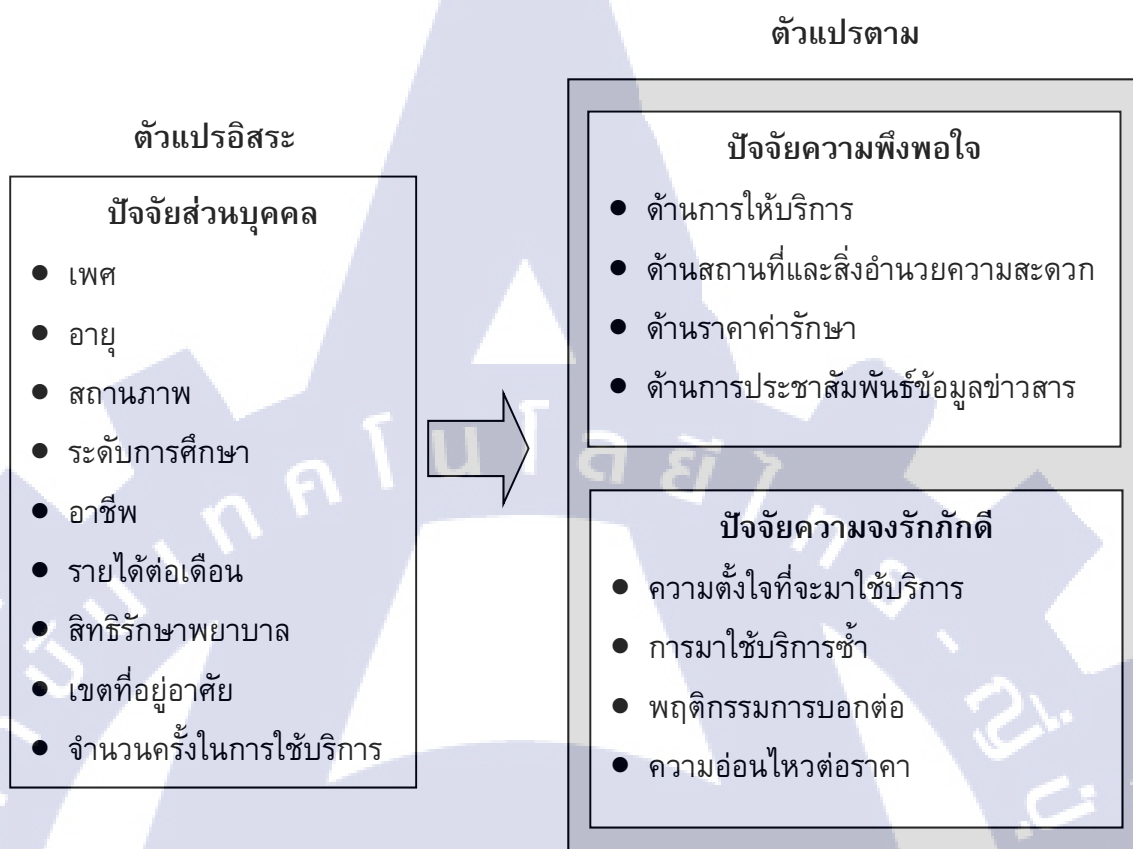
ขอบเขตช่วงเวลาการศึกษา

เดือนมิถุนายน 2558 – เดือนพฤศจิกายน 2559

สมมติฐานในการวิจัย

1. กลุ่มเพศต่างกันมีความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อโรงพยาบาลเอกชนไม่แตกต่างกัน
2. กลุ่มอายุต่างกันมีความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อโรงพยาบาลเอกชนไม่แตกต่างกัน
3. สถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อโรงพยาบาลเอกชนไม่แตกต่างกัน
4. ระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อโรงพยาบาลเอกชนไม่แตกต่างกัน
5. อาชีพต่างกันมีความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อโรงพยาบาลเอกชนไม่แตกต่างกัน
6. รายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อโรงพยาบาลเอกชนไม่แตกต่างกัน
7. สิทธิรักษาพยาบาลต่างกันมีความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อโรงพยาบาลเอกชนไม่แตกต่างกัน
8. เขตที่อยู่อาศัยต่างกันมีความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อโรงพยาบาลเอกชนไม่แตกต่างกัน
9. จำนวนครั้งในการใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อโรงพยาบาลเอกชนไม่แตกต่างกัน
10. กลุ่มเพศต่างกันมีความจงรักภักดีโดยภาพรวมต่อโรงพยาบาลเอกชนไม่แตกต่างกัน
11. กลุ่มอายุต่างกันมีความจงรักภักดีโดยภาพรวมต่อโรงพยาบาลเอกชนไม่แตกต่างกัน
12. สถานภาพต่างกันมีความจงรักภักดีโดยภาพรวมต่อโรงพยาบาลเอกชนไม่แตกต่างกัน
13. ระดับการศึกษาต่างกันมีความจงรักภักดีโดยภาพรวมต่อโรงพยาบาลเอกชนไม่แตกต่างกัน
14. อาชีพต่างกันมีความจงรักภักดีโดยภาพรวมต่อโรงพยาบาลเอกชนไม่แตกต่างกัน
15. รายได้ต่อเดือนต่างกันมีความจงรักภักดีโดยภาพรวมต่อโรงพยาบาลเอกชนไม่แตกต่างกัน
16. สิทธิรักษาพยาบาลต่างกันมีความจงรักภักดีโดยภาพรวมต่อโรงพยาบาลเอกชนไม่แตกต่างกัน
17. เขตที่อยู่อาศัยต่างกันมีความจงรักภักดีโดยภาพรวมต่อโรงพยาบาลเอกชนไม่แตกต่างกัน
18. จำนวนครั้งในการใช้บริการต่างกันมีความจงรักภักดีโดยภาพรวมต่อโรงพยาบาลเอกชนไม่แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **ผู้ให้บริการ** หมายถึง ประชาชนทั่วไปที่ได้เข้ามาทำการใช้บริการต่างๆ ของทางโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร แผนกผู้ป่วยนอก (OPD) อาทิ การรักษา ปรึกษาสอบถามข้อมูลและคำแนะนำต่างๆจากทางบุคลากรที่ให้บริการ
2. **ความพึงพอใจ** หมายถึง การแสดงออกภายในจิตใจ ถึงความรู้สึกยินดีและหรือไม่ยินดี ซึ่งหากได้รับการตอบสนองตรงกับความต้องการที่ได้คาดหวังไว้ ก็จะรู้สึกยินดีและทำให้เกิดความพอใจเกิดขึ้น ในทางกลับกันหากได้รับการตอบสนองไม่ตรงกับความต้องการที่ได้คาดหวังไว้ ก็จะรู้สึกไม่ยินดีและทำให้เกิดความไม่พอใจเกิดขึ้น

3. **ความจงรักภักดี** หมายถึง เปรียบเสมือนสัญญาใจที่ผู้ให้บริการมีต่อองค์กรนั้น หากลูกค้าผู้ให้บริการได้รับการตอบสนองไปในทางที่ดี ลูกค้าจะแสดงพฤติกรรมความตั้งใจมาใช้บริการ และแสดงพฤติกรรมการบอกต่อไปยังบุคคลอื่นในทางที่ดีด้วย ถึงแม้ว่าจะมีผลกระทบบางปัจจัย อาทิ ด้านราคา ลูกค้าก็ยังคงจะกลับมาใช้บริการซ้ำ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงปัจจัยความพึงพอใจ ที่โรงพยาบาลเอกชนได้ตอบสนองความต้องการของลูกค้า
2. เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกับทางต่อโรงพยาบาล
3. เพื่อทราบถึงระดับความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการกับทางต่อโรงพยาบาล
4. เพื่อทราบถึงการวิเคราะห์การเปรียบเทียบตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกับทางโรงพยาบาล
5. เพื่อทราบถึงการวิเคราะห์การเปรียบเทียบตัวแปรที่มีผลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการกับทางโรงพยาบาล

แผนงานและระยะเวลาในการดำเนินงาน

ตารางที่ 1 แผนงานและระยะเวลาในการดำเนินงาน

ลำดับ	ขั้นตอนการดำเนินงาน	2558				2559	
		มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.
1	ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง						
2	ออกแบบการวิจัยและเก็บข้อมูล						
3	อบรมผู้ช่วยศึกษา						
4	ประสานงานและเก็บรวบรวมข้อมูล						
5	วิเคราะห์ข้อมูล						
6	สรุปและอภิปรายผล ข้อเสนอแนะ						
7	เขียนรายงานและจัดรูปเล่มรายงานการศึกษา ฉบับสมบูรณ์						

บทที่ 2

หลักการพื้นฐาน เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

หลักการพื้นฐาน

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการศึกษา กำหนดกรอบแนวคิด ตัวแปร และใช้เป็นแนวทางการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความจงรักภักดี
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด
5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลเกี่ยวกับโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร

โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นโรงพยาบาลสังกัดคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ตั้งอยู่ เลขที่ 2 ถนนวิภาวดี แขวงศิริราช เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร ริมฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยา ตรงข้ามกับมหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์

ในการก่อตั้งนั้น ได้รับความเห็นชอบตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 26 พฤษภาคม 2546 มติที่ประชุมคณะกรรมการการรถไฟแห่งประเทศไทยครั้งที่ 14/2546 เมื่อวันที่ 13 สิงหาคม 2546 มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 16 กันยายน 2546 มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 16 มิถุนายน 2552 และมติคณะกรรมการการรถไฟแห่งประเทศไทย ได้เห็นชอบเมื่อวันที่ 11 มกราคม 2553 ให้คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ใช้สิทธิเหนือพื้นดินของการรถไฟแห่งประเทศไทย บริเวณสถานีรถไฟธนบุรีริมแม่น้ำเจ้าพระยาช่วงที่เชื่อมคลองบางกอกน้อย รวมเนื้อที่ประมาณ 33 ไร่ 2 งาน 94 ตารางวา หรือ 53,976 ตารางเมตร

โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร ก่อตั้งขึ้นมาเพื่อเป็นทางเลือกใหม่ที่ตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยในปัจจุบัน ที่สามารถรับภาระค่าบริการทางการแพทย์ได้ด้วยตนเองในระดับหนึ่งโดยไม่ต้องพึ่งสวัสดิการจากภาครัฐ โดยเน้นการบริหารที่มีประสิทธิภาพสูง เพื่อให้ผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็วเช่นเดียวกับบริการของโรงพยาบาลเอกชน มีการดูแลใกล้ชิดในบรรยากาศอบอุ่นเหมือนครอบครัวเดียวกัน และมั่นใจในความเป็นเลิศทางการแพทย์ที่เป็นมาตรฐานเดียวกับโรงพยาบาลศิริราช

ภายในโรงพยาบาลประกอบด้วยอาคารโรงพยาบาล ซึ่งเป็นอาคารสูง 14 ชั้น มีพื้นที่ใช้สอยสำหรับบริการตรวจรักษาประมาณ 165,270 ตารางเมตร และสถาบันการแพทย์ชื่อว่าสถาบันการแพทย์สยามินทรราช ในโรงพยาบาลประกอบไปด้วย

- ห้องบริการผู้ป่วยนอก 177 ห้อง
- ห้องผ่าตัด 17 ห้อง
- ห้องผู้ป่วย 284 ห้อง
- หอผู้ป่วยวิกฤติ 61 ห้อง
- พื้นที่จอดรถมากกว่า 1,000 คัน
- ลานจอดเฮลิคอปเตอร์รับส่งทางการแพทย์
- เครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพสูง
- ศูนย์รักษาโรคครบวงจร

ปัจจุบันพบว่า ยอดผู้ป่วยที่มาใช้บริการรักษาพยาบาลนั้นมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 12,000 ราย ต่อเดือน (ข้อมูลณสิ้นปี พ.ศ. 2557) ทางด้านผู้ป่วยในพบว่า มีอัตราการครองเตียงเกือบ 100% อยู่ตลอดเวลา ซึ่งในการรักษาผู้ป่วยนั้น ทางโรงพยาบาลมีแผนการรักษาผู้ป่วยดังต่อไปนี้

- กุมารเวช
- จักษุ
- จิตเวช
- นรีเวช
- ประสาทวิทยา
- ผิวหนัง
- มะเร็งและโรคเลือด
- รังสีรักษา
- รังสีวินิจฉัย
- รังสีเวชศาสตร์นิวเคลียร์
- โรคข้อและรูมาติสซั่ม
- โรคติดเชื้อ
- โรคไต
- โรคเบาหวานและต่อมไร้ท่อ
- โรคปอดฉับพลัน (ผู้สูงอายุ)
- โรคภูมิแพ้และอิมมูโนวิทยา
- โรคระบบทางเดินหายใจ
- โรคระบบทางเดินอาหาร
- เวชบำบัดวิกฤต (I.C.U.)
- เวชศาสตร์ฟื้นฟู
- ศัลยกรรมตกแต่ง
- ศัลยกรรมทั่วไป

- ศัลยกรรมประสาท
- ศัลยกรรมระบบทางเดินปัสสาวะ
- ศัลยกรรมศีรษะ คอ เต้านม
- ศัลยกรรมสำหรับเด็ก
- ศัลยกรรมหลอดเลือด
- ศัลยกรรมหัวใจและทรวงอก
- ศัลยกรรมออร์โธปิดิกส์ (กระดูก และข้อ)
- หัวใจและหลอดเลือด
- หู คอ จมูก
- อายุรกรรมทั่วไป

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นคำที่เรียกสิ่งที่ชอบ หรือการถูกชอบ หรือความต้องการต่างๆ ทั้งที่เกิดขึ้นในทางบวก หรือทางลบ เป็นต้น ความหมายของความพึงพอใจ มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจต่างๆ พอสรุปได้ดังนี้

วิรุพ พรหมเทวี (2542 : 14) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่อยู่ภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่ง สิ่งใดอย่างไร กล่าวคือถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยที่ดี จะทำให้เกิดความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง หากเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

ภณิดา ชัยปัญญา (2541 : 12) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นการแสดงความรู้สึกดีใจ ความรู้สึกยินดีเฉพาะของบุคคลในการตอบสนองความต้องการส่วนที่ขาดหายไป อันซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยปัจจัยเหล่านั้น สามารถสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางร่างกายและทางจิตใจได้อย่างเหมาะสม และเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลที่ได้เลือกปฏิบัติในกิจกรรมนั้นๆ

กิตติมา ปรีดีติลล (2542 : 143) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของแต่ละบุคคล ที่มีต่อเหตุการณ์หรือองค์ประกอบต่างๆ ซึ่งความพึงพอใจนั้น จะมีนัยสำคัญแบ่งออกได้เป็น 2 ส่วน คือ ความพึงพอใจที่เป็นทางบวก และความพึงพอใจที่เป็นทางลบ

ทวีพงษ์ หินคำ (2541 : 8) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นการตอบสนองทางความต้องการทางด้านร่างกาย และความชอบของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งสามารถลดความตึงเครียดและตอบสนองตามความต้องการของบุคคลนั้นได้ และทำให้เกิดความพึงพอใจต่อสิ่งนั้น

หทัยรัตน์ ประทุมสูตร (2547 : 61) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นการตอบสนองต่อความต้องการของทางด้านร่างกาย และอารมณ์ต่าง ๆ ของบุคคลนั้น ซึ่งหากได้รับการตอบสนองที่ถูกต้อง จะทำให้บุคคลนั้น รู้สึกได้รับความผูกพัน และเกิดความพึงพอใจในทางที่ดีมากขึ้น

สุภัทรา มิ่งปรีชา (2551 : 11) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ และทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคล ย่อมมีความแตกต่างกันไป

วิภาวดี สายนำทาน (2542 : 18) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นความรู้สึกที่มีความสุขอันปราศจากความตึงเครียดหรือวิตกกังวล ซึ่งเกิดจากความสมดุลหรือความสอดคล้องระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง หรือจากการที่มีความต้องการได้รับการตอบสนอง หรือจากประสบการณ์ที่เข้าไปใช้บริการและประสบการณ์นั้นตรงตามกับความต้องการ

อรพินท์ บุนนาค; และอัจฉรา เอ็นซ์ (2538 : 53) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกและประสบการณ์ที่ดีของผู้ใช้บริการที่มารับบริการต่อสถานบริการ ซึ่งในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการรับบริการทางการแพทย์นั้น สรุปเป็นแนวคิดในด้านขอบเขต หรือเป็นวิธีวัดความพึงพอใจ 2 ประเภท คือ

1. ความพึงพอใจโดยทั่วไป ได้แก่ ความพึงพอใจต่อบุคลากร และระบบการให้บริการทางการแพทย์
2. ความพึงพอใจเฉพาะด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจประสบการณ์ในด้านต่างๆ ที่ผู้ป่วยไปใช้อยู่เป็นประจำ

โวลแมน (Wolman. 1979 : 283) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึงความรู้สึก การที่มีความสุข จากการที่เมื่อคนเรานั้นได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย ได้รับความต้องการ หรือแรงจูงใจ การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และช่วยในการประเมินประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

อเดย์; และแอนเดอร์สัน (สกาดี ดวงเด่น. 2539 : 64; อ้างอิงจาก Aday; and Anderson. 1974) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการรักษาพยาบาลในสหรัฐอเมริกา เมื่อ ค.ศ.1970 โดยการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของประชาชนต่อศูนย์บริการสุขภาพจำนวน 4,966 คน ได้พบว่า เรื่องที่ประชาชนไม่พอใจมากที่สุด คือความสะดวกในการรับบริการ และค่าใช้จ่ายในการรับบริการและในปี ค.ศ.1971 ได้ชี้ถึงพื้นฐานจำนวน 6 ประเภท ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการการรักษาพยาบาล รวมทั้งความรู้สึกที่ผู้ป่วย

ได้รับการให้บริการเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับช่วยประเมินระบบบริการทางการแพทย์ว่าได้มีการเข้าถึงประชาชน ซึ่งแบ่งความพึงพอใจออกเป็น 6 ประเภท คือ

1. ความพึงพอใจที่มีต่อความสะดวกที่ให้บริการ (Convenience) ซึ่งแยกออกเป็น

1.1 การใช้เวลาสำหรับรอคอยในสถานบริการ (Office Waiting Time)

1.2 การได้รับการรักษาดูแลเมื่อมีความต้องการ (Availability or Care when Need)

1.3 การได้รับความสะดวกสบายจากสถานบริการ (Base of Getting to Care)

2. ความพึงพอใจต่อการประสานของการบริการ (Co-Ordination) ซึ่งแยกออกเป็น

2.1 การได้รับการบริการทุกประเภท (Getting all Need Met at One Place) คือผู้ป่วยสามารถขอรับบริการได้ทุกประเภทตามความต้องการของผู้ป่วย

2.2 แพทย์ได้มีการเฝ้าติดตามผลการรักษาของผู้ใช้บริการรักษา (Follow up Care)

3. ความพึงพอใจที่มีต่ออัธยาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ (Courtesy) ได้แก่ การแสดงอัธยาศัย ทำทางที่ดีเป็นกันเองของผู้ให้บริการ และแสดงความสนใจห่วงใยต่อผู้ป่วย

4. ความพึงพอใจที่มีต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ (Medical Information) แบ่งแยกออกเป็น 2 ประเภทคือ

4.1 การให้ข้อมูลด้านสาเหตุการเจ็บป่วยที่เข้ามาใช้บริการรักษา (Information About What was Wrong)

4.2 ข้อมูลด้านการให้การรักษาแก่ผู้ป่วยที่เข้ามาใช้บริการรักษา (Information About Treatment) อาทิเช่น การดูแลปฏิบัติตนของผู้ป่วย หรือการใช้จ่าย เป็นต้น

5. ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพของการบริการ (Quality of Care) ได้แก่ คุณภาพในการดูแลทั้งหมด ที่ผู้ป่วยได้รับการตัดสินใจของผู้ป่วยที่มีต่อการบริการของโรงพยาบาล

6. ความพึงพอใจที่มีต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Out of Pocket Cost) ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่ผู้ป่วยจ่ายไปกับการรักษาความเจ็บป่วย

ลินซ์; และชูเลอร์ (พัชรี ทองแผ้ว. 2540 : 38; อ้างอิงจาก Lynch; and Schuler. 1990) ได้ทำการศึกษาถึงแหล่งที่มาของความพึงพอใจในคุณภาพบริการพยาบาล พบว่าแหล่งที่มาของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการพยาบาลนั้น มีหลักอยู่ 3 ประการ

1. แหล่งที่มาของความพึงพอใจในคุณภาพบริการพยาบาลมาจากการรับบริการแล้วเกิดความพึงพอใจในปัจจัยเหล่านั้น อันได้แก่ ห้องพักรักษาตัว สถานที่รอคอย ท่าเลที่ตั้ง อาหาร และมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของผู้ให้บริการ

2. แหล่งที่มาของความพึงพอใจในคุณภาพบริการพยาบาล ที่ได้รับมาจากการมาใช้บริการในครั้งก่อน เช่น เคยมาตรวจที่ห้องตรวจ ที่ห้องตรวจแผนกผู้ป่วยนอก ห้องตรวจศัลยกรรม ห้องคลอด ห้องปฐมพยาบาล และห้องฉุกเฉิน เป็นต้น

3. แหล่งที่มาของความพึงพอใจในคุณภาพบริการพยาบาลนั้น ส่วนหนึ่งมาจากความเชื่อ เช่น เชื่อในด้านความสามารถ ความรู้และความชำนาญของพยาบาล ผู้ให้การดูแล และความเชื่อมั่นในการรักษาด้วยยาหรืออุปกรณ์การรักษาที่ทันสมัย สามารถช่วยชีวิตได้

ทวิตา พลสิทธิ์ (2546 : 31) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจและความคิดเห็นต่อการวัดระดับความพึงพอใจต่างๆ ซึ่งพบว่า ในการวัดความพึงพอใจนั้น สามารถวัดได้จากความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ อาทิ ความพึงพอใจทางด้านร่างกาย ความพึงพอใจทางด้านความมั่นคง และความพึงพอใจทางด้านความปลอดภัย

ภณิดา ชัยปัญญา (2541 : 11) ได้กล่าวไว้ว่า การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถามโดยผู้ออกแบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าว อาจถามความพอใจในด้านต่างๆ

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่เป็นจริงมากที่สุด

3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง วางแผน และสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ ฟินลิปส์ คีตเลอร์; และเกร อาร์มสตรอง (Philip Kotler; and Gary Armstrong. 2002) รายงานว่า พฤติกรรมของมนุษย์นั้นเกิดขึ้นได้นั้น จำเป็นต้องมีสิ่งจูงใจ หรือแรงจูงใจ (Motive) หรือเป็นแรงขับเคลื่อน (Drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลนั้นเกิดพฤติกรรมหนึ่งๆ เพื่อการตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งในความเป็นจริงแล้ว ความต้องการของในแต่ละคนย่อมไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (Biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด อาทิ ความหิวกระหายหรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (Psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (Recognition) การยกย่อง (Esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (Belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจจะไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนทำให้เกิดความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุดนั้น มีด้วยกัน 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ และทฤษฎีของซิกมันด์ ฟรอยด์ ดังนี้

ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's Theory Motivation) เอ. เอช. มาสโลว์ (A. H. Maslow. 1954 : 80-106) ได้ค้นหาวีธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลาหนึ่ง ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเองแต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น

ซึ่งคำตอบของมาสโลว์ คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปถึงน้อยที่สุด ทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ คือ

1. ความต้องการทางกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ที่พัก อากาศ ยารักษาโรค
2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่าความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย
3. ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เป็นความต้องการการยอมรับจากเพื่อน
4. ความต้องการการยกย่อง (Esteem Needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความนับถือและสถานะทางสังคม
5. ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (Self-Actualization Needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ

แต่ละบุคคลจะพยายามที่สร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อนเมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็จะหมดลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ตัวอย่าง เช่น คนที่อดอยาก (ความต้องการทางกาย) จะไม่สนใจต้องงานศิลปะชั้นล่าสุด (ความต้องการสูงสุด) หรือไม่ต้องการยกย่องจากผู้อื่น หรือไม่ต้องการแม้แต่อากาศที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อความต้องการแต่ละขั้นได้รับความพึงพอใจแล้วก็就会有ความต้องการในขั้นลำดับต่อไป

ทฤษฎีแรงจูงใจ มีการตั้งสมมุติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากนักว่าพลังทางจิตวิทยามีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม ฟรอยด์พบว่าบุคคลเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง ทำให้บุคคลมีความฝัน พูดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผลและมีพฤติกรรมหลอกลอนหรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่างมากได้

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกภายในจิตใจ ถึงความรู้สึกยินดีและหรือไม่ยินดี ซึ่งหากได้รับการตอบสนองตรงกับความต้องการที่ได้คาดหวังไว้ ก็จะรู้สึกยินดีและทำให้เกิดความพอใจเกิดขึ้น ในทางกลับกันหากได้รับการตอบสนองไม่ตรงกับความต้องการที่ได้คาดหวังไว้ ก็จะรู้สึกไม่ยินดีและทำให้เกิดความไม่พอใจเกิดขึ้น ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยต้องการทราบถึงระดับความพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อโรงพยาบาล ความพึงพอใจทางด้านร่างกายและจิตใจจากการรับบริการของทางโรงพยาบาล ทั้งทางด้านการรักษาทางแพทย์ และความรู้สึกพึงพอใจที่ได้รับจากทางโรงพยาบาล

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความจงรักภักดี

โดเนย์; และแคนนอน (Doney; and Canon. 1997 : 35) จากผลการศึกษาความไว้วางใจในสินค้าและการบริการของลูกค้า พบว่าเมื่อลูกค้าเกิดความไว้วางใจ ลูกค้าจะมีพฤติกรรมการบอกต่อ ถึงความไว้วางใจในสินค้าและบริการนั้นซึ่งจะทำให้บุคคลอื่นเกิดความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือ และเล็งเห็นคุณค่าของสินค้านั้นๆ จากกลุ่มหนึ่งไปยังอีกกลุ่มหนึ่งได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้นพฤติกรรมความจงรักภักดีของลูกค้าจะเกิดจากประสบการณ์ที่ลูกค้าพึงพอใจในระหว่างกระบวนการการซื้อสินค้าและการใช้บริการ

ไซธามอล (Zeithaml. 1998 : 41-50) ได้สรุปปัจจัยที่ใช้วัดความจงรักภักดี ต่อการบริการ โดยมีเกณฑ์จากพฤติกรรมความตั้งใจซื้อของผู้บริโภค (Customer Behavioral intentions) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. พฤติกรรมการบอกต่อ (Words of Mouth Communication) หมายถึง การพูดถึงสิ่งที่ดีเกี่ยวกับผู้ให้บริการและการบริการ แนะนำและกระตุ้นให้คนอื่นสนใจและใช้บริการนั้น ซึ่งสามารถนำมาวิเคราะห์ความจงรักภักดีของผู้บริโภคที่มีต่อผู้ให้บริการ
2. ความตั้งใจซื้อ (Purchase Intention) หมายถึง เป็นการเลือกบริการนั้นๆ เป็นตัวเลือกแรก ซึ่งสิ่งนี้สามารถสะท้อนนิสัยเกี่ยวกับการบริการได้
3. ความอ่อนไหวต่อราคา (Price Sensitivity) หมายถึง การที่ผู้บริโภคไม่มีปัญหาในการที่ผู้ให้บริการขึ้นราคาและผู้บริโภคยอมจ่ายมากกว่าที่อื่น หากการบริการนั้นสามารถตอบสนองความพึงพอใจได้
4. พฤติกรรมการร้องเรียน (Complaining Behavior) หมายถึง การร้องเรียนเมื่อเกิดปัญหา อาจจะร้องเรียนกับผู้ให้บริการ การบอกต่อคนอื่นๆ หรือการส่งเรื่องไปยังสื่อสิ่งพิมพ์ ส่วนนี้เป็นการวัดถึงการตอบสนองต่อปัญหาของผู้บริโภค

แกมเบิล, สโตน; และวูดค็อก (Gamble, Stone; and Woodcock. 1999 : 168) ได้กล่าวไว้ว่า ความจงรักภักดีที่มาจากลูกค้านั้นเปรียบได้กับภาพพจน์ของสัญญาใจที่ไม่จำเป็นต้องมีคำถาม (Image of Unquestioning Commitment) ซึ่งเป็นส่วนประกอบที่เกิดขึ้นจากพฤติกรรมซื่อสัตย์ ความภักดีที่พอดีกับทัศนคติ ความเชื่อของบุคคลที่ได้ผสมผสานกับการรับรู้อื่นๆ

ความจงรักภักดีนั้นของลูกค้าไม่จำเป็นต้องเกิดจากพฤติกรรมเป็นตัวขับเคลื่อน แต่อาจเกิดจากความไม่จงรักภักดี (Disloyal) ก่อนก็ได้ อาทิเช่น ลูกค้าอาจอยู่ในระหว่างการตัดสินใจซื้อสินค้า แต่ในทางกลับกันก็อาจถามถึงข้อมูลของคู่แข่งจากบริษัทที่ลูกค้าซื้ออยู่ก่อนแล้ว เพื่อให้ได้ข้อมูลมาเปรียบเทียบและซึ่งใจเป็นตัวช่วยในการตัดสินใจซื้อและใช้บริการ จนในที่สุดลูกค้าเกิดความจงรักภักดีต่อบริษัทคู่แข่งแทน เป็นต้น การตลาดไม่ได้มีจุดมุ่งหมายให้ลูกค้าทุกคนต้องมีความจงรักภักดีกันทั้งหมด แต่เป็นการปรับปรุงให้ลูกค้ามีการแสดงออกสะท้อนกลับมาอย่างต่อเนื่อง เพื่อความเข้าใจลูกค้ามากยิ่งขึ้น

โอลิเวอร์ (Oliver. 1999 : 34) ได้กล่าวว่า ความจงรักภักดี เป็นข้อผูกมัดอย่างลึกซึ้งที่จะซื้อซ้ำหรือให้การอุปถัมภ์สินค้าหรือบริการที่พึงพอใจอย่างสม่ำเสมอในอนาคต ซึ่งลักษณะการซื้อซ้ำหรือใช้บริการซ้ำในตราสินค้าเดิม หรือชุดของตราสินค้าเดิม การเปลี่ยนพฤติกรรมนี้จะได้รับอิทธิพลจากสถานการณ์ที่มีผลกระทบและศักยภาพของความพยายามทางการตลาด

ลอ (Lau. 1999 : 573) นักการตลาดมีความในแนวคิดด้านความจงรักภักดี เพราะความจงรักภักดีในตราสินค้าเป็นตัววัด ในการดึงดูดลูกค้ามาใช้บริการ และตราสินค้าเป็นสิ่งที่สร้างประโยชน์ให้บริษัทในการซื้อซ้ำ และบอกต่อไปยังบุคคลอื่น การบริหารตราสินค้าเป็นสิ่งที่สำคัญต่อความจงรักภักดี แต่หากแนวคิดดังกล่าวไม่ชัดเจน จะทำให้เกิดปัญหาทางด้านการศึกษาค้นคว้า รวมทั้งการปฏิบัติงานได้

กรอนรูส (Gronroos. 2000 : 395) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความจงรักภักดีหมายถึงความสมัครใจของลูกค้าที่จะสนับสนุน หรือมอบผลประโยชน์ให้กับองค์กรในระยะยาว โดยลูกค้าจะซื้อซ้ำ หรือใช้บริการจากองค์กรอย่างต่อเนื่อง หรือแนะนำบุคคลอื่นถึงข้อดีขององค์กร ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นบนพื้นฐานของความรู้สึกที่ลูกค้าชื่นชอบในองค์กรที่เลือกมากกว่าองค์กรอื่นๆ ความจงรักภักดี จึงไม่เพียงหมายถึง พฤติกรรมที่ลูกค้าแสดงออกว่าจงรักภักดีเท่านั้น แต่ยังหมายรวมไปถึง ความรู้สึกในแง่บวกต่างๆ ของลูกค้า อาทิ ความชื่นชอบหรือเต็มใจด้วย ซึ่งความจงรักภักดีนั้น จะยังคงอยู่ตราบเท่าที่ลูกค้ารู้สึกว่าได้รับในคุณค่าที่ดีกว่าที่จะได้รับจากองค์กรอื่น

นิรันดร์ คำอักษร (2556 : 10) ได้กล่าวว่า ความจงรักภักดีของลูกค้าหมายถึงการแสดงออกทางด้านทัศนคติ การแสดงออกทางด้านความรู้สึก และการแสดงออกทางพฤติกรรมด้านบวกของลูกค้าที่มีต่อสินค้าหรือบริการหนึ่งๆ เช่นความประทับใจ การนึกถึง การซื้อและใช้บริการซ้ำ รวมถึงการแนะนำบอกต่อ

ผุดผ่อง ตริบุบผา (2547 : 8) ได้ให้ความหมายว่า ความจงรักภักดี คือสิ่งที่เกิดขึ้นจากทัศนคติที่มีต่อการบริการ การแสดงพฤติกรรม และความรู้ที่ได้รับมา ซึ่งปัจจัยที่แสดงความจงรักภักดีต่อการบริการ ประกอบด้วย พฤติกรรมการบอกต่อ (Word-of-Mouth Communications) ความตั้งใจซื้อ (Purchase Intention) ความอ่อนไหวต่อราคา (Price Sensitivity) พฤติกรรมการร้องเรียน (Complaining Behavior) ของลูกค้าจำเป็นสำหรับความสะดวก โดยไม่ชอบความไม่สะดวกของพวกเขา โดยการค้นหาซ้ำๆ สำหรับผู้จัดหาสินค้าและบริการใหม่ๆ ดังนั้นพวกเขาแสดงให้เห็นว่ามีระดับความจงรักภักดีสูง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ (2546 : 157) ได้กล่าวว่า ความจงรักภักดี เป็นแนวโน้มของความตั้งใจอย่างลึกซึ้งที่จะซื้อและใช้บริการซ้ำ และให้การสนับสนุนตราสินค้าที่พอใจ โดยการใช้บริการอย่างสม่ำเสมอในอนาคต ดังนั้นจะเป็นสาเหตุทำให้มีการซื้อและใช้บริการซ้ำในตราสินค้าเดิม แต่อย่างไรก็ตามมีปัจจัยสถานการณ์ที่มีอิทธิพลและความพยายามทางการตลาดที่มีศักยภาพ ซึ่งเป็นสาเหตุให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการณ์สนับสนุนได้

เรื่องวิชัย เรื่องวนิช (2555 : 12) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความจงรักภักดี เปรียบเสมือนเป็นข้อมูลผูกมัดอย่างลึกซึ้งของลูกค้าที่จะให้การอุปถัมภ์สินค้าหรือบริการที่พึงพอใจอยู่อย่างสม่ำเสมอ นั้น ซึ่งความจงรักภักดีนี้ นอกจากจะมีส่วนเกี่ยวข้องกับพฤติกรรม การซื้อและใช้บริการของลูกค้าแล้ว ยังเกี่ยวข้องกับทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการ หากลูกค้ามีทัศนคติที่ดีต่อสินค้า และบริการ และเกิดความสัมพันธ์ที่ดีในระยะยาวระหว่างลูกค้ากับองค์กรแล้ว จะส่งผลให้เกิดพฤติกรรม การซื้อและการใช้บริการซ้ำ

สรุปได้ว่าความจงรักภักดี เปรียบเสมือนสัญญาใจที่ผู้ใช้บริการมีต่อองค์กรนั้น หากลูกค้าผู้ใช้บริการได้รับการตอบสนองในทางที่ดี ลูกค้าจะแสดงพฤติกรรมความตั้งใจมาใช้บริการ และแสดงพฤติกรรม การบอกต่อไปยังบุคคลอื่นในทางที่ดีด้วย ถึงแม้ว่าจะมีผลกระทบบางปัจจัย อาทิ ด้านราคา ลูกค้าก็ยังคงจะกลับมาใช้บริการซ้ำ ดังนั้นการวิจัยนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาตัวแปรทางด้านความจงรักภักดี อันประกอบด้วยปัจจัย ทางด้านความตั้งใจที่จะมาใช้บริการ การมาใช้บริการซ้ำ พฤติกรรม การบอกต่อ และความอ่อนไหวต่อราคา ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะเป็นตัวบ่งชี้ระดับความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการ รวมถึงเป็นมุมมองผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานของทางโรงพยาบาล

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด

ในการตัดสินใจกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อใช้ผลิตสินค้าหรือบริการ ทางด้านนักการตลาดจะใช้กลยุทธ์พื้นฐานประกอบด้วย 4 Ps. หรือเรียกว่าส่วนประสมการตลาด ซึ่งเป็นเครื่องมือทางการตลาดที่องค์กรใช้เพื่อให้การดำเนินงานในตลาดเป้าหมายที่กำหนดไว้บรรลุวัตถุประสงค์ โดยมีองค์ประกอบ 4 ประการ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) สถานที่ (Place) และการส่งเสริมการตลาด (Promotion)

นันทรัตน์ ลีพันพาล (2555 : 22-33) ได้กล่าวถึงส่วนประสมทางการตลาด เกี่ยวกับการบริการรักษา ราคาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ สถานที่และช่องทางการบริการ และการส่งเสริมการบริการ ดังนี้

การบริการรักษาพยาบาล (Product) เป็นการบริการที่องค์กรได้จัดไว้เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการโดยคำนึงถึงความจำเป็นด้านพื้นฐาน โดยใช้เครื่องมืออุปกรณ์ ในการตรวจที่มีความปลอดภัย และได้มาตรฐานและมีคุณภาพ มีความเพียงพอและเหมาะสมต่อการบริการ ประกอบด้วย คุณภาพการบริการรักษาพยาบาล ความหลากหลายของการให้บริการ ชื่อเสียงของโรงพยาบาลบริการเสริม ที่นอกเหนือจากการบริการทางการแพทย์ การสร้างคุณภาพบริการให้เป็นรูปธรรม

ราคาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ (Price) คือปัจจัยที่กำหนดในเรื่องของค่าตอบแทนสินค้าและบริการตามหลักความเหมาะสม มีคุณภาพการบริการที่ผู้ให้บริการพึงพอใจ และตัดสินความคุ้มค่า โดยพิจารณาจากการตั้งราคาตามความเหมาะสม กับบริการและเวชภัณฑ์ที่ใช้ในการรักษา

สถานที่และช่องทางการบริการ (Place) คือ การจัดบริการเพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวกในการเข้าไปใช้บริการในองค์กร อันประกอบด้วย การเลือกทำเลที่ตั้งให้ผู้ให้บริการเดินทางมาโดยสะดวก รวมถึงการออกหน่วยแพทย์เคลื่อนที่ไปยังนอกโรงพยาบาล การมีระบบส่งต่อที่รวดเร็ว ปลอดภัยและมีการประสานงานที่ดี ซึ่งการจัดสถานที่ให้ผู้ให้บริการได้รับความสะดวกในการติดต่อใช้บริการ การขยายช่วงเวลาของการให้บริการ อันเป็นการเพิ่มช่องทางให้ผู้รับบริการเข้าถึงได้สะดวกมากยิ่งขึ้น ทั้งทางกายภาพและช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยคำนึงถึงเวลาและความรวดเร็วในการส่งมอบการกับผู้ใช้บริการด้วย

การส่งเสริมการบริการ (Promotion) เป็นการสื่อสารที่ส่งไปยังผู้รับบริการเพื่อเป็นแรงจูงใจให้ผู้ใช้บริการตัดสินใจเลือกใช้บริการ อันประกอบด้วย การใช้สื่อต่างๆ การบริการแบบแพคเกจเหมาจ่าย การช่วยเหลือสังคมปราศจากการคิดมูลค่าใดๆ การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการให้บริการ รวมถึงการให้ข่าวหรือการให้สัมภาษณ์ผ่านสื่อต่างๆ

เพย์เน เอเดรียน (Payne Adrian. 1993 : 24-30) ได้อธิบายทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ ที่ประกอบไป ผลิตภัณฑ์และการบริการ (Product) ราคา (Price) สถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) และการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ไว้ดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ (Product) เป็นการบริการรูปแบบผลิตภัณฑ์ของธุรกิจบริการ ซึ่งครอบคลุมทุกสิ่งทุกอย่างของตัวสินค้า และทุกสิ่งทุกอย่างที่จัดเตรียมไว้บริการลูกค้า เนื่องจากลูกค้าไม่ได้ต้องการเพียงตัวสินค้าและบริการเท่านั้น แต่ยังต้องการประโยชน์หรือคุณค่าอื่น ที่จะได้รับจากการซื้อสินค้าและบริการของธุรกิจบริการด้วย องค์ประกอบของผลิตภัณฑ์ในธุรกิจบริการประกอบด้วย

1.1 การบริการหลัก (The Core or Generiv Product) คือลักษณะของบริการหลักหรือการบริการพื้นฐาน ที่ได้เตรียมไว้ให้บริการแก่ผู้บริโภคหรือลูกค้า ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าได้

1.2 การบริการที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับ (The Expected Product) ประกอบด้วยบริการหลักและการบริการอื่นๆ ที่ลูกค้าจะได้รับ อันเนื่องมาจากการซื้อบริการหลัก เป็นเงื่อนไขต่ำสุดที่ลูกค้าจะต้องได้รับ

1.3 การบริการที่เพิ่มพูนจากเดิม (The Augmented Product) คือบริการที่มีความพิเศษ แตกต่างการบริการของคู่แข่ง ที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากกว่า หรือเรียกว่า “คุณค่าเพิ่ม (Adding Value)” ที่เสริมบริการหลัก ในรูปของความเชื่อถือได้และการยอมรับของผู้ใช้บริการ

1.4 การบริการที่สามารถเพิ่มคุณค่าพิเศษ (The Protencial Product) คือความเป็นไปได้ในการเพิ่มลักษณะพิเศษหรือผลประโยชน์อื่นๆ ที่ผู้บริโภคควรได้รับจากการซื้อสินค้าและบริการ ในรูปแบบการบริการที่เกินความคาดหมายของลูกค้าหรือผู้บริโภค

2. ราคา (Price) เป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อส่วนประสมการตลาดบริการ เพราะราคาเป็นองค์ประกอบที่ทำให้ธุรกิจมีรายได้ การกำหนดราคาเป็นการกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่มาใช้บริการ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อ การรับรู้คุณภาพของการบริการที่ลูกค้าจะได้รับ และภาพลักษณ์ของธุรกิจบริการ และอาจส่งผลกระทบถึง ผู้จัดหาวัตถุดิบ (Supplier) การจัดสถานที่ให้บริการหรือช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) คู่แข่งขัน (Competitors) ธุรกิจบริการโดยทั่วไปจะกำหนดราคาโดยวิธีการบวกเพิ่ม (Mark up) จากต้นทุน โดยคำนึงถึงวัตถุประสงค์ในการตั้งราคาซึ่งจะแตกต่างกันในแต่ละธุรกิจ ได้แก่ การตั้งราคาเพื่อความอยู่ (Survival) การตั้งราคาเพื่อทำกำไรสูงสุด (Profit Maximization) การตั้งราคาเพื่อขายยอดขายสูงสุด (Sales Maximization) การตั้งราคาเพื่อสร้างศักดิ์ศรี (Prestige) และการตั้งราคาเพื่อสร้างผลตอบแทนจากการลงทุน (ROI : Return on Investment)

3. ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ด้านสถานที่ให้บริการในส่วนแรก คือการเลือกทำเลที่ตั้ง (Location) และการจัดสถานที่ให้บริการ การเลือกทำเลที่ตั้งของธุรกิจบริการมีความสำคัญมาก โดยเฉพาะธุรกิจบริการที่ผู้บริโภคต้องไปรับบริการจากผู้ให้บริการในสถานที่ที่ผู้ให้บริการจัดไว้ เพราะทำเลที่ตั้งเลือกเป็นตัวกำหนดกลุ่มของผู้บริโภคที่จะเข้ามาใช้บริการ ดังนั้นสถานที่ให้บริการต้องสามารถครอบคลุมพื้นที่ในการให้บริการกลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้มากที่สุด และคำนึงถึงทำเลที่ตั้งของคู่แข่งด้วย โดยความสำคัญของทำเลที่ตั้งและการจัดสถานที่ให้บริการ จะมีความสำคัญมากน้อยแตกต่างกันไป ตามลักษณะเฉพาะของธุรกิจบริการแต่ละประเภท ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ ได้แก่

3.1 ผู้บริโภคต้องไปรับบริการจากผู้ให้บริการในสถานที่ที่ผู้ให้บริการจัดเตรียมไว้ เช่น โรงพยาบาล โรงแรม ภัตตาคาร ธนาคาร ในกรณีนี้การเลือกทำเลที่ตั้งและการจัดสถานที่ให้บริการมีความสำคัญมาก

3.2 ผู้ให้บริการไปให้บริการแก่ผู้บริโภคในสถานที่ของผู้บริโภค ในกรณีนี้การเลือกทำเลที่ตั้งและการจัดสถานที่ให้บริการมีความสำคัญน้อยลง

3.3 ผู้ให้บริการและผู้รับบริการนัดพบกัน ณ สถานที่แห่งหนึ่ง เพื่อให้บริการและรับบริการ ณ สถานที่แห่งนั้น เพื่อความสะดวกของทั้งสองฝ่าย ในกรณีนี้การเลือกทำเลที่ตั้งและการจัดสถานที่ให้บริการมีความสำคัญน้อย

4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion and Communication of Services) การส่งเสริมการตลาดมีบทบาทสำคัญในการติดต่อสื่อสารและกำหนดตำแหน่งของการบริการของธุรกิจ ในสายตาของผู้บริโภคและผู้ร่วมทำธุรกิจกับธุรกิจบริการนั้น ช่วยให้ผู้บริโภคสามารถตัดสินใจใช้

บริการได้รวดเร็วยิ่งขึ้น ซึ่งมีเครื่องมือในการส่งเสริมการตลาดเรียกว่า ส่วนผสมการส่งเสริมการตลาด (Promotion or Communication Mix) ประกอบด้วย

4.1 การโฆษณา (Adverting) เป็นรูปแบบหนึ่งในการติดต่อสื่อสารที่นิยมกันมากในธุรกิจบริการ เพื่อสร้างการรับรู้ในการบริการ สร้างความเข้าใจในบริการที่ผู้ให้บริการจัดเตรียมไว้และเพื่อจูงใจให้ผู้คาดว่าจะเป็นผู้ลูกค้าและอยากที่จะใช้บริการ เพราะเห็นว่าบริการมีความแตกต่างจากธุรกิจบริการอื่น การโฆษณาเป็นการสร้างภาพพจน์และตำแหน่งของการบริการ ทำให้ผู้บริโภคเห็นว่าการบริการนั้นมีลักษณะอย่างไร

4.2 การส่งเสริมการตลาดโดยใช้พนักงานขาย (Personal Selling) เป็นส่วนหนึ่งของการส่งเสริมการตลาด ในธุรกิจบริการเพราะจะเกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้ให้บริการ ในธุรกิจบริการทุกแห่ง การบริการจะต้องทำโดยมรรยาทเท่านั้น และผู้ให้บริการจัดเป็นส่วนหนึ่งของผลิตภัณฑ์ของธุรกิจบริการ ในขณะที่ผู้ใช้บริการสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่ม คือกลุ่มแรก ผู้ไม่มีความสัมพันธ์กับธุรกิจบริการเลย ใช้บริการเพียงครั้งเดียวเท่านั้น และกลุ่มที่สอง คือผู้ที่รักษาความสัมพันธ์กับธุรกิจบริการไว้ แล้วกลับมาใช้บริการอีก การส่งเสริมการตลาดโดยวิธีนี้มีข้อได้เปรียบมากกว่าวิธีการอื่นๆ

4.3 การส่งเสริมการขาย (Sales Promotion) เครื่องมือในการส่งเสริมการขายมีหลายชนิด เช่น โบรชัวร์ เอกสารที่ให้คำแนะนำในเรื่องต่างๆ และสิ่งอื่นๆ ที่เตรียมไว้เพื่อให้ผู้ที่มีส่วนในการทำยอดขาย ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อกระตุ้นบุคคล 3 กลุ่มได้แก่ ผู้ใช้บริการ (Customer) คนกลาง (Internediaries) และพนักงานขาย (Sales Force) ให้มีส่วนสร้างยอดขายให้กับธุรกิจบริการให้มากที่สุด

4.4 การชุมชนสัมพันธ์ (Public Relation : PR) เป็นการวางแผนและการดำรงไว้ซึ่งความพยายามที่จะสร้างและรักษาชื่อเสียง (Goodwill) ของธุรกิจบริการในชุมชน โดยที่ชุมชนเป็นได้ทั้งกลุ่มของบุคคล ธุรกิจที่มีส่วนเกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องและหน่วยงานราชการที่ธุรกิจบริการจะต้องติดต่อสื่อสารด้วย ในอนาคตการชุมชนสัมพันธ์จะมีความสำคัญต่อธุรกิจมากขึ้นเรื่อยๆ

4.5 การบอกกล่าวปากต่อปาก (Word of Mouth) มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งกับธุรกิจบริการ เพราะผู้ที่เคยใช้บริการจะทราบว่าการบริการของธุรกิจบริการนั้นเป็นอย่างไรจากประสบการณ์ของตน แล้วถ่ายทอดประสบการณ์นั้นต่อไปยังผู้ซึ่งอาจจะเป็นผู้ใช้บริการในอนาคตหากผู้ที่เคยใช้บริการได้รับความรู้สึกที่ดี หรือมีความประทับใจในการบริการ ผู้ใช้บริการก็จะบอกต่อๆ ไปยังคนรู้จักหรือญาติพี่น้อง ในเรื่องที่ดีและแนะนำให้ไปใช้บริการอีกด้วย ซึ่งสามารถลดค่าใช้จ่ายในการส่งเสริมการตลาดและการติดต่อสื่อสารได้มาก แต่ในทางตรงกันข้ามการไม่ประทับใจในการใช้บริการ ผู้ใช้บริการก็จะมีบอกต่อในทางแง่ลบหรือทางที่ไม่ดี การแนะนำจากคนที่รู้จักจะมีความสำคัญในการใช้บริการสำหรับผู้ที่ไม่เคยใช้บริการนั้นสูงมาก ดังนั้น การบอกต่อปากต่อปากนั้น จึงมีผลกระทบมากกับธุรกิจบริการเป็นอย่างยิ่ง

4.6 การตลาดทางตรง (Direct Marketing) มีวิธีหลายวิธี ได้แก่ การส่งจดหมายตรง (Direct Mail) การสั่งซื้อทางจดหมาย (Mail Order) การตอบรับโดยตรง (Direct Response) การขายตรง (Direct Selling) การขายทางโทรศัพท์ (Telemarketing) และการขายด้วยระบบดิจิทัล (Digital Marketing) เทคโนโลยีปัจจุบันเอื้ออำนวยให้การขายตรงทำได้ง่ายขึ้น เป็นการเพิ่มการเข้าถึงลูกค้าให้มากขึ้น โดยใช้ประโยชน์จากบัญชีรายชื่อลูกค้าของธุรกิจบริการ ส่งผ่านสื่อ อิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ซึ่งสามารถทำให้การติดต่อสื่อสารของธุรกิจบริการนั้นเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ไพล์เน เอเดรียน ยังได้กล่าวเพิ่มอีกว่าส่วนประสมการตลาดสำหรับการบริการ ยังมีเพิ่มมาอีก 3 ส่วนที่สำคัญ คือด้านบุคลากร (People) ด้านกระบวนการให้บริการ (Process) และการให้บริการลูกค้า (Customer Service) จึงกล่าวได้ว่าหากมองส่วนประสมการตลาดด้านการบริการ จะมีองค์ประกอบที่มากกว่าส่วนประสมการตลาดแบบทั่วไป หรือที่เรียกว่า 7Ps โดยสามารถอธิบายองค์ประกอบเพิ่มเติมอีก 3 องค์ประกอบได้ดังนี้

1. ด้านบุคลากร (People in Services) บุคลากรในองค์กรถือเป็นหัวใจหลักและมีความสำคัญอย่างยิ่ง ซึ่งเริ่มตั้งแต่กระบวนการสรรหา การคัดเลือก การสร้างแรงจูงใจ รวมถึงการฝึกอบรมให้ธุรกิจด้านการบริการไปสู่ความสำเร็จ

2. ด้านกระบวนการให้บริการ (Process) จัดได้ว่าเป็นส่วนสำคัญของส่วนประสมการตลาดด้านการบริการ เนื่องจากเป็นตัวกำหนดกระบวนการดำเนินงานต่างๆ และผู้ใช้บริการสามารถรับรู้วาระบบกระบวนการของธุรกิจการบริการนั้นเป็นอย่างไร

3. ด้านการให้บริการลูกค้า (Customer Service) กล่าวคือ กิจกรรมที่มีการเตรียมการเกี่ยวกับการให้บริการลูกค้า ตั้งแต่ก่อนผู้ใช้บริการจะเข้ามาใช้บริการ และในขณะที่ใช้บริการอยู่ ภายหลังจากได้รับบริการเสร็จสิ้นแล้ว

สรุปได้ว่าส่วนประสมการตลาด(4Ps) มีความสำคัญต่อธุรกิจองค์กรการให้บริการเป็นอย่างยิ่ง อันประกอบไปด้วย การบริการรักษาทางการแพทย์ สถานที่ตั้งให้บริการ ราคาที่เป็นตัวกำหนดกลุ่มเป้าหมายหลักที่เข้ามาใช้บริการ และการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ไปยังผู้ใช้บริการให้เกิดความรับรู้ในวงกว้าง ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดและหลักการของส่วนประสมทางการตลาดเข้ามาเพื่อประเมินความพึงพอใจและความจงรักภักดีที่ผู้ใช้บริการมีต่อทางโรงพยาบาล อันประกอบไปด้วย ด้านการให้บริการของแพทย์หรือเจ้าหน้าที่ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านราคาค่ารักษา และด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของทางโรงพยาบาล

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาล (จิรภรณ์ รับรอง. 2551) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน: กรณีศึกษาศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการและความพึงพอใจของผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลให้ผู้ใช้บริการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ คือ เพศ อุปกรณ์การแพทย์ และราคาค่ารักษาพยาบาล การศึกษาความพึงพอใจพบว่า มีอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้านคือ ด้านแพทย์ให้การรักษาย่างมืออาชีพ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านอุปกรณ์ที่ทันสมัย

เจตสุตา แสงสว่าง (2553) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลสมุยอินเตอร์เนชั่นแนลอำเภอกาละสุมย์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของโรงพยาบาลสมุยอินเตอร์เนชั่นแนล อำเภอกาละสุมย์ และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลสมุยอินเตอร์เนชั่นแนล อำเภอกาละสุมย์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ที่แตกต่างกัน ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยการสุ่มแบบบังเอิญกับกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 370 คน แบ่งเป็นผู้รับบริการชาวต่างประเทศจำนวน 185 คน และผู้รับบริการชาวไทยจำนวน 185 คน วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที (T-test) และวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวโดยใช้ (F-test) และเปรียบเทียบแบบรายคู่ โดยใช้วิธี Scheffe' ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน สิทธิการรักษาพยาบาล การวินิจฉัยโรค มีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลสมุยอินเตอร์เนชั่นแนล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ สถานภาพสมรส มีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการ ของโรงพยาบาลสมุยอินเตอร์เนชั่นแนล ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

2) ผู้รับบริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลสมุยอินเตอร์เนชั่นแนล โดยมีความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสวัสดิการและความสะดวก และด้านค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล ตามลำดับ

สุภัทรา มิ่งปรีชา (2551) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลแพร่ โดยมีวัตถุประสงค์คือ เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลแพร่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 5 ด้าน การเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนผู้ให้บริการที่มีสิทธิ์ต่างกันมีความคาดหวังและความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

สุนีย์ โพธิ์เจริญ (2551) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลแพทย์รังสิต มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สิทธิในการรับบริการ ที่มีต่อความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

งานวิจัยเกี่ยวกับความจงรักภักดีในการใช้บริการโรงพยาบาล (สมฤดี ธรรมสุรดี. 2554) ได้ศึกษาปัจจัยคุณภาพบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการและความภักดีต่อตราสินค้าของโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ (Assurance) ด้านการตอบสนองต่อความต้องการการบริการ (Responsiveness) และด้านความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) ซึ่งเป็น 5 ด้านหลักที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการและความภักดีต่อตราสินค้าของโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามาจากผู้ให้บริการที่เป็นเคยใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนชั้นนำทั้ง 5 แห่งที่ถูกจัดว่าเป็นผู้นำ ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ โรงพยาบาลยันฮี (ผู้นำ ด้านโรงพยาบาลยอตนิยม) โรงพยาบาลสมิติเวช (ผู้นำ ด้านโรงพยาบาลที่มีค่ารักษาพยาบาลแพงสุด) โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ (ผู้นำ ด้านโรงพยาบาลที่โดดเด่นเรื่องมะเร็ง) โรงพยาบาลกรุงเทพ (ผู้นำ ด้านโรงพยาบาลที่ได้รับการยอมรับด้านแพทย์ทางเลือกเป็นอันดับ (1) และโรงพยาบาลรามคำแหง (ผู้นำ ด้านโรงพยาบาลที่เป็น ยอตนิยมของบัตรทอง) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก จำนวน 400 ชุด ซึ่งแบ่งตัวอย่างเป็น 5 กลุ่มจำแนกตามเขตที่ตั้งของโรงพยาบาลที่มีชื่อเสียงทั้ง 5 แห่ง และเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยคือแบบสอบถาม โดยให้กลุ่มตัวอย่างกรอกแบบสอบถามและเก็บข้อมูลด้วยตนเอง พบว่ามีค่าความเชื่อถือนำมากกว่า 0.841 และจากการวิจัยพบว่าด้านความภักดีต่อตราสินค้าเท่ากับ 0.853 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาปัจจัยคุณภาพการบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการและความภักดีต่อตราสินค้าของโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร คือ สถิติเชิงพรรณนาได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอ้างอิงที่ใช้ในการวิเคราะห์เรื่องความสัมพันธ์ คือ เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) ส่วนเครื่องมือที่ใช้วิเคราะห์เรื่องปัจจัยที่มีผลระหว่างตัวแปร และเรื่องปัจจัยเชิงเหตุผล คือ Multiple Regression และจากผลการศึกษายังพบว่า ส่วนใหญ่ผู้ที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง มีอายุ 20-30 ปี ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยเฉลี่ยที่ 20,001-30,000 บาท และจากผลการทดสอบสมมติฐานในการวิจัย พบว่าปัจจัยคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่

ผู้มาใช้บริการ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการการบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจ มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่ายังมีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อตราสินค้าของโรงพยาบาลเอกชน ในเขต กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 การศึกษาพบว่าปัจจัยคุณภาพบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขต กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านความเห็นอกเห็นใจ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ในขณะที่ปัจจัยคุณภาพ บริการด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการการบริการ ในทางกลับกันด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ นั้นไม่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่า ปัจจัยคุณภาพบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการและด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการมีผลต่อความภักดีต่อตราสินค้าของโรงพยาบาลเอกชนในเขต กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่ปัจจัยคุณภาพบริการด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของการบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจ นั้นไม่มีผลต่อความภักดีต่อตราสินค้าของโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วัฒนะ เพชรสุวรรณ (2555) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องมิติคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่ได้รับการรับรองระบบคุณภาพ HA และ JCI ในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อ เปรียบเทียบระดับความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่ได้รับการรับรองระบบคุณภาพ HA และ JCI ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการใช้บริการสุภาพกับความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่ได้รับการรับรองระบบคุณภาพ HA และ JCI ในเขตกรุงเทพมหานคร และเพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของมิติคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่ได้รับการรับรองระบบคุณภาพ HA และ JCI ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างต่างกันจะมีความจงรักภักดีต่อโรงพยาบาลเอกชนที่ได้รับการรับรองระบบคุณภาพ HA และ JCI ต่างกัน และพฤติกรรมการใช้บริการด้านสุขภาพมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อโรงพยาบาลเอกชนที่ได้รับการรับรองระบบคุณภาพ HA และ JCI และปัจจัยด้านการสามารถจับต้องได้มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีต่อโรงพยาบาลเอกชนที่ได้รับการรับรองระบบคุณภาพ HA และ JCI มากที่สุด

เรืองวิทย์ เรืองวนิช (2555) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยทางการตลาดบริการที่มีผลต่อระดับความจงรักภักดีของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนหลังภาวะวิกฤตมหาอุทกภัยปี 2554 ในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาปัจจัยทางการตลาดบริการที่มีผลต่อระดับความจงรักภักดีของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนหลังภาวะวิกฤตมหาอุทกภัยปี 2554 ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยการตลาดบริการ

ได้แก่ ด้านบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ส่งผลต่อระดับความจงรักภักดีอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาถึงระดับความจงรักภักดี พบว่า ด้านการให้บริการซ้ำ คือ แม้หลังวิกฤตน้ำท่วมผู้บริโภคมักยังจะเดินทางไปใช้บริการที่โรงพยาบาลเอกชนในครั้งต่อไปมากที่สุด ปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีคือด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพส่งผลมากที่สุด ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาปัจจัยความพึงพอใจและความจงรักภักดีของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา แผนกผู้ป่วยนอก (OPD) มีขั้นตอนการดำเนินการวิจัยประกอบด้วย วิธีการศึกษา การศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ตัวเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ขั้นตอนการสร้างและการหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิธีประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

วิธีการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยเป็นการวิเคราะห์ปัจจัย 3 ตัวแปร ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยความพึงพอใจ และปัจจัยความจงรักภักดี

การศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ดังนี้

1. ทบทวนวรรณกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยศึกษาจากหนังสือ บทความวิชาการ แนวคิด ทฤษฎีและวิทยานิพนธ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจ และความจงรักภักดี
2. ศึกษาขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม จากงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
3. ศึกษาวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นการรวบรวมข้อมูลภาคสนามจากกลุ่มตัวอย่าง โดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยมีดังนี้

ประชากร

ปัจจุบันพบว่า ยอดผู้ป่วยที่มาใช้บริการรักษาพยาบาลกับโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร นั้นมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 12,000 รายต่อเดือน (ข้อมูลณสิ้นปี พ.ศ. 2557)

กลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยคำนวณกลุ่มตัวอย่างด้วยตารางสำเร็จของทาโร ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จึงได้ค่ากลุ่มตัวอย่างออกมา จำนวน 387 คนตั้งการคำนวณต่อไปนี้

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

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N = ขนาดของประชากรที่ใช้ในการวิจัย
 e = ค่าเปอร์เซ็นต์ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง (0.05)

เมื่อแทนค่า

$$n = \frac{12,000}{1 + 12,000(0.05)^2}$$

$$n = \frac{12,000}{1 + 12,000(0.0025)}$$

$$n = 387$$

การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

เมื่อได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 387 คน ผู้วิจัยได้ทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจากการสุ่มแบบบังเอิญ โดยวิธีการนำแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่างที่พบเจอแบบบังเอิญภายในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานครด้วยตนเอง

ตัวแปรในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ(Independent Variable)

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน สิทธิรักษาพยาบาล เขตที่อยู่อาศัย จำนวนครั้งในการใช้บริการ

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

ปัจจัยความพึงพอใจ ได้แก่ ด้านการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านราคาค่ารักษา และด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร

ปัจจัยความจงรักภักดี ได้แก่ ความตั้งใจที่จะมาใช้บริการ การมาใช้บริการซ้ำ พฤติกรรมการบอกต่อ และความอ่อนไหวต่อราคา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการศึกษาทบทวนแนวคิด และทฤษฎีต่างๆ โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ และความจงรักภักดี ตลอดจนผลงานวิจัยและงานวิชาการต่างๆ โดยแบ่งเนื้อหาเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านต่างๆ คือ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน สิทธิรักษาพยาบาล เขตที่อยู่อาศัย จำนวนครั้งในการใช้บริการ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ซึ่งประกอบไปด้วย

ด้านการให้บริการ ข้อคำถามเป็นแบบมาตราประเมินค่า (Rating Scale) ตามระดับของการประเมิน 5 ระดับ

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อคำถามเป็นแบบมาตราประเมินค่า (Rating Scale) ตามระดับของการประเมิน 5 ระดับ

ด้านราคาค่ารักษา ข้อคำถามเป็นแบบมาตราประเมินค่า (Rating Scale) ตามระดับของการประเมิน 5 ระดับ

ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ข้อคำถามเป็นแบบมาตราประเมินค่า (Rating Scale) ตามระดับของการประเมิน 5 ระดับ

การให้คะแนนคำตอบของคำถามแต่ละข้อมีตัวเลือกคำตอบจำนวน 5 คำตอบ ซึ่งคำตอบข้อที่ 1-5 มีเกณฑ์ในการให้คะแนนดังต่อไปนี้

น้อยที่สุด	ให้คะแนน	1
น้อย	ให้คะแนน	2
ปานกลาง	ให้คะแนน	3
มาก	ให้คะแนน	4
มากที่สุด	ให้คะแนน	5

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ประกอบไปด้วย

ด้านความตั้งใจที่จะมาใช้บริการ ข้อคำถามเป็นแบบมาตราประเมินค่า (Rating Scale) ตามระดับของการประเมิน 5 ระดับ

ด้านการมาใช้บริการซ้ำ ข้อคำถามเป็นแบบมาตราประเมินค่า (Rating Scale) ตามระดับของการประเมิน 5 ระดับ

ด้านพฤติกรรมการบอกต่อ ข้อคำถามเป็นแบบมาตราประเมินค่า (Rating Scale) ตามระดับของการประเมิน 5 ระดับ

ด้านความอ่อนไหวต่อราคา ข้อคำถามเป็นแบบมาตราประเมินค่า (Rating Scale) ตามระดับของการประเมิน 5 ระดับ

การให้คะแนนคำตอบของคำถามแต่ละข้อมีตัวเลือกคำตอบจำนวน 5 คำตอบ ซึ่งคำตอบข้อที่ 1-5 มีเกณฑ์ในการให้คะแนนดังต่อไปนี้

น้อยที่สุด	ให้คะแนน	1
น้อย	ให้คะแนน	2
ปานกลาง	ให้คะแนน	3
มาก	ให้คะแนน	4
มากที่สุด	ให้คะแนน	5

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างตอบคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของทางโรงพยาบาล

สำหรับเกณฑ์ในการแปลผลคะแนน ผู้วิจัยได้นำค่าเฉลี่ยแต่ละแบบวัด มาแบ่งการแปลผลออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งมีการคำนวณเกณฑ์การวัดระดับคะแนนดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{เกณฑ์การวัดระดับคะแนน} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการ}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

เกณฑ์การวัดระดับคะแนนคำนวณได้ค่าเท่ากับ 0.8 ดังนั้นการแปลผล 5 ระดับดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00	หมายถึง	อยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20	หมายถึง	อยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40	หมายถึง	อยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60	หมายถึง	อยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80	หมายถึง	อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ขั้นตอนในการสร้างและทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาวิเคราะห์และสังเคราะห์จากนั้นทำการเลือกตัวแปรเฉพาะที่เกี่ยวข้อง

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การทดสอบความตรง (Validity) โดยนำเครื่องมือที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปหาค่าIOC จาก ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน เพื่อทดสอบและแก้ไขให้มีความตรงด้านโครงสร้าง (Construct Validity) ความตรงด้านเนื้อหา (Content Validity) ความตรงด้านภาษา (Verbal Validity) ซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน มีรายนามดังนี้

รองศาสตราจารย์ ดร. สมบูรณ์ ศิริสรธริรัญ อาจารย์มหาวิทยาลัยมหิดล
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ภัทร์ พลอยแหวน อาจารย์มหาวิทยาลัยมหิดล
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สมศักดิ์ อมรสิริพงษ์ อาจารย์มหาวิทยาลัยมหิดล

การทดสอบความเที่ยง (Reliability) ด้วยการนำเครื่องมือไปทดลองใช้กับกลุ่ม ตัวอย่างอื่นในโรงพยาบาลอื่นที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 30 คน และนำไปทดสอบ หาค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาที่คำนวณ ได้คือ 0.96 ได้มีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่า แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยมีค่าความเชื่อมั่นสูง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นผู้มารับบริการรักษาพยาบาลใน แผนกผู้ป่วยนอก (OPD) ของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานครและขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม พร้อมทั้งขอรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง

วิธีการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) เมื่อเก็บข้อมูลและ รวบรวมข้อมูลได้ครบตามจำนวน คือ 387 ชุด เรียบร้อยแล้ว จึงนำข้อมูลดังกล่าวมาตรวจสอบ ความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม (Editing) แล้วดำเนินการลงรหัส (Codebook) จากนั้นนำข้อมูลที่ได้ ไปวิเคราะห์เชิงสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปมาตรฐาน (SPSS)

ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) คือ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อบรรยายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา และอธิบาย ระดับความพึงพอใจและความจงรักภักดี

ใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ สถิติ T-test เพื่อใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน (Hypothesis) หาค่าความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระ 2 กลุ่ม และใช้สถิติ F-test (One way Anova) เพื่อทดสอบสมมุติฐานหาความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระ 3 กลุ่มขึ้นไป และใช้ Scheffe ในการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่



บทที่ 4

อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ใช้การวิจัยเชิงปริมาณที่ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 387 คน ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตามขั้นตอนต่างๆ โดยนำเสนอผลการวิจัยออกเป็น 6 ส่วน คือ ข้อมูลทั่วไป ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ระดับความจงรักภักดีต่อการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความจงรักภักดีที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชน และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้บริการของทางโรงพยาบาล

ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไปได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน สิทธิรักษาพยาบาล เขตที่อยู่อาศัย จำนวนครั้งในการใช้บริการ โดยมีผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 387 คน ได้ผลการศึกษาดังนี้

ตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

(n = 387)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	127	32.8
หญิง	260	67.2
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	4	1.0
21-40 ปี	293	75.7
41-60 ปี	75	19.4
60 ปีขึ้นไป	15	3.9

ตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

(n = 387)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพสมรส		
โสด	242	62.5
สมรส	134	34.6
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	11	2.8
ระดับการศึกษา		
มัธยมต้น	3	0.8
มัธยมปลาย/ปวช.	6	1.6
อนุปริญญาตรี/ปวส.	21	5.4
ปริญญาตรี	262	67.7
สูงกว่าปริญญาตรี	95	24.5
อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	21	5.4
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	49	12.7
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	29	7.5
ลูกจ้าง/พนักงานเอกชน	254	65.6
แม่บ้าน/ทำงานในครอบครัว	19	4.9
เกษตรกร	8	2.1
ไม่มีอาชีพ/ว่างงาน	2	0.5
เกษียณอายุราชการ	5	1.3
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	2	0.5
5,000-10,000 บาท	20	5.2
10,001-15,000 บาท	33	8.5
15,001-20,000 บาท	98	25.3
20,001-25,000 บาท	108	27.9
มากกว่า 25,000 บาท	126	32.6

ตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

(n = 387)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
สิทธิรักษาพยาบาล		
เบิกไม่ได้	141	36.4
เบิกได้ทั้งหมด	52	13.4
เบิกได้บางส่วน	194	50.1
เขตที่อยู่อาศัย		
อยู่ในบริเวณเขตพื้นที่ใกล้เคียงโรงพยาบาล	63	16.3
อยู่ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล	253	65.4
อยู่ต่างจังหวัด	71	18.3
จำนวนครั้งในการใช้บริการ		
ครั้งแรก	81	20.9
2-3 ครั้ง	112	28.9
4-5 ครั้ง	65	16.8
มากกว่า 5 ครั้ง	129	33.3

จากตารางที่ 2 สามารถอธิบายได้ว่า กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ส่วนมากเป็นเพศหญิง (ร้อยละ 67.2) ส่วนมากมี อายุอยู่ระหว่าง 21-40 ปี(ร้อยละ 75.7) รองลงมาอยู่ระหว่าง 41-60 ปี(ร้อยละ 19.4) ส่วนมากมีสถานภาพโสด (ร้อยละ 62.5) รองลงมามีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 34.6) สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นส่วนมาก (ร้อยละ 67.7) รองลงมาเป็นระดับสูงกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 24.5) กลุ่มตัวอย่างมีอาชีพเป็นลูกจ้าง/พนักงานเอกชน (ร้อยละ 65.6) รองลงมามีอาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ (ร้อยละ 12.7) ส่วนมากมีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาท (ร้อยละ 32.6) รองลงมามีรายได้อยู่ระหว่าง 20,001-25,000 บาท (ร้อยละ 27.9) และ 15,001-20,000 บาท (ร้อยละ 25.3) ตามลำดับ

สิทธิรักษาพยาบาลของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนมากสามารถเบิกค่ารักษาได้บางส่วน (ร้อยละ 50.1) รองลงมาเบิกไม่ได้ (ร้อยละ 36.4) ส่วนมากมีเขตที่อยู่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (ร้อยละ 65.4) และกลุ่มตัวอย่างส่วนมากมาใช้บริการกับโรงพยาบาลมากกว่า 5 ครั้งแล้ว (ร้อยละ 33.3) รองลงมาคือ 2-3 ครั้ง (ร้อยละ 28.9)

ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก

การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกนั้นได้แบ่งคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกแยกเป็นรายข้อ รายด้าน และโดยภาพรวม

ปัจจัยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจแต่ละปัจจัย					$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
ด้านการให้บริการของแพทย์/เจ้าหน้าที่						3.69	0.49	มาก
1. ให้บริการรวดเร็ว	12	43	180	137	15	3.26	0.82	ปานกลาง
2. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร / อธิบายดี	-	12	123	216	36	3.71	0.67	มาก
3. เจ้าหน้าที่อธิบายและให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามอย่างชัดเจนตรงประเด็น	-	2	152	204	29	3.67	0.62	มาก
4. การให้บริการรักษาของแพทย์เป็นไปตามระยะเวลาที่เหมาะสม	-	10	182	150	45	3.59	0.73	มาก
5. การประสานงานระหว่างหน่วยงานมีความรวดเร็ว	4	29	187	127	40	3.44	0.82	มาก
6. เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาของผู้รับบริการ	-	13	128	234	12	3.63	0.60	มาก
7. ความเชื่อถือของการให้บริการตรวจรักษา	-	9	77	219	82	3.97	0.71	มาก
8. ความพร้อม ทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือที่เกี่ยวข้องในการตรวจรักษาโรค	-	-	28	214	145	4.30	0.60	มากที่สุด
9. ขั้นตอนการให้บริการสะดวก ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	-	23	149	180	35	3.59	0.74	มาก

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกแยกเป็นรายข้อ รายด้าน และโดยภาพรวม (ต่อ)

ปัจจัยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจแต่ละปัจจัย					$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก						3.84	0.51	มาก
10. สถานที่ตั้งมีความสะดวกในการเดินทางมาเข้าถึงการให้บริการรักษา	-	16	87	254	30	3.77	0.65	มาก
11. ความพร้อมของอุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น เก้าอี้ หนังสือพิมพ์ ตู้น้ำดื่ม ฯลฯ	-	11	67	185	124	4.09	0.78	มาก
12. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	-	13	24	221	129	4.21	0.70	มากที่สุด
13. มีความชัดเจนของป้ายต่างๆ (เช่นป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกจุดบริการ)	5	23	96	197	66	3.76	0.85	มาก
14. มีห้องน้ำที่สะอาด	-	10	80	247	50	3.87	0.65	มาก
15. มีสถานที่จอดรถสะดวก พอเพียง	9	15	117	208	38	3.65	0.80	มาก
16. มีมุมหรือสื่อเอกสารในการให้ความรู้	-	21	163	173	30	3.55	0.72	มาก
ด้านราคาค่ารักษา						3.53	0.52	มาก
17. ค่าใช้จ่ายในการรักษามีความเหมาะสม คำนึงค่ากับการรักษา	4	15	227	135	6	3.32	0.62	ปานกลาง
18. การแจ้งยอดค่าใช้จ่ายหลังการรักษาอย่างชัดเจน	-	10	156	196	25	3.61	0.65	มาก
19. การแจ้งล่วงหน้าสำหรับค่าใช้จ่ายเฉพาะทาง (เช่น การผ่าตัด หรือ ตัลยกรรม ฯลฯ)	2	2	153	208	22	3.64	0.62	มาก

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกแยกเป็นรายข้อ รายด้าน และโดยภาพรวม (ต่อ)

ปัจจัยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจแต่ละปัจจัย					$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
20. การสอบถามราคาค่ารักษาล่วงหน้า เช่น ราคาสําหรับแพคเกจ ตรวจสอบภาพต่างๆ	2	2	181	184	18	3.55	0.62	มาก
ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร						3.45	0.57	มาก
21. มีบุคลากรประชาสัมพันธ์สําหรับให้คำแนะนำและข้อมูลให้เข้าใจได้ชัดเจน	-	2	182	186	17	3.56	0.59	มาก
22. มีป้ายสื่อโฆษณาการให้บริการเฉพาะทางของทางโรงพยาบาลที่เห็นได้ชัดเจน	5	16	189	163	14	3.43	0.69	มาก
23. การประชาสัมพันธ์ของทางโรงพยาบาลไปยังสื่อต่างๆ	5	30	202	139	11	3.31	0.71	ปานกลาง
24. มีเว็บไซต์ของทางโรงพยาบาลที่ให้ข้อมูลและข่าวสารต่างๆ ทันสมัย	-	24	177	159	27	3.49	0.72	มาก
โดยภาพรวม						3.63	0.41	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$, S.D. = 0.41) และสามารถพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน จำนวนทั้งหมด 24 ข้อ ดังนี้

โดยกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าด้านการให้บริการของแพทย์/เจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.50) ซึ่งเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ ความพร้อมทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือที่เกี่ยวข้องในการตรวจรักษาโรค อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.60) แต่พบว่าในข้อการให้บริการรวดเร็ว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.26$, S.D. = 0.82) นอกนั้นพบว่าอยู่ในเกณฑ์ระดับมากทั้งหมด

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.51) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.70) นอกนั้นพบว่าอยู่ในเกณฑ์ระดับมากทั้งหมด

ด้านราคาค่ารักษา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$, S.D. = 0.52) ซึ่งเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า 3 ข้อที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ การแจ้งยอดค่าใช้จ่ายหลังการรักษาอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.61$, S.D. = 0.65) การแจ้งล่วงหน้าสำหรับค่าใช้จ่ายเฉพาะทาง ($\bar{X} = 3.64$, S.D. = 0.62) และการสอบถามราคาค่ารักษาล่วงหน้า เช่น ราคาสำหรับแพคเกจตรวจสุขภาพต่างๆ ($\bar{X} = 3.55$, S.D. = 0.62) ซึ่งมีประเด็นข้อที่ได้รับความพึงพอใจน้อยสุดในด้านนี้คือ ค่าใช้จ่ายในการรักษามีความเหมาะสมคุ้มค่ากับการรักษา อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.32$, S.D. = 0.62)

ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.45$, S.D. = 0.57) ประเด็นข้อที่สูงที่สุดในด้านนี้คือ มีบุคลากรประชาสัมพันธ์สำหรับให้คำแนะนำและข้อมูลให้เข้าใจได้ชัดเจน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$, S.D. = 0.59) ประเด็นข้อที่น้อยสุดในด้านนี้คือการประชาสัมพันธ์ของทางโรงพยาบาลไปยังสื่อต่างๆ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.31$, S.D. = 0.71)

ระดับความจงรักภักดีต่อการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก

การวิเคราะห์ความจงรักภักดีต่อการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกนั้นได้แบ่งคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างระดับความจงรักภักดีต่อการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ดังแสดงในตารางที่ 4

TNI

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความจงรักภักดีต่อการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกแยกเป็นรายข้อ รายด้าน และโดยภาพรวม

ปัจจัยความจงรักภักดี	ระดับความจงรักภักดีแต่ละปัจจัย					$\bar{X}$	S.D.	ระดับความจงรักภักดี
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
ความตั้งใจที่จะมาใช้บริการ						3.52	0.67	มาก
1. โรงพยาบาลแห่งนี้เป็นตัวเลือกแรกเมื่อเทียบกับโรงพยาบาลแห่งอื่น	-	44	123	180	40	3.56	0.83	มาก
2. แม้ว่าท่านจะมีทางเลือกในรักษาพยาบาลจากแหล่งอื่นๆ ท่านก็ยังชื่นชอบโรงพยาบาลนี้	-	24	165	149	49	3.58	0.79	มาก
3. ท่านมีความรู้สึกที่โรงพยาบาลนี้ดูแลท่านเปรียบเสมือนครอบครัวของท่าน	-	24	177	147	39	3.52	0.76	มาก
4. โรงพยาบาลแห่งนี้ควรได้รับความภักดีจากท่านในระดับใด	-	32	175	156	24	3.44	0.73	มาก
การมาใช้บริการซ้ำ						3.25	0.88	ปานกลาง
5. ท่านมาใช้บริการรักษาพยาบาลซ้ำแล้วหลายครั้ง	16	55	163	117	36	3.26	0.96	ปานกลาง
6. ท่านยินดีที่จะเดินทางมาใช้บริการซ้ำแม้ว่าการเดินทางของท่านจะมีปัญหาอุปสรรค	16	48	182	110	31	3.24	0.92	ปานกลาง
พฤติกรรมการบอกต่อ						3.52	0.75	มาก
7. ท่านมีการแนะนำเพื่อน ครอบครัว หรือญาติ ให้มาใช้บริการรักษาพยาบาล	-	39	156	154	38	3.49	0.81	มาก

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความจงรักภักดีต่อการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกแยกเป็นรายข้อ รายด้าน และโดยภาพรวม (ต่อ)

ปัจจัยความจงรักภักดี	ระดับความจงรักภักดีแต่ละปัจจัย					$\bar{X}$	S.D.	ระดับความจงรักภักดี
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
8. ท่านพูดถึงแต่สิ่งที่ดีเกี่ยวกับโรงพยาบาลแห่งนี้กับผู้อื่น	-	34	148	165	40	3.55	0.80	มาก
ความอ่อนไหวต่อราคา						3.04	0.84	ปานกลาง
9. ท่านจะยังคงมารับการรักษาพยาบาลกับโรงพยาบาลแห่งนี้หากแม้ว่ามีค่าใช้จ่ายที่สูงขึ้น	21	68	201	77	20	3.02	0.90	ปานกลาง
10. ท่านยอมจ่ายค่ารักษาพยาบาลหากมีการรักษาอาการที่แพงกว่าโรงพยาบาลแห่งอื่น	15	69	194	93	16	3.07	0.86	ปานกลาง
โดยภาพรวม						3.33	0.66	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 พบว่า ระดับความจงรักภักดีต่อการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$, S.D. = 0.66) และสามารถพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน จำนวนทั้งหมด 10 ข้อ ดังนี้

โดยกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าด้านความตั้งใจที่จะมาใช้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$, S.D. = 0.67) ซึ่งเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมากทั้งหมด ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ แม้ว่าท่านจะมีทางเลือกในรักษาพยาบาลจากแหล่งอื่นๆ ท่านก็ยังชื่นชอบโรงพยาบาลนี้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$, S.D. = 0.79) รองลงมาคือ โรงพยาบาลแห่งนี้เป็นตัวเลือกแรกเมื่อเทียบกับโรงพยาบาลแห่งอื่น ($\bar{X} = 3.56$, S.D. = 0.83)

ด้านการมาใช้บริการซ้ำ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.25$, S.D. = 0.88) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าทั้ง 2 ข้ออยู่ในระดับปานกลางอีกด้วย โดยลูกค้ามีการมาใช้บริการรักษาพยาบาลซ้ำแล้วหลายครั้ง ($\bar{X} = 3.26$, S.D. = 0.96) และยินดีที่จะเดินทางมาใช้บริการซ้ำแม้ว่าการเดินทางของท่านจะมีปัญหาอุปสรรค ($\bar{X} = 3.24$, S.D. = 0.92)

ด้านพฤติกรรมการบอกต่อ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$, S.D. = 0.75) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าทั้ง 2 ข้ออยู่ในระดับมากด้วยเช่นกัน โดยลูกค้าจะมีการแนะนำเพื่อน ครอบครัว หรือญาติ ให้มาใช้บริการรักษาพยาบาล ($\bar{X} = 3.49$, S.D. = 0.81) และ พูดถึงแต่สิ่งที่ดีเกี่ยวกับโรงพยาบาลแห่งนี้กับผู้อื่น ($\bar{X} = 3.55$, S.D. = 0.80)

ด้านความอ่อนไหวต่อราคา อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.04$, S.D. = 0.84) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าทั้ง 2 ข้ออยู่ในระดับปานกลางอีกด้วย ซึ่งลูกค้าจะยังคงมารับการรักษาพยาบาลกับโรงพยาบาลแห่งนี้หากแม้ว่ามีค่าใช้จ่ายที่สูงขึ้น ($\bar{X} = 3.02$, S.D. = 0.90) และ ยอมจ่ายค่ารักษาพยาบาลหากมีการรักษาบางอาการที่แพงกว่าโรงพยาบาลแห่งอื่น ($\bar{X} = 3.07$, S.D. = 0.86)

เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อโรงพยาบาลเอกชน

ในขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งตัวแปรอิสระ คือ ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน สิทธิรักษาพยาบาล เขตที่อยู่อาศัย จำนวนครั้งในการใช้บริการ เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างกับตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชน ผลการศึกษามีดังนี้

สมมติฐานที่ 1 กลุ่มเพศต่างกันมีความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อโรงพยาบาลเอกชนไม่แตกต่างกัน

$$\text{สมมติฐานทางสถิติ } H_0: \mu_1 = \mu_2$$

$$H_1: \mu_1 \neq \mu_2$$

จากการศึกษาโดยใช้สถิติ T-test พบว่า ค่า P (ความน่าจะเป็น) เท่ากับ 0.40 ค่า α (ระดับนัยสำคัญ) เท่ากับ 0.05 ดังนั้น ค่า P มากกว่าค่า α จึงยอมรับ H_0 สรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างของเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยภาพรวมที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ดังตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชน จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจ	เพศชาย		เพศหญิง		T	P
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านการให้บริการของแพทย์/เจ้าหน้าที่	3.75	0.50	3.65	0.49	1.86	0.06
2. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.73	0.49	3.90	0.52	-3.01	0.00*
3. ด้านราคาค่ารักษา	3.63	0.49	3.48	0.52	2.80	0.01*
4. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	3.49	0.51	3.43	0.59	1.03	0.30
โดยภาพรวม	3.65	0.42	3.61	0.40	0.85	0.40

หมายเหตุ : *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชนจำแนกตามเพศ พบว่า ความพึงพอใจโดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับรายด้านพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 ข้อได้แก่ ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยเพศหญิง(มีค่าเฉลี่ย 3.90) มีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่าเพศชาย(มีค่าเฉลี่ย 3.73) และความพึงพอใจด้านราคาค่ารักษา โดยเพศชาย(มีค่าเฉลี่ย 3.63) มีความพึงพอใจด้านค่ารักษาพยาบาลมากกว่าเพศหญิง(มีค่าเฉลี่ย 3.48)

สมมติฐานที่ 2 กลุ่มอายุต่างกันมีความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อโรงพยาบาลเอกชนไม่แตกต่างกัน

$$\text{สมมติฐานทางสถิติ } H_0: \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4$$

$$H_1: \mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3 \neq \mu_4$$

จากการศึกษาโดยใช้สถิติ F-test พบว่า ค่า P (ความน่าจะเป็น) เท่ากับ 0.00 ค่า α (ระดับนัยสำคัญ) เท่ากับ 0.05 ดังนั้น ค่า P น้อยกว่าค่า α จึงปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 สรุปได้ว่า กลุ่มอายุต่างกันมีความพึงพอใจโดยภาพรวมที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ดังตารางที่ 6)

ตารางที่ 6 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชน โดยรวมจำแนกตามกลุ่มอายุ

ความพึงพอใจ	กลุ่มอายุ	N	$\bar{X}$	S.D.	F	P
1. ด้านการให้บริการของแพทย์/เจ้าหน้าที่	ต่ำกว่า 20 ปี	4	3.78	0.00	10.34	0.00*
	21-40 ปี	293	3.61	0.48		
	41-60 ปี	75	3.96	0.50		
	60 ปีขึ้นไป	15	3.71	0.30		
	Total	387	3.69	0.49		
2. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ต่ำกว่า 20 ปี	4	3.50	0.08	2.47	0.06
	21-40 ปี	293	3.81	0.55		
	41-60 ปี	75	3.95	0.36		
	60 ปีขึ้นไป	15	3.97	0.48		
	Total	387	3.84	0.51		
3. ด้านราคาค่ารักษา	ต่ำกว่า 20 ปี	4	2.50	0.57	9.00	0.00*
	21-40 ปี	293	3.50	0.49		
	41-60 ปี	75	3.70	0.41		
	60 ปีขึ้นไป	15	3.52	0.90		
	Total	387	3.53	0.52		
4. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	ต่ำกว่า 20 ปี	4	3.00	0.00	7.81	0.00*
	21-40 ปี	293	3.38	0.56		
	41-60 ปี	75	3.70	0.57		
	60 ปีขึ้นไป	15	3.53	0.46		
	Total	387	3.45	0.57		
โดยภาพรวม	ต่ำกว่า 20 ปี	4	3.19	0.12	9.71	0.00*
	21-40 ปี	293	3.58	0.42		
	41-60 ปี	75	3.83	0.32		
	60 ปีขึ้นไป	15	3.68	0.40		
	Total	387	3.63	0.41		

หมายเหตุ : *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชนจำแนกตามกลุ่มอายุ พบว่า ความพึงพอใจโดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับรายด้านพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 ข้อได้แก่ ด้านการให้บริการของแพทย์/เจ้าหน้าที่ ด้านราคาค่ารักษา และด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ดังนั้นจึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe (ดังตารางที่ 7, 8, 9, 10 ตามลำดับ)

ตารางที่ 7 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการให้บริการของแพทย์/เจ้าหน้าที่จำแนกตามกลุ่มอายุ

กลุ่มอายุ	$\bar{x}$	ต่ำกว่า 20 ปี	21-40 ปี	41-60 ปี	60 ปีขึ้นไป
		3.78	3.61	3.96	3.71
ต่ำกว่า 20 ปี	3.78	-	0.16	0.18	0.07
21-40 ปี	3.61	-	-	0.34*	0.10
41-60 ปี	3.96	-	-	-	0.24
60 ปีขึ้นไป	3.71	-	-	-	-

หมายเหตุ : *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 7 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจด้านการให้บริการของแพทย์/เจ้าหน้าที่จำแนกตามกลุ่มอายุเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มอายุที่มีความพึงพอใจด้านการให้บริการของแพทย์/เจ้าหน้าที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ กลุ่มอายุ 41-60 ปี มีความพึงพอใจด้านการให้บริการของแพทย์/เจ้าหน้าที่มากกว่า กลุ่มอายุ 21-40 ปี

ตารางที่ 8 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านราคาค่ารักษาจำแนกตามกลุ่มอายุ

กลุ่มอายุ	$\bar{x}$	ต่ำกว่า 20 ปี	21-40 ปี	41-60 ปี	60 ปีขึ้นไป
		2.50	3.50	3.70	3.52
ต่ำกว่า 20 ปี	2.50	-	1.00*	1.20*	1.02*
21-40 ปี	3.50	-	-	0.20*	0.02
41-60 ปี	3.70	-	-	-	0.19
60 ปีขึ้นไป	3.52	-	-	-	-

หมายเหตุ : *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 8 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจด้านราคาค่ารักษาจำแนกตามกลุ่มอายุเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มอายุที่มีความพึงพอใจด้านราคาค่ารักษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 4 คู่ ได้แก่ กลุ่มอายุ 21-40 ปี และกลุ่มอายุ 41-60 ปี และกลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านราคาค่ารักษามากกว่า กลุ่มอายุต่ำกว่า 20 ปี กลุ่มอายุ 41-60 ปี มีความพึงพอใจด้านราคาค่ารักษามากกว่า กลุ่มอายุ 21-40 ปี

ตารางที่ 9 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารจำแนกตามกลุ่มอายุ

กลุ่มอายุ	$\bar{x}$	ต่ำกว่า 20 ปี	21-40 ปี	41-60 ปี	60 ปีขึ้นไป
		3.00	3.38	3.71	3.53
ต่ำกว่า 20 ปี	3.00	-	0.38	0.71	0.53
21-40 ปี	3.38	-	-	0.32*	0.15
41-60 ปี	3.71	-	-	-	0.17
60 ปีขึ้นไป	3.53	-	-	-	-

หมายเหตุ : *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 9 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารจำแนกตามกลุ่มอายุเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มอายุที่มีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ กลุ่มอายุ 41-60 ปี มีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมากกว่า กลุ่มอายุ 21-40 ปี

ตารางที่ 10 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยภาพรวมจำแนกตามกลุ่มอายุ

กลุ่มอายุ	$\bar{x}$	ต่ำกว่า 20 ปี	21-40 ปี	41-60 ปี	60 ปีขึ้นไป
		3.19	3.58	3.83	3.68
ต่ำกว่า 20 ปี	3.19	-	0.38	0.64*	0.49
21-40 ปี	3.58	-	-	0.25*	0.11
41-60 ปี	3.83	-	-	-	0.15
60 ปีขึ้นไป	3.68	-	-	-	-

หมายเหตุ : *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 10 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจโดยภาพรวมจำแนกตามกลุ่มอายุเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มอายุที่มีความพึงพอใจโดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ กลุ่มอายุ 41-60 ปี มีความพึงพอใจโดยภาพรวมมากกว่า กลุ่มอายุต่ำกว่า 20 ปี และ 21-40 ปี

สมมติฐานที่ 3 สถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อโรงพยาบาลเอกชน ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานทางสถิติ $H_0: \mu_1 = \mu_2 = \mu_3$

$H_1: \mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3$

จากการศึกษาโดยใช้สถิติ F-test พบว่า ค่า P (ความน่าจะเป็น) เท่ากับ 0.14 ค่า α (ระดับนัยสำคัญ) เท่ากับ 0.05 ดังนั้น ค่า P มากกว่าค่า α จึงยอมรับ H_0 สรุปได้ว่าสถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจโดยภาพรวมที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ดังตารางที่ 11)

ตารางที่ 11 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชน โดยรวมจำแนกตามสถานภาพ

ความพึงพอใจ	สถานภาพ	N	$\bar{X}$	S.D.	F	P
1. ด้านการให้บริการของแพทย์/เจ้าหน้าที่	โสด	242	3.68	0.51	2.25	0.11
	สมรส	134	3.72	0.47		
	หม้าย/หย่าร้าง/ แยกกันอยู่	11	3.40	0.31		
	Total	387	3.69	0.49		
2. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	โสด	242	3.83	0.53	0.28	0.75
	สมรส	134	3.86	0.51		
	หม้าย/หย่าร้าง/ แยกกันอยู่	11	3.90	0.07		
	Total	387	3.84	0.51		

ตารางที่ 11 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชน โดยรวมจำแนกตามสถานภาพ (ต่อ)

ความพึงพอใจ	สถานภาพ	N	$\bar{X}$	S.D.	F	P
3. ด้านราคาค่ารักษา	โสด	242	3.50	0.51	3.78	0.02*
	สมรส	134	3.54	0.53		
	หม้าย/หย่าร้าง/ แยกกันอยู่	11	3.93	0.12		
	Total	387	3.53	0.52		
4. ด้านการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร	โสด	242	3.39	0.54	7.01	0.00*
	สมรส	134	3.50	0.62		
	หม้าย/หย่าร้าง/ แยกกันอยู่	11	4.00	0.00		
	Total	387	3.45	0.57		
โดยภาพรวม	โสด	242	3.60	0.40	1.96	0.14
	สมรส	134	3.66	0.44		
	หม้าย/หย่าร้าง/ แยกกันอยู่	11	3.81	0.07		
	Total	387	3.63	0.41		

หมายเหตุ : *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชนจำแนกตามสถานภาพ พบว่า ความพึงพอใจโดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับรายด้านพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 ข้อได้แก่ ด้านราคาค่ารักษา และด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ดังนั้นจึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Scheffe (ดังตารางที่ 12, 13 ตามลำดับ)

ตารางที่ 12 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านราคาการรักษาจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	$\bar{x}$	โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง/ แยกกันอยู่
		3.50	3.54	3.93
โสด	3.50	-	0.04	0.43*
สมรส	3.54	-	-	0.39
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	3.93	-	-	-

หมายเหตุ : *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 12 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจด้านราคาการรักษาจำแนกตามสถานภาพเป็นรายคู่ พบว่า สถานภาพที่มีความพึงพอใจด้านราคาการรักษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ สถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีความพึงพอใจด้านราคาการรักษามากกว่า สถานภาพโสด

ตารางที่ 13 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	$\bar{x}$	โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง/ แยกกันอยู่
		3.39	3.50	4.00
โสด	3.39	-	0.10	0.61*
สมรส	3.50	-	-	0.50*
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	4.00	-	-	-

หมายเหตุ : *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 13 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารจำแนกตามสถานภาพเป็นรายคู่ พบว่า สถานภาพที่มีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมากกว่า สถานภาพโสด และสถานภาพสมรส

สมมติฐานที่ 4 ระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อโรงพยาบาลเอกชนไม่แตกต่างกัน

$$\text{สมมติฐานทางสถิติ } H_0: \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4 = \mu_5$$

$$H_1: \mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3 \neq \mu_4 \neq \mu_5$$

จากการศึกษาโดยใช้สถิติ F-test พบว่า ค่า P (ความน่าจะเป็น) เท่ากับ 0.00 ค่า α (ระดับนัยสำคัญ) เท่ากับ 0.05 ดังนั้น ค่า P น้อยกว่าค่า α จึงปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 สรุปได้ว่า ระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจโดยภาพรวมที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ดังตารางที่ 14)

ตารางที่ 14 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชน โดยรวมจำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจ	ระดับการศึกษา	N	$\bar{X}$	S.D.	F	P
1. ด้านการให้บริการของแพทย์/เจ้าหน้าที่	มัธยมต้น	3	3.44	0.58	12.63	0.00*
	มัธยมปลาย/ปวช.	6	3.44	0.52		
	อนุปริญญาตรี/ปวส.	21	3.96	0.65		
	ปริญญาตรี	262	3.58	0.40		
	สูงกว่าปริญญาตรี	95	3.94	0.57		
	Total	387	3.96	0.49		
2. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	มัธยมต้น	3	3.33	0.16	2.32	0.06
	มัธยมปลาย/ปวช.	6	4.05	0.81		
	อนุปริญญาตรี/ปวส.	21	4.01	0.19		
	ปริญญาตรี	262	3.81	0.49		
	สูงกว่าปริญญาตรี	95	3.91	0.59		
	Total	387	3.84	0.51		
3. ด้านราคาค่ารักษา	มัธยมต้น	3	3.00	0.00	7.89	0.00*
	มัธยมปลาย/ปวช.	6	3.50	0.39		
	อนุปริญญาตรี/ปวส.	21	3.86	0.36		
	ปริญญาตรี	262	3.45	0.49		
	สูงกว่าปริญญาตรี	95	3.71	0.56		
	Total	387	3.53	0.52		

ตารางที่ 14 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชน โดยรวมจำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

ความพึงพอใจ	ระดับการศึกษา	N	$\bar{X}$	S.D.	F	P
4. ด้านการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร	มัธยมต้น	3	3.00	0.00	12.76	0.00*
	มัธยมปลาย/ปวช.	6	2.33	0.26		
	อนุปริญญาตรี/ปวส.	21	3.86	0.36		
	ปริญญาตรี	262	3.39	0.47		
	สูงกว่าปริญญาตรี	95	3.60	0.72		
	Total	387	3.45	0.57		
โดยภาพรวม	มัธยมต้น	3	3.19	0.19	10.90	0.00*
	มัธยมปลาย/ปวช.	6	3.33	0.49		
	อนุปริญญาตรี/ปวส.	21	3.92	0.26		
	ปริญญาตรี	262	3.56	0.33		
	สูงกว่าปริญญาตรี	95	3.79	0.54		
	Total	387	3.63	0.41		

หมายเหตุ : *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชนจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับรายด้านพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 ข้อได้แก่ ด้านการให้บริการของแพทย์/เจ้าหน้าที่ ด้านราคาค่ารักษา และด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ดังนั้นจึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Scheffe (ดังตารางที่ 15, 16, 17, 18 ตามลำดับ)

ตารางที่ 15 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการให้บริการของแพทย์/เจ้าหน้าที่จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	มัธยมต้น	มัธยมปลาย/ ปวช.	อนุปริญญาตรี/ ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
		3.44	3.44	3.96	3.58	3.94
มัธยมต้น	3.44	-	0.00	0.51	0.14	0.49
มัธยมปลาย/ปวช.	3.44	-	-	0.51	0.14	0.49
อนุปริญญาตรี/ ปวส.	3.96	-	-	-	0.38*	0.02
ปริญญาตรี	3.58	-	-	-	-	0.36*
สูงกว่าปริญญาตรี	3.94	-	-	-	-	-

หมายเหตุ : *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 15 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจด้านการให้บริการของแพทย์/เจ้าหน้าที่จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ พบว่า ระดับการศึกษาที่มีความพึงพอใจด้านการให้บริการของแพทย์/เจ้าหน้าที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ ระดับการศึกษาอนุปริญญาตรี/ปวส. มีความพึงพอใจด้านการให้บริการของแพทย์/เจ้าหน้าที่มากกว่า ระดับการศึกษาปริญญาตรี ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจด้านการให้บริการของแพทย์/เจ้าหน้าที่มากกว่า ระดับการศึกษาปริญญาตรี

ตารางที่ 16 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านราคาค่ารักษา จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	มัธยมต้น	มัธยมปลาย/ ปวช.	อนุปริญญาตรี/ ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
		3.00	3.50	3.86	3.45	3.71
มัธยมต้น	3.00	-	0.50	0.86	0.45	0.71
มัธยมปลาย/ปวช.	3.50	-	-	0.36	0.05	0.21
อนุปริญญาตรี/ ปวส.	3.86	-	-	-	0.41*	0.15
ปริญญาตรี	3.45	-	-	-	-	0.26*
สูงกว่าปริญญาตรี	3.71	-	-	-	-	-

หมายเหตุ : *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 16 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจด้านราคาค่ารักษา จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ พบว่า ระดับการศึกษาที่มีความพึงพอใจด้านราคาค่ารักษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ ระดับการศึกษา อนุปริญญาตรี/ปวส. มีความพึงพอใจด้านราคาค่ารักษามากกว่า ระดับการศึกษาปริญญาตรี ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจด้านราคาค่ารักษามากกว่า ระดับการศึกษาปริญญาตรี

ตารางที่ 17 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	มัธยมต้น	มัธยมปลาย/ ปวช.	อนุปริญญาตรี/ ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
		3.00	2.33	3.86	3.39	3.60
มัธยมต้น	3.00	-	0.67	0.86	0.39	0.60
มัธยมปลาย/ปวช.	2.33	-	-	1.52*	1.06*	1.27*
อนุปริญญาตรี/ ปวส.	3.86	-	-	-	0.47*	0.26
ปริญญาตรี	3.39	-	-	-	-	0.21*
สูงกว่าปริญญาตรี	3.60	-	-	-	-	-

หมายเหตุ : *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 17 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารจำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ พบว่า ระดับการศึกษาที่มีความพึงพอใจ ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มี จำนวน 5 คู่ ได้แก่ ระดับการศึกษาอนุปริญญาตรี/ปวส. และระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูง กว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมากกว่า ระดับการศึกษา มัธยมปลาย/ปวช. ระดับการศึกษาอนุปริญญาตรี/ปวส. มีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารมากกว่า ระดับการศึกษาปริญญาตรี ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึง พอใจด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมากกว่า ระดับการศึกษาปริญญาตรี

ตารางที่ 18 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ โดยภาพรวมจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	มัธยมต้น	มัธยมปลาย/ ปวช.	อนุปริญญาตรี/ ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
		3.19	3.33	3.92	3.56	3.79
มัธยมต้น	3.19	-	0.14	0.73	0.36	0.59
มัธยมปลาย/ปวช.	3.33	-	-	0.59*	0.22	0.46
อนุปริญญาตรี/ ปวส.	3.92	-	-	-	0.36*	0.13
ปริญญาตรี	3.56	-	-	-	-	0.23*
สูงกว่าปริญญาตรี	3.79	-	-	-	-	-

หมายเหตุ : *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 18 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจโดยภาพรวมจำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ พบว่า ระดับการศึกษาที่มีความพึงพอใจโดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 3 คู่ ได้แก่ ระดับการศึกษาอนุปริญญาตรี/ปวส. มีความพึงพอใจโดยภาพรวมมากกว่า มัธยมปลาย/ปวช. และระดับการศึกษาปริญญาตรี ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจโดยภาพรวมมากกว่า ระดับการศึกษาปริญญาตรี

สมมติฐานที่ 5 อาชีพต่างกันมีความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อโรงพยาบาลเอกชนไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานทางสถิติ $H_0: \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4 = \mu_5 = \mu_6 = \mu_7 = \mu_8$

$H_1: \mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3 \neq \mu_4 \neq \mu_5 \neq \mu_6 \neq \mu_7 \neq \mu_8$

จากการศึกษาโดยใช้สถิติ F-test พบว่า ค่า P (ความน่าจะเป็น) เท่ากับ 0.00 ค่า α (ระดับนัยสำคัญ) เท่ากับ 0.05 ดังนั้น ค่า P น้อยกว่าค่า α จึงปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 สรุปได้ว่า อาชีพต่างกันมีความพึงพอใจโดยภาพรวมที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ดังตารางที่ 19)

ตารางที่ 19 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชน โดยรวมจำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจ	อาชีพ	N	$\bar{X}$	S.D.	F	P
1. ด้านการให้บริการของแพทย์/เจ้าหน้าที่	นักเรียน/นักศึกษา	21	3.92	0.36	13.3	0.00*
	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	49	3.98	0.35		
	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	29	4.16	0.63		
	ลูกจ้าง/พนักงานเอกชน	254	3.57	0.46		
	แม่บ้าน/ทำงานในครอบครัว	19	3.62	0.35		
	เกษตรกร	8	3.22	0.00		
	ไม่มีอาชีพ/ว่างงาน	2	3.78	0.00		
	เกษียณอายุราชการ	5	4.11	0.00		
	Total	387	3.69	0.49		
2. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	นักเรียน/นักศึกษา	21	3.84	0.54	1.45	0.19
	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	49	3.81	0.35		
	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	29	4.04	0.48		
	ลูกจ้าง/พนักงานเอกชน	254	3.81	0.55		
	แม่บ้าน/ทำงานในครอบครัว	19	4.06	0.47		
	เกษตรกร	8	3.86	0.00		
	ไม่มีอาชีพ/ว่างงาน	2	3.43	0.00		
	เกษียณอายุราชการ	5	3.86	0.00		
	Total	387	3.84	0.51		
3. ด้านราคาค่ารักษา	นักเรียน/นักศึกษา	21	3.50	0.84	8.89	0.00*
	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	49	3.55	0.43		
	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	29	3.79	0.64		
	ลูกจ้าง/พนักงานเอกชน	254	3.49	0.44		
	แม่บ้าน/ทำงานในครอบครัว	19	3.18	0.46		
	เกษตรกร	8	4.00	0.00		
	ไม่มีอาชีพ/ว่างงาน	2	3.00	0.00		
	เกษียณอายุราชการ	5	4.75	0.00		
	Total	387	3.53	0.52		
4. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	นักเรียน/นักศึกษา	21	3.30	0.72	4.37	0.00*
	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	49	3.56	0.50		
	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	29	3.57	0.46		
	ลูกจ้าง/พนักงานเอกชน	254	3.43	0.55		
	แม่บ้าน/ทำงานในครอบครัว	19	3.03	0.79		
	เกษตรกร	8	4.00	0.00		
	ไม่มีอาชีพ/ว่างงาน	2	3.00	0.00		
	เกษียณอายุราชการ	5	4.00	0.00		
	Total	387	3.45	0.57		

ตารางที่ 19 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชน โดยรวมจำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

ความพึงพอใจ	อาชีพ	N	$\bar{X}$	S.D.	F	P
โดยภาพรวม	นักเรียน/นักศึกษา	21	3.64	0.51	4.96	0.00*
	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	49	3.72	0.31		
	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	29	3.89	0.48		
	ลูกจ้าง/พนักงานเอกชน	254	3.58	0.40		
	แม่บ้าน/ทำงานในครอบครัว	19	3.47	0.39		
	เกษตรกร	8	3.77	0.00		
	ไม่มีอาชีพ/ว่างงาน	2	3.30	0.00		
	เกษียณอายุราชการ	5	4.18	0.00		
	Total	387	3.63	0.41		

หมายเหตุ : *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชนจำแนกตามอาชีพ พบว่า ความพึงพอใจโดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับรายด้านพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ ด้านการให้บริการของแพทย์/เจ้าหน้าที่ ด้านราคาค่ารักษา และด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ดังนั้นจึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe (ดังตารางที่ 20, 21, 22, 23 ตามลำดับ)

ตารางที่ 20 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการให้บริการของแพทย์/เจ้าหน้าที่จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	$\bar{X}$	นักเรียน/ นักศึกษา	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว	ลูกจ้าง/ พนักงาน เอกชน	แม่บ้าน/ ทำงานใน ครอบครัว	เกษตรกร	ไม่มีอาชีพ/ ว่างงาน	เกษียณอายุ ราชการ
		3.92	3.98	4.16	3.57	3.62	3.22	3.78	4.11
นักเรียน/ นักศึกษา	3.92	-	0.06	0.24	0.36	0.30	0.70	0.14	0.19
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	3.98	-	-	0.18	0.41*	0.36	0.76*	0.20	0.13
ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว	4.16	-	-	-	0.59*	0.54*	0.93*	0.38	0.05
ลูกจ้าง/ พนักงาน เอกชน	3.57	-	-	-	-	0.05	0.34	0.21	0.55
แม่บ้าน/ ทำงานใน ครอบครัว	3.62	-	-	-	-	-	0.40	0.16	0.49
เกษตรกร	3.22	-	-	-	-	-	-	0.56	0.89
ไม่มีอาชีพ/ ว่างงาน	3.78	-	-	-	-	-	-	-	0.33
เกษียณอายุ ราชการ	4.11	-	-	-	-	-	-	-	-

หมายเหตุ : *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 20 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจด้านการให้บริการของแพทย์/เจ้าหน้าที่จำแนกตามอาชีพเป็นรายคู่ พบว่า อาชีพที่มีความพึงพอใจด้านการให้บริการของแพทย์/เจ้าหน้าที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 5 คู่ ได้แก่ อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจด้านการให้บริการของแพทย์/เจ้าหน้าที่มากกว่า อาชีพลูกจ้าง/พนักงานเอกชน และอาชีพเกษตรกร อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจด้านการให้บริการของแพทย์/เจ้าหน้าที่มากกว่า อาชีพลูกจ้าง/พนักงานเอกชน และอาชีพแม่บ้าน/ทำงานในครอบครัว และอาชีพเกษตรกร

ตารางที่ 21 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านราคาค่ารักษาจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	$\bar{X}$	นักเรียน/ นักศึกษา	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว	ลูกจ้าง/ พนักงาน เอกชน	แม่บ้าน/ ทำงานใน ครอบครัว	เกษตรกร	ไม่มีอาชีพ/ ว่างงาน	เกษียณอายุ ราชการ
		3.50	3.55	3.79	3.49	3.18	4.00	3.00	4.75
นักเรียน/ นักศึกษา	3.50	-	0.05	0.29	0.01	0.32	0.50	0.50	1.25*
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	3.55	-	-	0.25	0.06	0.36	0.45	0.55	1.20
ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว	3.79	-	-	-	0.30	0.61*	0.21	0.79	0.96*
ลูกจ้าง/ พนักงาน เอกชน	3.49	-	-	-	-	0.31	0.51	0.49	1.26*
แม่บ้าน/ ทำงานใน ครอบครัว	3.18	-	-	-	-	-	0.82*	0.18	1.57*
เกษตรกร	4.00	-	-	-	-	-	-	1.00	0.75
ไม่มีอาชีพ/ ว่างงาน	3.00	-	-	-	-	-	-	-	1.75*
เกษียณอายุ ราชการ	4.75	-	-	-	-	-	-	-	-

หมายเหตุ : *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 21 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจด้านราคาค่ารักษาจำแนกตามอาชีพเป็นรายคู่ พบว่า อาชีพที่มีความพึงพอใจด้านราคาค่ารักษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 7 คู่ ได้แก่ อาชีพเกษียณอายุราชการ มีความพึงพอใจด้านราคาค่ารักษามากกว่า อาชีพนักเรียน/นักศึกษา และอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว และอาชีพลูกจ้าง/พนักงานเอกชน และอาชีพแม่บ้าน/ทำงานในครอบครัว และไม่มีอาชีพ/ว่างงาน อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจด้านราคาค่ารักษามากกว่า อาชีพแม่บ้าน/ทำงานในครอบครัว อาชีพเกษตรกร ความพึงพอใจด้านราคาค่ารักษามากกว่า อาชีพแม่บ้าน/ทำงานในครอบครัว

ตารางที่ 22 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	$\bar{X}$	นักเรียน/ นักศึกษา	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว	ลูกจ้าง/ พนักงาน เอกชน	แม่บ้าน/ ทำงานใน ครอบครัว	เกษตรกร	ไม่มีอาชีพ/ ว่างงาน	เกษียณอายุ ราชการ
		3.30	3.56	3.57	3.43	3.03	4.00	3.00	4.00
นักเรียน/ นักศึกษา	3.30	-	0.26	0.27	0.13	0.27	0.70	0.30	0.70
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	3.56	-	-	0.01	0.12	0.53	0.44	0.56	0.44
ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว	3.57	-	-	-	0.14	0.54	0.43	0.57	0.43
ลูกจ้าง/ พนักงาน เอกชน	3.43	-	-	-	-	0.41	0.57	0.43	0.57
แม่บ้าน/ ทำงานใน ครอบครัว	3.03	-	-	-	-	-	0.97*	0.03	0.97
เกษตรกร	4.00	-	-	-	-	-	-	1.00	0.00
ไม่มีอาชีพ/ ว่างงาน	3.00	-	-	-	-	-	-	-	1.00
เกษียณอายุ ราชการ	4.00	-	-	-	-	-	-	-	-

หมายเหตุ : *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 22 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารจำแนกตามอาชีพเป็นรายคู่ พบว่า อาชีพที่มีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ อาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมากกว่า อาชีพแม่บ้าน/ ทำงานในครอบครัว

ตารางที่ 23 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยภาพรวมจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	$\bar{X}$	นักเรียน/ นักศึกษา	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว	ลูกจ้าง/ พนักงาน เอกชน	แม่บ้าน/ ทำงานใน ครอบครัว	เกษตรกร	ไม่มีอาชีพ/ ว่างงาน	เกษียณอายุ ราชการ
		3.64	3.72	3.89	3.58	3.47	3.77	3.30	4.18
นักเรียน/ นักศึกษา	3.64	-	0.08	0.25	0.06	0.17	0.13	0.34	0.54
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	3.72	-	-	0.17	0.15	0.25	0.05	0.42	0.46
ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว	3.89	-	-	-	0.31*	0.42	0.12	0.59	0.29
ลูกจ้าง/ พนักงาน เอกชน	3.58	-	-	-	-	0.10	0.19	0.27	0.60
แม่บ้าน/ ทำงานใน ครอบครัว	3.47	-	-	-	-	-	0.30	0.17	0.71
เกษตรกร	3.77	-	-	-	-	-	-	0.47	0.41
ไม่มีอาชีพ/ ว่างงาน	3.30	-	-	-	-	-	-	-	0.88
เกษียณอายุ ราชการ	4.18	-	-	-	-	-	-	-	-

หมายเหตุ : *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 23 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจโดยภาพรวมจำแนกตามอาชีพเป็นรายคู่ พบว่า อาชีพที่มีความพึงพอใจโดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจโดยภาพรวมมากกว่า อาชีพลูกจ้าง/พนักงานเอกชน

สมมติฐานที่ 6 รายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อโรงพยาบาลเอกชนไม่แตกต่างกัน

$$\text{สมมติฐานทางสถิติ } H_0: \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4 = \mu_5 = \mu_6$$

$$H_1: \mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3 \neq \mu_4 \neq \mu_5 \neq \mu_6$$

จากการศึกษาโดยใช้สถิติ F-test พบว่า ค่า P (ความน่าจะเป็น) เท่ากับ 0.17 ค่า α (ระดับนัยสำคัญ) เท่ากับ 0.05 ดังนั้น ค่า P มากกว่าค่า α จึงยอมรับ H_0 สรุปได้ว่าระดับรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจโดยภาพรวมที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ดังตารางที่ 24)

ตารางที่ 24 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชน โดยรวมจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ความพึงพอใจ	รายได้ต่อเดือน	N	$\bar{X}$	S.D.	F	P
1. ด้านการให้บริการของแพทย์/เจ้าหน้าที่	ต่ำกว่า 5,000 บาท	2	3.78	0.00	2.61	0.02*
	5,000-10,000 บาท	20	3.69	0.41		
	10,001-15,000 บาท	33	3.54	0.53		
	15,001-20,000 บาท	98	3.63	0.45		
	20,001-25,000 บาท	108	3.64	0.62		
	มากกว่า 25,000 บาท	126	3.81	0.38		
	Total	387	3.69	0.49		
2. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ต่ำกว่า 5,000 บาท	2	3.43	0.00	5.23	0.00*
	5,000-10,000 บาท	20	3.86	0.12		
	10,001-15,000 บาท	33	4.15	0.40		
	15,001-20,000 บาท	98	3.93	0.46		
	20,001-25,000 บาท	108	3.70	0.50		
	มากกว่า 25,000 บาท	126	3.82	0.58		
	Total	387	3.84	0.51		
3. ด้านราคาค่ารักษา	ต่ำกว่า 5,000 บาท	2	3.00	0.00	4.82	0.00*
	5,000-10,000 บาท	20	3.99	0.75		
	10,001-15,000 บาท	33	3.66	0.50		
	15,001-20,000 บาท	98	3.45	0.53		
	20,001-25,000 บาท	108	3.53	0.40		
	มากกว่า 25,000 บาท	126	3.50	0.52		
	Total	387	3.53	0.52		
4. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	ต่ำกว่า 5,000 บาท	2	3.00	0.00	2.78	0.02*
	5,000-10,000 บาท	20	3.78	0.34		
	10,001-15,000 บาท	33	3.40	0.78		
	15,001-20,000 บาท	98	3.41	0.48		
	20,001-25,000 บาท	108	3.53	0.53		
	มากกว่า 25,000 บาท	126	3.37	0.60		
	Total	387	3.45	0.57		

ตารางที่ 24 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชน โดยรวมจำแนกตามรายได้ต่อเดือน (ต่อ)

ความพึงพอใจ	รายได้ต่อเดือน	N	$\bar{X}$	S.D.	F	P
โดยภาพรวม	ต่ำกว่า 5,000 บาท	2	3.30	0.00	1.55	0.17
	5,000-10,000 บาท	20	3.83	0.30		
	10,001-15,000 บาท	33	3.69	0.50		
	15,001-20,000 บาท	98	3.60	0.36		
	20,001-25,000 บาท	108	3.60	0.44		
	มากกว่า 25,000 บาท	126	3.62	0.41		
	Total	387	3.63	0.41		

หมายเหตุ : *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 24 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชนจำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ความพึงพอใจโดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับรายด้านพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 4 ข้อได้แก่ ด้านการให้บริการของแพทย์/เจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านราคาค่ารักษา และด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ดังนั้นจึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Scheffe (ตั้งตารางที่ 25, 26, 27, 28 ตามลำดับ)

ตารางที่ 25 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการให้บริการของแพทย์/เจ้าหน้าที่จำแนกตามรายได้

รายได้	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000- 10,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	15,001- 20,000 บาท	20,001- 25,000 บาท	มากกว่า 25,000 บาท
		3.78	3.69	3.54	3.63	3.64	3.81
ต่ำกว่า 5,000 บาท	3.78	-	0.08	0.24	0.15	0.14	0.03
5,000-10,000 บาท	3.69	-	-	0.15	0.07	0.06	0.11
10,001-15,000 บาท	3.54	-	-	-	0.08	0.09	0.26*
15,001-20,000 บาท	3.63	-	-	-	-	0.01	0.18
20,001-25,000 บาท	3.64	-	-	-	-	-	0.17
มากกว่า 25,000 บาท	3.81	-	-	-	-	-	-

หมายเหตุ : *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 25 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจด้านการให้บริการของแพทย์/เจ้าหน้าที่จำแนกตามรายได้เป็นรายคู่ พบว่า รายได้ที่มีความพึงพอใจด้านการให้บริการของแพทย์/เจ้าหน้าที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ รายได้มากกว่า 25,000 บาท มีความพึงพอใจด้านการให้บริการของแพทย์/เจ้าหน้าที่มากกว่า รายได้ 10,001-15,000 บาท

ตารางที่ 26 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกจำแนกตามรายได้

รายได้	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000- 10,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	15,001- 20,000 บาท	20,001- 25,000 บาท	มากกว่า 25,000 บาท
		3.43	3.86	4.15	3.93	3.70	3.82
ต่ำกว่า 5,000 บาท	3.43	-	0.44	0.72	0.50	0.27	0.39
5,000-10,000 บาท	3.86	-	-	0.29	0.06	0.17	0.04
10,001-15,000 บาท	4.15	-	-	-	0.22	0.45*	0.33*
15,001-20,000 บาท	3.93	-	-	-	-	0.23	0.10
20,001-25,000 บาท	3.70	-	-	-	-	-	0.13
มากกว่า 25,000 บาท	3.82	-	-	-	-	-	-

หมายเหตุ : *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 26 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกจำแนกตามรายได้เป็นรายคู่ พบว่า รายได้ที่มีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ รายได้ 10,001-15,000 บาท มีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่า รายได้ 20,001-25,000 บาท

ตารางที่ 27 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกจำแนกตามรายได้

รายได้	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000- 10,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	15,001- 20,000 บาท	20,001- 25,000 บาท	มากกว่า 25,000 บาท
		3.00	3.99	3.66	3.45	3.53	3.50
ต่ำกว่า 5,000 บาท	3.00	-	0.99	0.66	0.45	0.53	0.50
5,000-10,000 บาท	3.99	-	-	0.33	0.54*	0.46*	0.49*
10,001-15,000 บาท	3.66	-	-	-	0.21	0.13	0.16
15,001-20,000 บาท	3.45	-	-	-	-	0.08	0.03
20,001-25,000 บาท	3.53	-	-	-	-	-	0.05
มากกว่า 25,000 บาท	3.50	-	-	-	-	-	-

หมายเหตุ : *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 27 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจด้านราคาค่ารักษาจำแนกตามรายได้เป็นรายคู่ พบว่า รายได้ที่มีความพึงพอใจด้านราคาค่ารักษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 3 คู่ ได้แก่ รายได้ 5,000-10,000 บาท มีความพึงพอใจด้านราคาค่ารักษามากกว่า รายได้ 15,001-20,000 บาท และรายได้ 20,001-25,000 บาท และรายได้มากกว่า 25,000 บาท

ตารางที่ 28 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารจำแนกตามรายได้

รายได้	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	20,001-25,000 บาท	มากกว่า 25,000 บาท
		3.00	3.78	3.40	3.41	3.53	3.37
ต่ำกว่า 5,000 บาท	3.00	-	0.77	0.40	0.41	0.53	0.37
5,000-10,000 บาท	3.78	-	-	0.37	0.36*	0.24	0.41
10,001-15,000 บาท	3.40	-	-	-	0.01	0.13	0.03
15,001-20,000 บาท	3.41	-	-	-	-	0.12	0.05
20,001-25,000 บาท	3.53	-	-	-	-	-	0.17
มากกว่า 25,000 บาท	3.37	-	-	-	-	-	-

หมายเหตุ : *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 28 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารจำแนกตามรายได้เป็นรายคู่ พบว่า รายได้ที่มีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ รายได้ 5,000-10,000 บาท มีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมากกว่า รายได้ 15,001-20,000 บาท

สมมติฐานที่ 7 สิทธิรักษาพยาบาลต่างกันมีความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อโรงพยาบาลเอกชนไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานทางสถิติ $H_0: \mu_1 = \mu_2 = \mu_3$

$H_1: \mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3$

จากการศึกษาโดยใช้สถิติ F-test พบว่า ค่า P (ความน่าจะเป็น) เท่ากับ 0.16 ค่า α (ระดับนัยสำคัญ) เท่ากับ 0.05 ดังนั้น ค่า P มากกว่าค่า α จึงยอมรับ H_0 สรุปได้ว่าสิทธิรักษาพยาบาลต่างกันมีความพึงพอใจโดยภาพรวมที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ดังตารางที่ 29)

ตารางที่ 29 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชน โดยรวมจำแนกตามสิทธิรักษาพยาบาล

ความพึงพอใจ	สิทธิรักษาพยาบาล	N	$\bar{x}$	S.D.	F	P
1. ด้านการให้บริการของแพทย์/เจ้าหน้าที่	เบิกไม่ได้	141	3.63	0.54	2.65	0.07
	เบิกได้ทั้งหมด	52	3.62	0.64		
	เบิกได้บางส่วน	194	3.74	0.40		
	Total	387	3.69	0.49		
2. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	เบิกไม่ได้	141	3.89	0.42	8.32	0.00*
	เบิกได้ทั้งหมด	52	4.05	0.44		
	เบิกได้บางส่วน	194	3.75	0.57		
	Total	387	3.84	0.51		
3. ด้านราคาค่ารักษา	เบิกไม่ได้	141	3.59	0.50	3.23	0.04*
	เบิกได้ทั้งหมด	52	3.61	0.64		
	เบิกได้บางส่วน	194	3.46	0.48		
	Total	387	3.53	0.52		
4. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	เบิกไม่ได้	141	3.42	0.57	2.08	0.13
	เบิกได้ทั้งหมด	52	3.60	0.59		
	เบิกได้บางส่วน	194	3.43	0.56		
	Total	387	3.45	0.57		
โดยภาพรวม	เบิกไม่ได้	141	3.63	0.41	1.85	0.16
	เบิกได้ทั้งหมด	52	3.72	0.39		
	เบิกได้บางส่วน	194	3.60	0.41		
	Total	387	3.63	0.41		

หมายเหตุ : *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 29 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชนจำแนกตามสิทธิรักษาพยาบาล พบว่า ความพึงพอใจโดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับรายด้านพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 ข้อได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านราคาค่ารักษา ดังนั้นจึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Scheffe (ดังตารางที่ 30, 31 ตามลำดับ)

ตารางที่ 30 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกจำแนกตามสิทธิรักษาพยาบาล

สิทธิรักษาพยาบาล	$\bar{x}$	เบิกไม่ได้	เบิกได้ทั้งหมด	เบิกได้บางส่วน
		3.89	4.05	3.75
เบิกไม่ได้	3.89	-	0.15	0.14*
เบิกได้ทั้งหมด	4.05	-	-	0.30*
เบิกได้บางส่วน	3.75	-	-	-

หมายเหตุ : *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 30 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกจำแนกตามสิทธิรักษาพยาบาลเป็นรายคู่ พบว่า สิทธิรักษาพยาบาลที่มีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ สิทธิรักษาพยาบาลเบิกไม่ได้และเบิกได้ทั้งหมด มีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่า สิทธิรักษาพยาบาลเบิกได้บางส่วน

ตารางที่ 31 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านราคาค่ารักษา จำแนกตามสิทธิรักษาพยาบาล

สิทธิรักษาพยาบาล	$\bar{x}$	เบิกไม่ได้	เบิกได้ทั้งหมด	เบิกได้บางส่วน
		3.59	3.61	3.46
เบิกไม่ได้	3.59	-	0.02	0.13
เบิกได้ทั้งหมด	3.61	-	-	0.15*
เบิกได้บางส่วน	3.46	-	-	-

หมายเหตุ : *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 31 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจด้านราคาค่ารักษา จำแนกตามสิทธิรักษาพยาบาลเป็นรายคู่ พบว่า สิทธิรักษาพยาบาลที่มีความพึงพอใจด้านราคาค่ารักษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ สิทธิรักษาพยาบาลเบิกได้ทั้งหมด มีความพึงพอใจด้านราคาค่ารักษามากกว่า สิทธิรักษาพยาบาลเบิกได้บางส่วน

สมมติฐานที่ 8 เขตที่อยู่อาศัยต่างกันมีความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อโรงพยาบาลเอกชนไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานทางสถิติ $H_0: \mu_1 = \mu_2 = \mu_3$

$H_1: \mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3$

จากการศึกษาโดยใช้สถิติ F-test พบว่า ค่า P (ความน่าจะเป็น) เท่ากับ 0.03 ค่า α (ระดับนัยสำคัญ) เท่ากับ 0.05 ดังนั้น ค่า P น้อยกว่าค่า α จึงปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 สรุปได้ว่า เขตที่อยู่อาศัยต่างกันมีความพึงพอใจโดยภาพรวมที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ดังตารางที่ 32)

ตารางที่ 32 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชน โดยรวมจำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย

ความพึงพอใจ	เขตที่อยู่อาศัย	N	$\bar{X}$	S.D.	F	P
1. ด้านการให้บริการของแพทย์/เจ้าหน้าที่	เขตพื้นที่ใกล้เคียงโรงพยาบาล	63	3.65	0.39	5.13	0.01*
	กทม.และปริมณฑล	253	3.65	0.44		
	ต่างจังหวัด	71	3.85	0.69		
	Total	387	3.69	0.49		
2. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	เขตพื้นที่ใกล้เคียงโรงพยาบาล	63	3.86	0.38	0.69	0.50
	กทม.และปริมณฑล	253	3.82	0.56		
	ต่างจังหวัด	71	3.90	0.44		
	Total	387	3.84	0.51		
3. ด้านราคาค่ารักษา	เขตพื้นที่ใกล้เคียงโรงพยาบาล	63	3.52	0.49	1.68	0.19
	กทม.และปริมณฑล	253	3.50	0.50		
	ต่างจังหวัด	71	3.63	0.57		
	Total	387	3.53	0.52		
4. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	เขตพื้นที่ใกล้เคียงโรงพยาบาล	63	3.39	0.53	2.89	0.06
	กทม.และปริมณฑล	253	3.42	0.59		
	ต่างจังหวัด	71	3.59	0.49		
	Total	387	3.45	0.57		

ตารางที่ 32 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชน โดยรวมจำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย (ต่อ)

ความพึงพอใจ	เขตที่อยู่อาศัย	N	$\bar{X}$	S.D.	F	P
โดยภาพรวม	เขตพื้นที่ใกล้เคียง โรงพยาบาล	63	3.60	0.30	3.62	0.03*
	กทม.และปริมณฑล	253	3.60	0.41		
	ต่างจังหวัด	71	3.74	0.47		
	Total	387	3.63	0.41		

หมายเหตุ : *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 32 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชนจำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย พบว่า ความพึงพอใจโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับรายด้านพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 ข้อได้แก่ ด้านการให้บริการของแพทย์/เจ้าหน้าที่ ดังนั้นจึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Scheffe (ดังตารางที่ 33, 34 ตามลำดับ)

ตารางที่ 33 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการให้บริการของแพทย์/เจ้าหน้าที่จำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย

เขตที่อยู่อาศัย	$\bar{X}$	เขตพื้นที่ใกล้เคียง โรงพยาบาล	กทม.และ ปริมณฑล	ต่างจังหวัด
		3.65	3.65	3.85
เขตพื้นที่ใกล้เคียง โรงพยาบาล	3.65	-	0.00	0.21
กทม.และปริมณฑล	3.65	-	-	0.21*
ต่างจังหวัด	3.85	-	-	-

หมายเหตุ : *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 33 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจด้านการให้บริการของแพทย์/เจ้าหน้าที่จำแนกตามเขตที่อยู่อาศัยเป็นรายคู่ พบว่า เขตที่อยู่อาศัยที่มีความพึงพอใจด้านการให้บริการของแพทย์/เจ้าหน้าที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มี

จำนวน 1 คู่ ได้แก่ เขตที่อยู่อาศัยต่างจังหวัด มีความพึงพอใจด้านการให้บริการของแพทย์/เจ้าหน้าที่มากกว่า เขตที่อยู่อาศัยกทม.และปริมณฑล

ตารางที่ 34 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ โดยภาพรวมจำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย

เขตที่อยู่อาศัย	$\bar{x}$	เขตพื้นที่ ใกล้เคียง โรงพยาบาล	กทม.และ ปริมณฑล	ต่างจังหวัด
		3.60	3.60	3.74
เขตพื้นที่ใกล้เคียง โรงพยาบาล	3.60	-	0.01	0.14
กทม.และปริมณฑล	3.60	-	-	0.15*
ต่างจังหวัด	3.74	-	-	-

หมายเหตุ : *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 34 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจโดยภาพรวมจำแนกตามเขตที่อยู่อาศัยเป็นรายคู่ พบว่า เขตที่อยู่อาศัยที่มีความพึงพอใจโดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ เขตที่อยู่อาศัยต่างจังหวัด มีความพึงพอใจโดยภาพรวมมากกว่า เขตที่อยู่อาศัยกทม.และปริมณฑล

สมมติฐานที่ 9 จำนวนครั้งในการใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อโรงพยาบาลเอกชนไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานทางสถิติ $H_0: \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4$

$H_1: \mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3 \neq \mu_4$

จากการศึกษาโดยใช้สถิติ F-test พบว่า ค่า P (ความน่าจะเป็น) เท่ากับ 0.03 ค่า α (ระดับนัยสำคัญ) เท่ากับ 0.05 ดังนั้น ค่า P น้อยกว่าค่า α จึงปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 สรุปได้ว่าจำนวนครั้งในการใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจโดยภาพรวมที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ดังตารางที่ 35)

ตารางที่ 35 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชน โดยรวมจำแนกตามจำนวนครั้งในการใช้บริการ

ความพึงพอใจ	จำนวนครั้งในการใช้บริการ	N	$\bar{X}$	S.D.	F	P
1. ด้านการให้บริการของแพทย์/เจ้าหน้าที่	ครั้งแรก	81	3.78	0.44	4.23	0.01*
	2-3 ครั้ง	112	3.63	0.54		
	4-5 ครั้ง	65	3.54	0.46		
	มากกว่า 5 ครั้ง	129	3.75	0.49		
	Total	387	3.69	0.49		
2. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ครั้งแรก	81	3.80	0.62	1.13	0.34
	2-3 ครั้ง	112	3.85	0.47		
	4-5 ครั้ง	65	3.78	0.39		
	มากกว่า 5 ครั้ง	129	3.90	0.53		
	Total	387	3.84	0.51		
3. ด้านราคาค่ารักษา	ครั้งแรก	81	3.69	0.59	3.57	0.01*
	2-3 ครั้ง	112	3.45	0.46		
	4-5 ครั้ง	65	3.48	0.41		
	มากกว่า 5 ครั้ง	129	3.52	0.55		
	Total	387	3.53	0.52		
4. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	ครั้งแรก	81	3.51	0.44	7.43	0.00*
	2-3 ครั้ง	112	3.37	0.61		
	4-5 ครั้ง	65	3.23	0.53		
	มากกว่า 5 ครั้ง	129	3.59	0.58		
	Total	387	3.45	0.57		
โดยภาพรวม	ครั้งแรก	81	3.69	0.44	4.38	0.00*
	2-3 ครั้ง	112	3.57	0.41		
	4-5 ครั้ง	65	3.51	0.30		
	มากกว่า 5 ครั้ง	129	3.69	0.43		
	Total	387	3.63	0.41		

หมายเหตุ : *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 35 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชนจำแนกตามจำนวนครั้งในการใช้บริการ พบว่า ความพึงพอใจโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับรายด้านพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ ด้านการให้บริการของแพทย์/เจ้าหน้าที่ ด้านราคาค่ารักษา ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ดังนั้นจึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Scheffe (ดังตารางที่ 36, 37, 38, 39 ตามลำดับ)

ตารางที่ 36 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการให้บริการของแพทย์/เจ้าหน้าที่จำแนกตามจำนวนครั้งในการใช้บริการ

จำนวนครั้งในการ ใช้บริการ	$\bar{x}$	ครั้งแรก	2-3 ครั้ง	4-5 ครั้ง	มากกว่า 5 ครั้ง
		3.78	3.63	3.54	3.75
ครั้งแรก	3.78	-	0.15	0.24*	0.02
2-3 ครั้ง	3.63	-	-	0.09	0.13
4-5 ครั้ง	3.54	-	-	-	0.22*
มากกว่า 5 ครั้ง	3.75	-	-	-	-

หมายเหตุ : *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 36 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจด้านการให้บริการของแพทย์/เจ้าหน้าที่จำแนกตามจำนวนครั้งในการใช้บริการเป็นรายคู่ พบว่า จำนวนครั้งในการใช้บริการที่มีความพึงพอใจด้านการให้บริการของแพทย์/เจ้าหน้าที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ จำนวนครั้งในการใช้บริการครั้งแรก และจำนวนครั้งในการใช้บริการมากกว่า 5 ครั้ง มีความพึงพอใจด้านการให้บริการของแพทย์/เจ้าหน้าที่มากกว่าจำนวนครั้งในการใช้บริการ 4-5 ครั้ง

ตารางที่ 37 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านราคาค่าบริการจำแนกตามจำนวนครั้งในการใช้บริการ

จำนวนครั้งในการใช้บริการ	$\bar{x}$	ครั้งแรก	2-3 ครั้ง	4-5 ครั้ง	มากกว่า 5 ครั้ง
		3.69	3.45	3.48	3.52
ครั้งแรก	3.69	-	0.23*	0.20	0.16
2-3 ครั้ง	3.45	-	-	0.03	0.07
4-5 ครั้ง	3.48	-	-	-	0.04
มากกว่า 5 ครั้ง	3.52	-	-	-	-

หมายเหตุ : *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 37 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจด้านราคาค่าบริการ จำแนกตามจำนวนครั้งในการใช้บริการเป็นรายคู่ พบว่า จำนวนครั้งในการใช้บริการที่มีความพึงพอใจด้านราคาค่าบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ จำนวนครั้งในการใช้บริการครั้งแรก มีความพึงพอใจด้านราคาค่าบริการมากกว่า จำนวนครั้งในการใช้บริการ 2-3 ครั้ง

ตารางที่ 38 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารจำแนกตามจำนวนครั้งในการใช้บริการ

จำนวนครั้งในการใช้บริการ	$\bar{x}$	ครั้งแรก	2-3 ครั้ง	4-5 ครั้ง	มากกว่า 5 ครั้ง
		3.51	3.37	3.23	3.59
ครั้งแรก	3.51	-	0.15	0.29*	0.08
2-3 ครั้ง	3.37	-	-	0.14	0.22*
4-5 ครั้ง	3.23	-	-	-	0.36*
มากกว่า 5 ครั้ง	3.59	-	-	-	-

หมายเหตุ : *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 38 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารจำแนกตามจำนวนครั้งในการใช้บริการเป็นรายคู่ พบว่า จำนวนครั้งในการใช้บริการที่มีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 3 คู่ ได้แก่ จำนวนครั้งในการใช้บริการครั้งแรก มีความพึงพอใจด้าน

การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมากกว่า จำนวนครั้งในการใช้บริการ 4-5 ครั้ง จำนวนครั้งในการใช้บริการมากกว่า 5 ครั้ง มีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมากกว่า จำนวนครั้งในการใช้บริการ 2-3 ครั้ง และจำนวนครั้งในการใช้บริการ 4-5 ครั้ง

ตารางที่ 39 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ โดยภาพรวมจำแนกตามจำนวนครั้งในการใช้บริการ

จำนวนครั้งในการ ใช้บริการ	$\bar{x}$	ครั้งแรก	2-3 ครั้ง	4-5 ครั้ง	มากกว่า 5 ครั้ง
		3.69	3.57	3.51	3.69
ครั้งแรก	3.69	-	0.12	0.19	0.00
2-3 ครั้ง	3.57	-	-	0.07	0.12
4-5 ครั้ง	3.51	-	-	-	0.19*
มากกว่า 5 ครั้ง	3.69	-	-	-	-

หมายเหตุ : *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 39 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจโดยภาพรวมจำแนกตามจำนวนครั้งในการใช้บริการเป็นรายคู่ พบว่า จำนวนครั้งในการใช้บริการที่มีความพึงพอใจโดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ จำนวนครั้งในการใช้บริการมากกว่า 5 ครั้ง มีความพึงพอใจโดยภาพรวมมากกว่า จำนวนครั้งในการใช้บริการ 4-5 ครั้ง

เปรียบเทียบความแตกต่างของความจงรักภักดีต่อโรงพยาบาลเอกชน

ในขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งตัวแปรอิสระ คือ ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน สิทธิรักษาพยาบาล เขตที่อยู่อาศัย จำนวนครั้งในการใช้บริการ เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างกับตัวแปรตาม คือ ความจงรักภักดีโดยรวมที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชน ผลการศึกษามีดังนี้

สมมติฐานที่ 10 กลุ่มเพศต่างกันมีความจงรักภักดีโดยภาพรวมต่อโรงพยาบาลเอกชน ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานทางสถิติ $H_0: \mu_1 = \mu_2$

$H_1: \mu_1 \neq \mu_2$

จากการศึกษาโดยใช้สถิติ T-test พบว่า ค่า P (ความน่าจะเป็น) เท่ากับ 0.15 ค่า α (ระดับนัยสำคัญ) เท่ากับ 0.05 ดังนั้น ค่า P มากกว่าค่า α จึงยอมรับ H_0 สรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างของเพศชายและเพศหญิงมีความจงรักภักดีโดยภาพรวมที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ดังตารางที่ 40)

ตารางที่ 40 ผลการเปรียบเทียบความจงรักภักดีที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชนจำแนกตามเพศ

ความจงรักภักดี	เพศชาย		เพศหญิง		T	P
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
1. ด้านความตั้งใจที่จะมาใช้บริการ	3.60	0.64	3.49	0.68	1.56	0.12
2. ด้านการมาใช้บริการซ้ำ	3.33	0.66	3.21	0.97	1.35	0.18
3. ด้านพฤติกรรมการบอกต่อ	3.56	0.66	3.50	0.79	0.80	0.42
4. ด้านความอ่อนไหวต่อราคา	3.09	0.73	3.02	0.90	0.78	0.44
โดยภาพรวม	3.40	0.51	3.30	0.72	1.43	0.15

หมายเหตุ : *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 40 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความจงรักภักดีที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชนจำแนกตามเพศ พบว่า ความจงรักภักดีโดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับรายด้าน พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในทุกด้าน

สมมติฐานที่ 11 กลุ่มอายุต่างกันมีความจงรักภักดีโดยภาพรวมต่อโรงพยาบาลเอกชน ไม่แตกต่างกัน

$$\text{สมมติฐานทางสถิติ } H_0: \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4$$

$$H_1: \mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3 \neq \mu_4$$

จากการศึกษาโดยใช้สถิติ F-test พบว่า ค่า P (ความน่าจะเป็น) เท่ากับ 0.00 ค่า α (ระดับนัยสำคัญ) เท่ากับ 0.05 ดังนั้น ค่า P น้อยกว่าค่า α จึงปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 สรุปได้ว่า กลุ่มอายุต่างกันมีจงรักภักดีโดยภาพรวมที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ดังตารางที่ 41)

ตารางที่ 41 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความจงรักภักดีที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชน โดยรวมจำแนกตามอายุ

ความจงรักภักดี	อายุ	N	$\bar{X}$	S.D.	F	P
1. ด้านความตั้งใจที่จะมาใช้บริการ	ต่ำกว่า 20 ปี	4	2.88	0.43	28.34	0.00*
	21-40 ปี	293	3.38	0.61		
	41-60 ปี	75	4.07	0.61		
	60 ปีขึ้นไป	15	3.85	0.51		
	Total	387	3.52	0.67		
2. ด้านการมาใช้บริการซ้ำ	ต่ำกว่า 20 ปี	4	2.50	0.58	10.55	0.00*
	21-40 ปี	293	3.15	0.84		
	41-60 ปี	75	3.53	0.97		
	60 ปีขึ้นไป	15	4.13	0.23		
	Total	387	3.25	0.88		
3. ด้านพฤติกรรมการบอกต่อ	ต่ำกว่า 20 ปี	4	3.25	0.29	10.95	0.00*
	21-40 ปี	293	3.41	0.74		
	41-60 ปี	75	3.91	0.73		
	60 ปีขึ้นไป	15	3.87	0.23		
	Total	387	3.52	0.75		
4. ด้านความอ่อนไหวต่อราคา	ต่ำกว่า 20 ปี	4	3.00	1.15	19.06	0.00*
	21-40 ปี	293	2.87	0.77		
	41-60 ปี	75	3.59	0.70		
	60 ปีขึ้นไป	15	3.63	1.39		
	Total	387	3.04	0.84		

ตารางที่ 41 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความจงรักภักดีที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชน โดยรวมจำแนกตามอายุ (ต่อ)

ความจงรักภักดี	อายุ	N	$\bar{X}$	S.D.	F	P
โดยภาพรวม	ต่ำกว่า 20 ปี	4	2.91	0.11	21.99	0.00*
	21-40 ปี	293	3.20	0.62		
	41-60 ปี	75	3.77	0.63		
	60 ปีขึ้นไป	15	3.87	0.47		
	Total	387	3.33	0.66		

หมายเหตุ : *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 41 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความจงรักภักดีที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชนจำแนกตามกลุ่มอายุ พบว่า ความจงรักภักดีโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับรายด้านพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 4 ข้อได้แก่ ด้านความตั้งใจที่จะมาใช้บริการ ด้านการมาใช้บริการซ้ำ ด้านพฤติกรรมการบอกต่อ และด้านความอ่อนไหวต่อราคา ดังนั้นจึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Scheffe (ดังตารางที่ 42, 43, 44, 45, 46 ตามลำดับ)

ตารางที่ 42 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความจงรักภักดี ด้านความตั้งใจที่จะมาใช้บริการจำแนกตามกลุ่มอายุ

กลุ่มอายุ	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 20 ปี	21-40 ปี	41-60 ปี	60 ปีขึ้นไป
		2.88	3.38	4.07	3.85
ต่ำกว่า 20 ปี	2.88	-	0.50	1.19*	0.98*
21-40 ปี	3.38	-	-	0.69*	0.47*
41-60 ปี	4.07	-	-	-	0.22
60 ปีขึ้นไป	3.85	-	-	-	-

หมายเหตุ : *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 42 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความจงรักภักดีด้านความตั้งใจที่จะมาใช้บริการจำแนกตามกลุ่มอายุเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มอายุที่มีความจงรักภักดีด้านความตั้งใจที่จะมาใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 4 คู่ ได้แก่ กลุ่มอายุ 41-60 ปี และกลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป มีความจงรักภักดีด้านความตั้งใจที่จะมาใช้บริการมากกว่ากลุ่มอายุต่ำกว่า 20 ปี และกลุ่มอายุ 21-40 ปี

ตารางที่ 43 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความจงรักภักดีด้านการมาใช้บริการซ้ำจำแนกตามกลุ่มอายุ

กลุ่มอายุ	$\bar{x}$	ต่ำกว่า 20 ปี	21-40 ปี	41-60 ปี	60 ปีขึ้นไป
		2.50	3.15	3.53	4.13
ต่ำกว่า 20 ปี	2.50	-	0.65	1.03	1.63*
21-40 ปี	3.15	-	-	0.38*	0.99*
41-60 ปี	3.53	-	-	-	0.61
60 ปีขึ้นไป	4.13	-	-	-	-

หมายเหตุ : *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 43 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความจงรักภักดีด้านการมาใช้บริการซ้ำจำแนกตามกลุ่มอายุเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มอายุที่มีความจงรักภักดีด้านการมาใช้บริการซ้ำแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 3 คู่ ได้แก่ กลุ่มอายุ 41-60 ปี มีความจงรักภักดีด้านการมาใช้บริการซ้ำมากกว่า กลุ่มอายุ 21-40 ปี กลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป มีความจงรักภักดีด้านการมาใช้บริการซ้ำมากกว่า กลุ่มอายุต่ำกว่า 20 ปี และกลุ่มอายุ 21-40 ปี

ตารางที่ 44 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความจงรักภักดีด้านพฤติกรรมการบอกต่อจำแนกตามกลุ่มอายุ

กลุ่มอายุ	$\bar{x}$	ต่ำกว่า 20 ปี	21-40 ปี	41-60 ปี	60 ปีขึ้นไป
		3.25	3.14	3.91	3.87
ต่ำกว่า 20 ปี	3.25	-	0.16	0.66	0.62
21-40 ปี	3.14	-	-	0.50*	0.46
41-60 ปี	3.91	-	-	-	0.04
60 ปีขึ้นไป	3.87	-	-	-	-

หมายเหตุ : *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 44 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความจงรักภักดีด้านพฤติกรรมการบอกต่อจำแนกตามกลุ่มอายุเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มอายุที่มีความจงรักภักดีด้านพฤติกรรมการบอกต่อแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ กลุ่มอายุ 41-60 ปี มีความจงรักภักดีด้านพฤติกรรมการบอกต่อมากกว่า กลุ่มอายุ 21-40 ปี

ตารางที่ 45 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความจงรักภักดีด้านความอ่อนไหวต่อราคาจำแนกตามกลุ่มอายุ

กลุ่มอายุ	$\bar{x}$	ต่ำกว่า 20 ปี	21-40 ปี	41-60 ปี	60 ปีขึ้นไป
		3.00	2.87	3.59	3.63
ต่ำกว่า 20 ปี	3.00	-	0.13	0.59	0.63
21-40 ปี	2.87	-	-	0.71*	0.76*
41-60 ปี	3.59	-	-	-	0.05
60 ปีขึ้นไป	3.63	-	-	-	-

หมายเหตุ : *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 45 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความจงรักภักดีด้านความอ่อนไหวต่อราคาจำแนกตามกลุ่มอายุเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มอายุที่มีความจงรักภักดีด้านความอ่อนไหวต่อราคา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ กลุ่มอายุ 41-60 ปี และกลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป มีความจงรักภักดีด้านความอ่อนไหวต่อราคามากกว่า กลุ่มอายุ 21-40 ปี

ตารางที่ 46 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความจงรักภักดีโดยภาพรวมจำแนกตามกลุ่มอายุ

กลุ่มอายุ	$\bar{x}$	ต่ำกว่า 20 ปี	21-40 ปี	41-60 ปี	60 ปีขึ้นไป
		2.91	3.20	3.77	3.87
ต่ำกว่า 20 ปี	2.91	-	0.29	0.87	0.96
21-40 ปี	3.20	-	-	0.57*	0.67*
41-60 ปี	3.77	-	-	-	0.10
60 ปีขึ้นไป	3.87	-	-	-	-

หมายเหตุ : *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 46 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความจงรักภักดีโดยภาพรวมจำแนกตามกลุ่มอายุเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มอายุที่มีความจงรักภักดีโดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ กลุ่มอายุ 41-60 ปี และกลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป มีความจงรักภักดีโดยภาพรวมมากกว่า กลุ่มอายุ 21-40 ปี

สมมติฐานที่ 12 สถานภาพต่างกันมีความจงรักภักดีโดยภาพรวมต่อโรงพยาบาลเอกชน ไม่แตกต่างกัน

$$\text{สมมติฐานทางสถิติ } H_0: \mu_1 = \mu_2 = \mu_3$$

$$H_1: \mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3$$

จากการศึกษาโดยใช้สถิติ F-test พบว่า ค่า P (ความน่าจะเป็น) เท่ากับ 0.14 ค่า α (ระดับนัยสำคัญ) เท่ากับ 0.05 ดังนั้น ค่า P น้อยกว่าค่า α จึงปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 สรุปได้ว่า สถานภาพต่างกันมีความจงรักภักดีโดยภาพรวมที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ดังตารางที่ 47)

ตารางที่ 47 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความจงรักภักดีที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชน โดยรวมจำแนกตามสถานภาพ

ความจงรักภักดี	สถานภาพ	N	$\bar{X}$	S.D.	F	P
1. ด้านความตั้งใจที่จะมาใช้บริการ	โสด	242	3.45	0.66	10.39	0.00*
	สมรส	134	3.71	0.68		
	หม้าย/หย่าร้าง/ แยกกันอยู่	11	3.00	0.00		
	Total	387	3.52	0.67		
2. ด้านการมาใช้บริการซ้ำ	โสด	242	3.10	0.77	11.81	0.00*
	สมรส	134	3.54	1.03		
	หม้าย/หย่าร้าง/ แยกกันอยู่	11	3.00	0.00		
	Total	387	3.25	0.88		
3. ด้านพฤติกรรมการบอกต่อ	โสด	242	3.42	0.77	11.32	0.00*
	สมรส	134	3.74	0.68		
	หม้าย/หย่าร้าง/ แยกกันอยู่	11	3.00	0.00		
	Total	387	3.52	0.75		
4. ด้านความอ่อนไหวต่อราคา	โสด	242	2.96	0.71	3.01	0.05*
	สมรส	134	3.19	1.06		
	หม้าย/หย่าร้าง/ แยกกันอยู่	11	3.00	0.00		
	Total	387	3.04	0.84		

ตารางที่ 47 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความจงรักภักดีที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชน โดยรวมจำแนกตามสถานภาพ (ต่อ)

ความจงรักภักดี	สถานภาพ	N	$\bar{X}$	S.D.	F	P
โดยภาพรวม	โสด	242	3.23	0.59	11.68	0.00*
	สมรส	134	3.54	0.74		
	หม้าย/หย่าร้าง/ แยกกันอยู่	11	3.00	0.00		
	Total	387	3.33	0.66		

หมายเหตุ : *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 47 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความจงรักภักดีที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชนจำแนกตามสถานภาพ พบว่า ความจงรักภักดีโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับรายด้านพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 4 ข้อได้แก่ ด้านความตั้งใจที่จะมาใช้บริการ ด้านการมาใช้บริการซ้ำ ด้านพฤติกรรมการบอกต่อ และด้านความอ่อนไหวต่อราคา ดังนั้นจึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Scheffe (ดังตารางที่ 48, 49, 50, 51, 52 ตามลำดับ)

ตารางที่ 48 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความจงรักภักดี ด้านความตั้งใจที่จะมาใช้บริการจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	$\bar{X}$	โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง/ แยกกันอยู่
		3.45	3.71	3.00
โสด	3.45	-	0.26*	0.45
สมรส	3.71	-	-	0.71*
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	3.00	-	-	-

หมายเหตุ : *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 48 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความจงรักภักดีด้านความตั้งใจที่จะมาใช้บริการจำแนกตามสถานภาพเป็นรายคู่ พบว่า สถานภาพที่มีความจงรักภักดีด้านความตั้งใจที่จะมาใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ สถานภาพสมรส มีความจงรักภักดีด้านความตั้งใจที่จะมาใช้บริการมากกว่า สถานภาพโสด และ สถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

ตารางที่ 49 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความจงรักภักดีด้านการมาใช้บริการซ้ำจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	$\bar{x}$	โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง/ แยกกันอยู่
		3.10	3.54	3.00
โสด	3.10	-	0.44*	0.10
สมรส	3.54	-	-	0.54
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	3.00	-	-	-

หมายเหตุ : *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 49 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความจงรักภักดีด้านการมาใช้บริการซ้ำจำแนกตามสถานภาพเป็นรายคู่ พบว่า สถานภาพที่มีความจงรักภักดีด้านการมาใช้บริการซ้ำ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ สถานภาพสมรส มีความจงรักภักดีด้านการมาใช้บริการซ้ำมากกว่า สถานภาพโสด

ตารางที่ 50 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความจงรักภักดีด้านพฤติกรรมการบอกต่อจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	$\bar{x}$	โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง/ แยกกันอยู่
		3.42	3.74	3.00
โสด	3.42	-	0.32*	0.42
สมรส	3.74	-	-	0.74*
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	3.00	-	-	-

หมายเหตุ : *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 50 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความจงรักภักดีด้านพฤติกรรมการบอกต่อจำแนกตามสถานภาพเป็นรายคู่ พบว่า สถานภาพที่มีความจงรักภักดีด้านพฤติกรรมการบอกต่อ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ สถานภาพสมรส มีความจงรักภักดีด้านพฤติกรรมการบอกต่อมากกว่า สถานภาพโสด และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

ตารางที่ 51 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความจงรักภักดีด้านความอ่อนไหวต่อราคาจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	$\bar{x}$	โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง/ แยกกันอยู่
		2.96	3.19	3.00
โสด	2.96	-	0.22*	0.04
สมรส	3.19	-	-	0.19
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	3.00	-	-	-

หมายเหตุ : *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 51 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความจงรักภักดีด้านความอ่อนไหวต่อราคาจำแนกตามสถานภาพเป็นรายคู่ พบว่า สถานภาพที่มีความจงรักภักดีด้านความอ่อนไหวต่อราคา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ สถานภาพสมรส มีความจงรักภักดีด้านความอ่อนไหวต่อราคามากกว่า สถานภาพโสด

ตารางที่ 52 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความจงรักภักดีโดยภาพรวมจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	$\bar{x}$	โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง/ แยกกันอยู่
		3.23	3.54	3.00
โสด	3.23	-	0.31*	0.23
สมรส	3.54	-	-	0.54*
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	3.00	-	-	-

หมายเหตุ : *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 52 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความจงรักภักดีโดยภาพรวมจำแนกตามสถานภาพเป็นรายคู่ พบว่า สถานภาพที่มีความจงรักภักดีโดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ สถานภาพสมรส มีความจงรักภักดีโดยภาพรวมมากกว่า สถานภาพสมรส และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

สมมติฐานที่ 13 ระดับการศึกษาต่างกันมีความจงรักภักดีโดยภาพรวมต่อโรงพยาบาลเอกชนไม่แตกต่างกัน

$$\text{สมมติฐานทางสถิติ } H_0: \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4 = \mu_5$$

$$H_1: \mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3 \neq \mu_4 \neq \mu_5$$

จากการศึกษาโดยใช้สถิติ F-test พบว่า ค่า P (ความน่าจะเป็น) เท่ากับ 0.00 ค่า α (ระดับนัยสำคัญ) เท่ากับ 0.05 ดังนั้น ค่า P น้อยกว่าค่า α จึงปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 สรุปได้ว่า ระดับการศึกษาต่างกันมีความจงรักภักดีโดยภาพรวมที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ดังตารางที่ 53)

ตารางที่ 53 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความจงรักภักดีที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชน โดยรวมจำแนกตามระดับการศึกษา

ความจงรักภักดี	ระดับการศึกษา	N	$\bar{X}$	S.D.	F	P
1. ด้านความตั้งใจที่จะมาใช้บริการ	มัธยมต้น	3	3.08	0.29	6.99	0.00*
	มัธยมปลาย/ปวช.	6	4.42	0.90		
	อนุปริญญาตรี/ปวส.	21	3.95	1.02		
	ปริญญาตรี	262	3.44	0.63		
	สูงกว่าปริญญาตรี	95	3.62	0.61		
	Total	387	3.52	0.67		
2. ด้านการมาใช้บริการซ้ำ	มัธยมต้น	3	2.83	0.29	4.84	0.00*
	มัธยมปลาย/ปวช.	6	3.33	0.52		
	อนุปริญญาตรี/ปวส.	21	3.90	0.83		
	ปริญญาตรี	262	3.15	0.95		
	สูงกว่าปริญญาตรี	95	3.40	0.63		
	Total	387	3.25	0.88		
3. ด้านพฤติกรรมการบอกต่อ	มัธยมต้น	3	3.00	0.00	2.12	0.08
	มัธยมปลาย/ปวช.	6	3.17	0.26		
	อนุปริญญาตรี/ปวส.	21	3.90	0.83		
	ปริญญาตรี	262	3.50	0.76		
	สูงกว่าปริญญาตรี	95	3.52	0.69		
	Total	387	3.52	0.75		

ตารางที่ 53 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความจงรักภักดีที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชน โดยรวมจำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

ความจงรักภักดี	ระดับการศึกษา	N	$\bar{X}$	S.D.	F	P
4. ด้านความอ่อนไหวต่อราคา	มัธยมต้น	3	2.33	0.58	8.44	0.00*
	มัธยมปลาย/ปวช.	6	3.67	0.52		
	อนุปริญญาตรี/ปวส.	21	3.76	0.89		
	ปริญญาตรี	262	2.91	0.83		
	สูงกว่าปริญญาตรี	95	3.23	0.77		
	Total	387	3.04	0.84		
โดยภาพรวม	มัธยมต้น	3	2.81	0.00	6.42	0.00*
	มัธยมปลาย/ปวช.	6	3.65	0.16		
	อนุปริญญาตรี/ปวส.	21	3.88	0.86		
	ปริญญาตรี	262	3.25	0.66		
	สูงกว่าปริญญาตรี	95	3.44	0.56		
	Total	387	3.33	0.66		

หมายเหตุ : *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 53 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความจงรักภักดีที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชนจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ความจงรักภักดีโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับรายด้านพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 ข้อได้แก่ ด้านความตั้งใจที่จะมาใช้บริการ ด้านการมาใช้บริการซ้ำ และด้านความอ่อนไหวต่อราคา ดังนั้นจึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Scheffe (ดังตารางที่ 54, 55, 56, 57 ตามลำดับ)

ตารางที่ 54 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความจงรักภักดีด้านความตั้งใจที่จะมาใช้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	มัธยมต้น	มัธยมปลาย/ ปวช.	อนุปริญญาตรี/ ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
		3.08	4.42	3.95	3.44	3.62
มัธยมต้น	3.08	-	1.33	0.87	0.36	0.54
มัธยมปลาย/ปวช.	4.42	-	-	0.46	0.98*	0.80
อนุปริญญาตรี/ ปวส.	3.95	-	-	-	0.51*	0.33
ปริญญาตรี	3.44	-	-	-	-	0.18
สูงกว่าปริญญาตรี	3.62	-	-	-	-	-

หมายเหตุ : *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 54 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความจงรักภักดีด้านความตั้งใจที่จะมาใช้บริการจำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ พบว่า ระดับการศึกษาที่มีความจงรักภักดีด้านความตั้งใจที่จะมาใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ ระดับการศึกษามัธยมปลาย/ปวช. และระดับการศึกษาอนุปริญญาตรี/ปวส. มีความจงรักภักดีด้านความตั้งใจที่จะมาใช้บริการมากกว่า ระดับการศึกษาปริญญาตรี

ตารางที่ 55 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความจงรักภักดีด้านการมาใช้บริการซ้ำจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	มัธยมต้น	มัธยมปลาย/ ปวช.	อนุปริญญาตรี/ ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
		2.83	3.33	3.90	3.15	3.40
มัธยมต้น	2.83	-	0.50	1.07	0.31	0.57
มัธยมปลาย/ปวช.	3.33	-	-	0.57	0.19	0.07
อนุปริญญาตรี/ ปวส.	3.90	-	-	-	0.76*	0.50
ปริญญาตรี	3.15	-	-	-	-	0.25
สูงกว่าปริญญาตรี	3.40	-	-	-	-	-

หมายเหตุ : *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 55 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความจงรักภักดีด้านการมาใช้บริการซ้ำจำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ พบว่า ระดับการศึกษาที่มีความจงรักภักดีด้านการมาใช้บริการซ้ำ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ ระดับ

การศึกษาอนุปริญญาตรี/ปวส. มีความจงรักภักดีด้านการมาใช้บริการซ้ำมากกว่า ระดับการศึกษาปริญญาตรี

ตารางที่ 56 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความจงรักภักดีด้านความอ่อนไหวต่อราคาจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	มัธยมต้น	มัธยมปลาย/ ปวช.	อนุปริญญาตรี/ ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
		2.33	3.67	3.76	2.91	3.23
มัธยมต้น	2.33	-	1.33	1.43	0.58	0.89
มัธยมปลาย/ปวช.	3.67	-	-	0.10	0.75	0.44
อนุปริญญาตรี/ ปวส.	3.76	-	-	-	0.85*	0.54
ปริญญาตรี	2.91	-	-	-	-	0.31*
สูงกว่าปริญญาตรี	3.23	-	-	-	-	-

หมายเหตุ : *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 56 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความจงรักภักดีด้านความอ่อนไหวต่อราคาจำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ พบว่า ระดับการศึกษาที่มีความจงรักภักดีด้านความอ่อนไหวต่อราคา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ ระดับการศึกษาอนุปริญญาตรี/ปวส. และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความจงรักภักดีด้านความอ่อนไหวต่อราคามากกว่า ระดับการศึกษาปริญญาตรี

ตารางที่ 57 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความจงรักภักดีด้านความอ่อนไหวต่อราคาจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	มัธยมต้น	มัธยมปลาย/ ปวช.	อนุปริญญาตรี/ ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
		2.81	3.65	3.88	3.25	3.44
มัธยมต้น	2.81	-	0.83	1.07	0.44	0.63
มัธยมปลาย/ปวช.	3.65	-	-	0.24	0.39	0.21
อนุปริญญาตรี/ ปวส.	3.88	-	-	-	0.63*	0.44
ปริญญาตรี	3.25	-	-	-	-	0.19
สูงกว่าปริญญาตรี	3.44	-	-	-	-	-

หมายเหตุ : *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 57 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความจงรักภักดีโดยภาพรวมจำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ พบว่า ระดับการศึกษาที่มีความจงรักภักดีโดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ ระดับการศึกษาอนุปริญาตรี/ปวส. มีความจงรักภักดีโดยภาพรวมมากกว่า ระดับการศึกษาปริญญาตรี

สมมติฐานที่ 14 อาชีพต่างกันมีความจงรักภักดีโดยภาพรวมต่อโรงพยาบาลเอกชน ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานทางสถิติ $H_0: \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4 = \mu_5 = \mu_6 = \mu_7 = \mu_8$

$H_1: \mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3 \neq \mu_4 \neq \mu_5 \neq \mu_6 \neq \mu_7 \neq \mu_8$

จากการศึกษาโดยใช้สถิติ F-test พบว่า ค่า P (ความน่าจะเป็น) เท่ากับ 0.00 ค่า α (ระดับนัยสำคัญ) เท่ากับ 0.05 ดังนั้น ค่า P น้อยกว่าค่า α จึงปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 สรุปได้ว่า อาชีพต่างกันมีความจงรักภักดีโดยภาพรวมที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ดังตารางที่ 58)

TNI

ตารางที่ 58 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความจงรักภักดีที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชน โดยรวมจำแนกตามอาชีพ

ความจงรักภักดี	อาชีพ	N	$\bar{X}$	S.D.	F	P
1. ด้านความตั้งใจที่จะมาใช้บริการ	นักเรียน/นักศึกษา	21	3.69	0.63	9.06	0.00*
	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	49	3.84	0.35		
	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	29	3.91	0.69		
	ลูกจ้าง/พนักงานเอกชน	254	3.37	0.67		
	แม่บ้าน/ทำงานในครอบครัว	19	4.00	0.69		
	เกษตรกร	8	3.00	0.00		
	ไม่มีอาชีพ/ว่างงาน	2	3.25	0.00		
	เกษียณอายุราชการ	5	4.25	0.00		
	Total	387	3.52	0.67		
2. ด้านการมาใช้บริการซ้ำ	นักเรียน/นักศึกษา	21	3.05	0.88	6.26	0.00*
	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	49	3.15	0.89		
	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	29	3.57	1.10		
	ลูกจ้าง/พนักงานเอกชน	254	3.17	0.84		
	แม่บ้าน/ทำงานในครอบครัว	19	4.32	0.53		
	เกษตรกร	8	3.00	0.00		
	ไม่มีอาชีพ/ว่างงาน	2	3.00	0.00		
	เกษียณอายุราชการ	5	4.00	0.00		
	Total	387	3.25	0.88		
3. ด้านพฤติกรรมการบอกต่อ	นักเรียน/นักศึกษา	21	3.81	0.66	7.74	0.00*
	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	49	3.93	0.57		
	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	29	3.83	0.75		
	ลูกจ้าง/พนักงานเอกชน	254	3.36	0.75		
	แม่บ้าน/ทำงานในครอบครัว	19	3.97	0.68		
	เกษตรกร	8	3.00	0.00		
	ไม่มีอาชีพ/ว่างงาน	2	3.00	0.00		
	เกษียณอายุราชการ	5	4.00	0.00		
	Total	387	3.52	0.75		
4. ด้านความอ่อนไหวต่อราคา	นักเรียน/นักศึกษา	21	3.24	0.44	3.78	0.00*
	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	49	3.16	0.68		
	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	29	2.91	1.35		
	ลูกจ้าง/พนักงานเอกชน	254	2.97	0.79		
	แม่บ้าน/ทำงานในครอบครัว	19	3.37	1.16		
	เกษตรกร	8	3.00	0.00		
	ไม่มีอาชีพ/ว่างงาน	2	2.00	0.00		
	เกษียณอายุราชการ	5	4.50	0.00		
	Total	387	3.04	0.84		

ตารางที่ 58 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความจงรักภักดีที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชน โดยรวมจำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

ความจงรักภักดี	อาชีพ	N	$\bar{X}$	S.D.	F	P
โดยภาพรวม	นักเรียน/นักศึกษา	21	3.45	0.57	6.64	0.00*
	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	49	3.52	0.52		
	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	29	3.56	0.80		
	ลูกจ้าง/พนักงานเอกชน	254	3.22	0.65		
	แม่บ้าน/ทำงานในครอบครัว	19	3.91	0.57		
	เกษตรกร	8	3.00	0.00		
	ไม่มีอาชีพ/ว่างงาน	2	2.81	0.00		
	เกษียณอายุราชการ	5	4.19	0.00		
	Total	387	3.33	0.66		

หมายเหตุ : *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 58 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความจงรักภักดีที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชนจำแนกตามอาชีพ พบว่า ความจงรักภักดีโดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับรายด้านพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ ด้านความตั้งใจที่จะมาใช้บริการ ด้านการมาใช้บริการซ้ำ ด้านพฤติกรรมการบอกต่อ และด้านความอ่อนไหวต่อราคา ดังนั้นจึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Scheffe (ดังตารางที่ 59, 60, 61, 62, 63 ตามลำดับ)

ตารางที่ 59 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความจงรักภักดีด้านความตั้งใจที่จะมาใช้บริการจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	$\bar{X}$	นักเรียน/ นักศึกษา	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว	ลูกจ้าง/ พนักงาน เอกชน	แม่บ้าน/ ทำงานใน ครอบครัว	เกษตรกร	ไม่มีอาชีพ/ ว่างงาน	เกษียณอายุ ราชการ
		3.69	3.84	3.91	3.37	4.00	3.00	3.25	4.25
นักเรียน/ นักศึกษา	3.69	-	0.15	0.22	0.32	0.31	0.69	0.44	0.56
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	3.84	-	-	0.07	0.47*	0.16	0.84	0.59	0.41
ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว	3.91	-	-	-	0.54*	0.09	0.91	0.66	0.34
ลูกจ้าง/ พนักงาน เอกชน	3.37	-	-	-	-	0.63*	0.37	0.12	0.88
แม่บ้าน/ ทำงานใน ครอบครัว	4.00	-	-	-	-	-	1.00*	0.75	0.25
เกษตรกร	3.00	-	-	-	-	-	-	0.25	1.25
ไม่มีอาชีพ/ ว่างงาน	3.25	-	-	-	-	-	-	-	1.00
เกษียณอายุ ราชการ	4.25	-	-	-	-	-	-	-	-

หมายเหตุ : *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 59 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความจงรักภักดีด้านความตั้งใจที่จะมาใช้บริการจำแนกตามอาชีพเป็นรายคู่ พบว่า อาชีพที่มีความจงรักภักดีด้านความตั้งใจที่จะมาใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 4 คู่ ได้แก่ อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความจงรักภักดีด้านความตั้งใจที่จะมาใช้บริการมากกว่า อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และอาชีพลูกจ้าง/พนักงานเอกชน อาชีพแม่บ้าน/ทำงานในครอบครัว มีความจงรักภักดีด้านความตั้งใจที่จะมาใช้บริการมากกว่า อาชีพลูกจ้าง/พนักงานเอกชน และอาชีพเกษตรกร

ตารางที่ 60 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความจงรักภักดีด้านการมาใช้บริการซ้ำจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	$\bar{X}$	นักเรียน/ นักศึกษา	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว	ลูกจ้าง/ พนักงาน เอกชน	แม่บ้าน/ ทำงานใน ครอบครัว	เกษตรกร	ไม่มีอาชีพ/ ว่างงาน	เกษียณอายุ ราชการ
		3.05	3.15	3.57	3.17	4.32	3.00	3.00	4.00
นักเรียน/ นักศึกษา	3.05	-	0.11	0.52	0.12	1.27*	0.05	0.05	0.95
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	3.15	-	-	0.42	0.01	1.16*	0.15	0.15	0.85
ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว	3.57	-	-	-	0.40	0.75	0.57	0.57	0.43
ลูกจ้าง/ พนักงาน เอกชน	3.17	-	-	-	-	1.15*	0.17	0.17	0.83
แม่บ้าน/ ทำงานใน ครอบครัว	4.32	-	-	-	-	-	1.32	1.32	0.32
เกษตรกร	3.00	-	-	-	-	-	-	0.00	1.00
ไม่มีอาชีพ/ ว่างงาน	3.00	-	-	-	-	-	-	-	1.00
เกษียณอายุ ราชการ	4.00	-	-	-	-	-	-	-	-

หมายเหตุ : *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 60 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความจงรักภักดีด้านการมาใช้บริการซ้ำจำแนกตามอาชีพเป็นรายคู่ พบว่า อาชีพที่มีความจงรักภักดีด้านการมาใช้บริการซ้ำแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 3 คู่ ได้แก่ อาชีพแม่บ้าน/ทำงานในครอบครัว มีความจงรักภักดีด้านการมาใช้บริการซ้ำมากกว่า อาชีพนักเรียน/นักศึกษา และอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และอาชีพลูกจ้าง/พนักงานเอกชน

ตารางที่ 61 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความจงรักภักดีด้านพฤติกรรมการบอกต่อจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	$\bar{X}$	นักเรียน/ นักศึกษา	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว	ลูกจ้าง/ พนักงาน เอกชน	แม่บ้าน/ ทำงานใน ครอบครัว	เกษตรกร	ไม่มีอาชีพ/ ว่างงาน	เกษียณอายุ ราชการ
		3.81	3.93	3.83	3.36	3.97	3.00	3.00	4.00
นักเรียน/ นักศึกษา	3.81	-	0.12	0.02	0.45	0.16	0.81	0.81	0.19
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	3.93	-	-	0.10	0.57*	0.05	0.93	0.93	0.07
ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว	3.83	-	-	-	0.47	0.15	0.83	0.83	0.17
ลูกจ้าง/ พนักงาน เอกชน	3.36	-	-	-	-	0.62	0.36	0.36	0.64
แม่บ้าน/ ทำงานใน ครอบครัว	3.97	-	-	-	-	-	0.97	0.97	0.03
เกษตรกร	3.00	-	-	-	-	-	-	0.00	1.00
ไม่มีอาชีพ/ ว่างงาน	3.00	-	-	-	-	-	-	-	1.00
เกษียณอายุ ราชการ	4.00	-	-	-	-	-	-	-	-

หมายเหตุ : *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 61 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความจงรักภักดีด้านพฤติกรรมการบอกต่อจำแนกตามอาชีพเป็นรายคู่ พบว่า อาชีพที่มีความจงรักภักดีด้านพฤติกรรมการบอกต่อแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความจงรักภักดีด้านพฤติกรรมการบอกต่อมากกว่า อาชีพลูกจ้าง/พนักงานเอกชน

ตารางที่ 62 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความจงรักภักดีด้านความอ่อนไหวต่อราคาจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	$\bar{X}$	นักเรียน/ นักศึกษา	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว	ลูกจ้าง/ พนักงาน เอกชน	แม่บ้าน/ ทำงานใน ครอบครัว	เกษตรกร	ไม่มีอาชีพ/ ว่างงาน	เกษียณอายุ ราชการ
		3.24	3.16	2.91	2.97	3.37	3.00	2.00	4.50
นักเรียน/ นักศึกษา	3.24	-	0.07	0.32	0.26	0.13	0.24	1.24	1.26
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	3.16	-	-	0.25	0.19	0.21	0.16	1.16	1.34
ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว	2.91	-	-	-	0.06	0.45	0.09	0.91	1.59*
ลูกจ้าง/ พนักงาน เอกชน	2.97	-	-	-	-	0.39	0.03	0.97	1.53*
แม่บ้าน/ ทำงานใน ครอบครัว	3.37	-	-	-	-	-	0.37	1.37	1.13
เกษตรกร	3.00	-	-	-	-	-	-	1.00	1.50
ไม่มีอาชีพ/ ว่างงาน	2.00	-	-	-	-	-	-	-	2.50
เกษียณอายุ ราชการ	4.50	-	-	-	-	-	-	-	-

หมายเหตุ : *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 62 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความจงรักภักดีด้านความอ่อนไหวต่อราคาจำแนกตามอาชีพเป็นรายคู่ พบว่า อาชีพที่มีความจงรักภักดีด้านความอ่อนไหวต่อราคาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ อาชีพเกษียณอายุราชการ มีความจงรักภักดีด้านความอ่อนไหวต่อราคามากกว่า อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว และ อาชีพลูกจ้าง/พนักงานเอกชน

ตารางที่ 63 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความจงรักภักดี โดยภาพรวมจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	$\bar{X}$	นักเรียน/ นักศึกษา	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว	ลูกจ้าง/ พนักงาน เอกชน	แม่บ้าน/ ทำงานใน ครอบครัว	เกษตรกร	ไม่มีอาชีพ/ ว่างงาน	เกษียณอายุ ราชการ
		3.45	3.52	3.56	3.22	3.91	3.00	2.81	4.19
นักเรียน/ นักศึกษา	3.45	-	0.08	0.11	0.23	0.47	0.45	0.63	0.74
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	3.52	-	-	0.03	0.30	0.39	0.52	0.71	0.67
ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว	3.56	-	-	-	0.34	0.36	0.56	0.74	0.63
ลูกจ้าง/ พนักงาน เอกชน	3.22	-	-	-	-	0.70*	0.22	0.41	0.97
แม่บ้าน/ ทำงานใน ครอบครัว	3.91	-	-	-	-	-	0.91	1.10	0.27
เกษตรกร	3.00	-	-	-	-	-	-	0.19	1.19
ไม่มีอาชีพ/ ว่างงาน	2.81	-	-	-	-	-	-	-	1.38
เกษียณอายุ ราชการ	4.19	-	-	-	-	-	-	-	-

หมายเหตุ : *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 63 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความจงรักภักดีโดยภาพรวมจำแนกตามอาชีพเป็นรายคู่ พบว่า อาชีพที่มีความจงรักภักดีโดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ อาชีพแม่บ้าน/ทำงานในครอบครัว มีความจงรักภักดีโดยภาพรวมมากกว่า อาชีพลูกจ้าง/พนักงานเอกชน

สมมติฐานที่ 15 รายได้ต่อเดือนต่างกันมีความจงรักภักดีโดยภาพรวมต่อโรงพยาบาลเอกชนไม่แตกต่างกัน

$$\text{สมมติฐานทางสถิติ } H_0: \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4 = \mu_5 = \mu_6$$

$$H_1: \mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3 \neq \mu_4 \neq \mu_5 \neq \mu_6$$

จากการศึกษาโดยใช้สถิติ F-test พบว่า ค่า P (ความน่าจะเป็น) เท่ากับ 0.00 ค่า α (ระดับนัยสำคัญ) เท่ากับ 0.05 ดังนั้น ค่า P น้อยกว่าค่า α จึงปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 สรุปได้ว่า รายได้ต่อเดือนต่างกันมีความจงรักภักดีโดยภาพรวมที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ดังตารางที่ 64)

ตารางที่ 64 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความจงรักภักดีที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชน โดยรวมจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ความจงรักภักดี	รายได้ต่อเดือน	N	$\bar{X}$	S.D.	F	P
1. ด้านความตั้งใจที่จะมาใช้บริการ	ต่ำกว่า 5,000 บาท	2	3.25	0.00	3.54	0.00*
	5,000-10,000 บาท	20	3.51	0.65		
	10,001-15,000 บาท	33	3.47	0.64		
	15,001-20,000 บาท	98	3.53	0.62		
	20,001-25,000 บาท	108	3.34	0.77		
	มากกว่า 25,000 บาท	126	3.70	0.60		
	Total	387	3.52	0.67		
2. ด้านการมาใช้บริการซ้ำ	ต่ำกว่า 5,000 บาท	2	3.00	0.00	8.67	0.00*
	5,000-10,000 บาท	20	3.15	0.59		
	10,001-15,000 บาท	33	3.59	0.71		
	15,001-20,000 บาท	98	3.03	0.72		
	20,001-25,000 บาท	108	2.98	0.95		
	มากกว่า 25,000 บาท	126	3.58	0.89		
	Total	387	3.25	0.88		
3. ด้านพฤติกรรมการบอกต่อ	ต่ำกว่า 5,000 บาท	2	3.00	0.00	8.75	0.00*
	5,000-10,000 บาท	20	3.55	0.48		
	10,001-15,000 บาท	33	3.59	0.91		
	15,001-20,000 บาท	98	3.18	0.55		
	20,001-25,000 บาท	108	3.48	0.73		
	มากกว่า 25,000 บาท	126	3.80	0.79		
	Total	387	3.52	0.75		
4. ด้านความอ่อนไหวต่อราคา	ต่ำกว่า 5,000 บาท	2	2.00	0.00	7.48	0.00*
	5,000-10,000 บาท	20	3.48	0.68		
	10,001-15,000 บาท	33	2.82	0.81		
	15,001-20,000 บาท	98	2.84	0.73		
	20,001-25,000 บาท	108	2.90	0.92		
	มากกว่า 25,000 บาท	126	3.33	0.79		
	Total	387	3.04	0.84		

ตารางที่ 64 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความจงรักภักดีที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชน โดยรวมจำแนกตามรายได้ต่อเดือน (ต่อ)

ความจงรักภักดี	รายได้ต่อเดือน	N	$\bar{X}$	S.D.	F	P
โดยภาพรวม	ต่ำกว่า 5,000 บาท	2	2.81	0.00	8.14	0.00*
	5,000-10,000 บาท	20	3.42	0.50		
	10,001-15,000 บาท	33	3.37	0.63		
	15,001-20,000 บาท	98	3.14	0.50		
	20,001-25,000 บาท	108	3.18	0.75		
	มากกว่า 25,000 บาท	126	3.60	0.62		
	Total	387	3.33	0.66		

หมายเหตุ : *แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 64 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความจงรักภักดีที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชนจำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ความจงรักภักดีโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับรายด้านพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 4 ข้อได้แก่ ด้านความตั้งใจที่จะมาใช้บริการ ด้านการมาใช้บริการซ้ำ ด้านพฤติกรรมการบอกต่อ และด้านความอ่อนไหวต่อราคา ดังนั้นจึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Scheffe (ดังตารางที่ 65, 66, 67, 68, 69 ตามลำดับ)

ตารางที่ 65 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความจงรักภักดี ด้านความตั้งใจที่จะมาใช้บริการจำแนกตามรายได้

รายได้	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	20,001-25,000 บาท	มากกว่า 25,000 บาท
		3.25	3.51	3.47	3.53	3.34	3.70
ต่ำกว่า 5,000 บาท	3.25	-	0.26	0.22	0.28	0.09	0.45
5,000-10,000 บาท	3.51	-	-	0.04	0.02	0.17	0.19
10,001-15,000 บาท	3.47	-	-	-	0.06	0.13	0.23
15,001-20,000 บาท	3.53	-	-	-	-	0.19	0.17
20,001-25,000 บาท	3.34	-	-	-	-	-	0.36*
มากกว่า 25,000 บาท	3.70	-	-	-	-	-	-

หมายเหตุ : *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 65 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความจงรักภักดีด้านความตั้งใจที่จะมาใช้บริการจำแนกตามรายได้เป็นรายคู่ พบว่า รายได้ที่มีความจงรักภักดีด้านความตั้งใจที่จะมาใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ รายได้มากกว่า 25,000 บาท มีความจงรักภักดีด้านความตั้งใจที่จะมาใช้บริการมากกว่า รายได้ 20,001-25,000 บาท

ตารางที่ 66 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความจงรักภักดีด้านการมาใช้บริการจำแนกตามรายได้

รายได้	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000- 10,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	15,001- 20,000 บาท	20,001- 25,000 บาท	มากกว่า 25,000 บาท
		3.00	3.15	3.59	3.03	2.98	3.58
ต่ำกว่า 5,000 บาท	3.00	-	0.15	0.59	0.03	0.02	0.58
5,000-10,000 บาท	3.15	-	-	0.44	0.12	0.17	0.43
10,001-15,000 บาท	3.59	-	-	-	0.56	0.61*	0.01
15,001-20,000 บาท	3.03	-	-	-	-	0.05	0.55*
20,001-25,000 บาท	2.98	-	-	-	-	-	0.60*
มากกว่า 25,000 บาท	3.58	-	-	-	-	-	-

หมายเหตุ : *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 66 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความจงรักภักดีด้านการมาใช้บริการ จำแนกตามรายได้เป็นรายคู่ พบว่า รายได้ที่มีความจงรักภักดีด้านการมาใช้บริการ จำแนกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 3 คู่ ได้แก่ รายได้ 10,001-15,000 บาท มีความจงรักภักดีด้านการมาใช้บริการมากกว่า รายได้ 20,001-25,000 บาท รายได้มากกว่า 25,000 บาท มีความจงรักภักดีด้านการมาใช้บริการมากกว่า รายได้ 15,001-20,000 บาท และรายได้ 20,001-25,000 บาท

ตารางที่ 67 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความจงรักภักดีด้านพฤติกรรมการบอกต่อจำแนกตามรายได้

รายได้	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000- 10,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	15,001- 20,000 บาท	20,001- 25,000 บาท	มากกว่า 25,000 บาท
		3.00	3.55	3.59	3.18	3.48	3.80
ต่ำกว่า 5,000 บาท	3.00	-	0.55	0.59	0.18	0.48	0.80
5,000-10,000 บาท	3.55	-	-	0.04	0.37	0.07	0.25
10,001-15,000 บาท	3.59	-	-	-	0.41	0.11	0.21
15,001-20,000 บาท	3.18	-	-	-	-	0.30	0.62*
20,001-25,000 บาท	3.48	-	-	-	-	-	0.32*
มากกว่า 25,000 บาท	3.80	-	-	-	-	-	-

หมายเหตุ : *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 67 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความจงรักภักดีด้านพฤติกรรมการบอกต่อจำแนกตามรายได้เป็นรายคู่ พบว่า รายได้ที่มีความจงรักภักดีด้านพฤติกรรมการบอกต่อแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ รายได้มากกว่า 25,000 บาท มีความจงรักภักดีด้านพฤติกรรมการบอกต่อมากกว่า รายได้ 15,001-20,000 บาท และรายได้ 20,001-25,000 บาท

ตารางที่ 68 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความจงรักภักดีด้านความอ่อนไหวต่อราคาจำแนกตามรายได้

รายได้	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000- 10,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	15,001- 20,000 บาท	20,001- 25,000 บาท	มากกว่า 25,000 บาท
		2.00	3.48	2.82	2.84	2.90	3.33
ต่ำกว่า 5,000 บาท	2.00	-	1.48	0.82	0.84	0.90	1.33
5,000-10,000 บาท	3.48	-	-	0.66	0.64	0.58	0.14
10,001-15,000 บาท	2.82	-	-	-	0.02	0.08	0.52
15,001-20,000 บาท	2.84	-	-	-	-	0.06	0.50*
20,001-25,000 บาท	2.90	-	-	-	-	-	0.44*
มากกว่า 25,000 บาท	3.33	-	-	-	-	-	-

หมายเหตุ : *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 68 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความจงรักภักดีด้านความอ่อนไหวต่อราคาจำแนกตามรายได้เป็นรายคู่ พบว่า รายได้ที่มีความจงรักภักดีด้านความอ่อนไหวต่อราคาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ รายได้มากกว่า 25,000 บาท มีความจงรักภักดีด้านความอ่อนไหวต่อราคามากกว่า รายได้ 15,001-20,000 บาท และรายได้ 20,001-25,000 บาท

ตารางที่ 69 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความจงรักภักดีโดยภาพรวมจำแนกตามรายได้

รายได้	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000- 10,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	15,001- 20,000 บาท	20,001- 25,000 บาท	มากกว่า 25,000 บาท
		2.81	3.42	3.37	3.14	3.18	3.60
ต่ำกว่า 5,000 บาท	2.81	-	0.61	0.55	0.33	0.36	0.79
5,000-10,000 บาท	3.42	-	-	0.05	0.28	0.25	0.18
10,001-15,000 บาท	3.37	-	-	-	0.22	0.19	0.24
15,001-20,000 บาท	3.14	-	-	-	-	0.03	0.46*
20,001-25,000 บาท	3.18	-	-	-	-	-	0.43*
มากกว่า 25,000 บาท	3.60	-	-	-	-	-	-

หมายเหตุ : *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 69 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความจงรักภักดีโดยภาพรวมจำแนกตามรายได้เป็นรายคู่ พบว่า รายได้ที่มีความจงรักภักดีโดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ รายได้มากกว่า 25,000 บาท มีความจงรักภักดีโดยภาพรวมมากกว่า รายได้ 15,001-20,000 บาท และรายได้ 20,001-25,000 บาท

สมมติฐานที่ 16 สิทธิรักษาพยาบาลต่างกันมีความจงรักภักดีโดยภาพรวมต่อโรงพยาบาลเอกชนไม่แตกต่างกัน

$$\text{สมมติฐานทางสถิติ } H_0: \mu_1 = \mu_2 = \mu_3$$

$$H_1: \mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3$$

จากการศึกษาโดยใช้สถิติ F-test พบว่า ค่า P (ความน่าจะเป็น) เท่ากับ 0.08 ค่า α (ระดับนัยสำคัญ) เท่ากับ 0.05 ดังนั้น ค่า P มากกว่าค่า α จึงยอมรับ H_0 สรุปได้ว่าสิทธิรักษาพยาบาลต่างกันมีความจงรักภักดีโดยภาพรวมที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ดังตารางที่ 70)

ตารางที่ 70 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความจงรักภักดีที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชน โดยรวมจำแนกตามสิทธิรักษาพยาบาล

ความจงรักภักดี	สิทธิรักษาพยาบาล	N	$\bar{x}$	S.D.	F	P
1. ด้านความตั้งใจที่จะมาใช้บริการ	เบิกไม่ได้	141	3.44	0.57	3.67	0.03*
	เบิกได้ทั้งหมด	52	3.42	0.88		
	เบิกได้บางส่วน	194	3.62	0.66		
	Total	387	3.52	0.67		
2. ด้านการมาใช้บริการซ้ำ	เบิกไม่ได้	141	3.26	0.73	1.70	0.18
	เบิกได้ทั้งหมด	52	3.05	0.96		
	เบิกได้บางส่วน	194	3.30	0.96		
	Total	387	3.25	0.88		
3. ด้านพฤติกรรมการบอกต่อ	เบิกไม่ได้	141	3.45	0.67	7.12	0.00*
	เบิกได้ทั้งหมด	52	3.24	0.64		
	เบิกได้บางส่วน	194	3.64	0.81		
	Total	387	3.52	0.75		
4. ด้านความอ่อนไหวต่อราคา	เบิกไม่ได้	141	2.92	0.72	3.56	0.03*
	เบิกได้ทั้งหมด	52	3.27	0.92		
	เบิกได้บางส่วน	194	3.07	0.89		
	Total	387	3.04	0.84		

ตารางที่ 70 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความจงรักภักดีที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชน โดยรวมจำแนกตามสิทธิรักษาพยาบาล (ต่อ)

ความจงรักภักดี	สิทธิรักษาพยาบาล	N	$\bar{x}$	S.D.	F	P
โดยภาพรวม	เบิกไม่ได้	141	3.27	0.51	2.51	0.08
	เบิกได้ทั้งหมด	52	3.24	0.77		
	เบิกได้บางส่วน	194	3.41	0.72		
	Total	387	3.33	0.66		

หมายเหตุ : *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 70 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความจงรักภักดีที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชนจำแนกตามสิทธิรักษาพยาบาล พบว่า ความจงรักภักดีโดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับรายด้านพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 ข้อได้แก่ ด้านความตั้งใจที่จะมาใช้บริการ ด้านพฤติกรรมการบอกต่อ และด้านความอ่อนไหวต่อราคา ดังนั้นจึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Scheffe (ดังตารางที่ 71, 72, 73 ตามลำดับ)

ตารางที่ 71 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความจงรักภักดี ด้านความตั้งใจที่จะมาใช้บริการจำแนกตามสิทธิรักษาพยาบาล

สิทธิรักษาพยาบาล	$\bar{x}$	เบิกไม่ได้	เบิกได้ทั้งหมด	เบิกได้บางส่วน
		3.44	3.42	3.62
เบิกไม่ได้	3.44	-	0.02	0.18
เบิกได้ทั้งหมด	3.42	-	-	0.20*
เบิกได้บางส่วน	3.62	-	-	-

หมายเหตุ : *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 71 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความจงรักภักดีด้านความตั้งใจที่จะมาใช้บริการจำแนกตามสิทธิรักษาพยาบาลเป็นรายคู่ พบว่า สิทธิรักษาพยาบาลที่มีความจงรักภักดีด้านความตั้งใจที่จะมาใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ได้แก่ สิทธิรักษาพยาบาลเบิกได้บางส่วน มีความจงรักภักดีด้านความตั้งใจที่จะมาใช้บริการมากกว่า สิทธิรักษาพยาบาลเบิกได้ทั้งหมด

ตารางที่ 72 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความจงรักภักดีด้านพฤติกรรมการบอกต่อจำแนกตามสิทธิรักษาพยาบาล

สิทธิรักษาพยาบาล	$\bar{x}$	เบิกไม่ได้	เบิกได้ทั้งหมด	เบิกได้บางส่วน
		3.45	3.24	3.64
เบิกไม่ได้	3.45	-	0.21	0.19
เบิกได้ทั้งหมด	3.24	-	-	0.40*
เบิกได้บางส่วน	3.64	-	-	-

หมายเหตุ : *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 72 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความจงรักภักดีด้านพฤติกรรมการบอกต่อจำแนกตามสิทธิรักษาพยาบาลเป็นรายคู่ พบว่า สิทธิรักษาพยาบาลที่มีความจงรักภักดีด้านพฤติกรรมการบอกต่อ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ สิทธิรักษาพยาบาลเบิกได้บางส่วน มีความจงรักภักดีด้านพฤติกรรมการบอกต่อมากกว่า สิทธิรักษาพยาบาลเบิกได้ทั้งหมด

ตารางที่ 73 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความจงรักภักดีด้านความอ่อนไหวต่อราคาจำแนกตามสิทธิรักษาพยาบาล

สิทธิรักษาพยาบาล	$\bar{x}$	เบิกไม่ได้	เบิกได้ทั้งหมด	เบิกได้บางส่วน
		2.92	3.27	3.07
เบิกไม่ได้	2.92	-	0.35*	0.15
เบิกได้ทั้งหมด	3.27	-	-	0.20
เบิกได้บางส่วน	3.07	-	-	-

หมายเหตุ : *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 73 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความจงรักภักดีด้านความอ่อนไหวต่อราคาจำแนกตามสิทธิรักษาพยาบาลเป็นรายคู่ พบว่า สิทธิรักษาพยาบาลที่มีความจงรักภักดีด้านความอ่อนไหวต่อราคา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ สิทธิรักษาพยาบาลเบิกได้ทั้งหมด มีความจงรักภักดีด้านความอ่อนไหวต่อราคาต่อมากกว่า สิทธิรักษาพยาบาลเบิกไม่ได้

สมมติฐานที่ 17 เขตที่อยู่อาศัยต่างกันมีความจงรักภักดีโดยภาพรวมต่อโรงพยาบาลเอกชนไม่แตกต่างกัน

$$\text{สมมติฐานทางสถิติ } H_0: \mu_1 = \mu_2 = \mu_3$$

$$H_1: \mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3$$

จากการศึกษาโดยใช้สถิติ F-test พบว่า ค่า P (ความน่าจะเป็น) เท่ากับ 0.00 ค่า α (ระดับนัยสำคัญ) เท่ากับ 0.05 ดังนั้น ค่า P น้อยกว่าค่า α จึงปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 สรุปได้ว่า เขตที่อยู่อาศัยต่างกันมีความจงรักภักดีโดยภาพรวมที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ดังตารางที่ 74)

ตารางที่ 74 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความจงรักภักดีที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชน โดยรวมจำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย

ความจงรักภักดี	เขตที่อยู่อาศัย	N	$\bar{X}$	S.D.	F	P
1. ด้านความตั้งใจที่จะมาใช้บริการ	เขตพื้นที่ใกล้เคียงโรงพยาบาล	63	3.56	0.42	3.26	0.04*
	กทม.และปริมณฑล	253	3.47	0.70		
	ต่างจังหวัด	71	3.69	0.71		
	Total	387	3.52	0.67		
2. ด้านการมาใช้บริการซ้ำ	เขตพื้นที่ใกล้เคียงโรงพยาบาล	63	3.45	0.87	3.99	0.02*
	กทม.และปริมณฑล	253	3.16	0.90		
	ต่างจังหวัด	71	3.39	0.79		
	Total	387	3.25	0.88		
3. ด้านพฤติกรรมการบอกต่อ	เขตพื้นที่ใกล้เคียงโรงพยาบาล	63	3.91	0.72	20.86	0.00*
	กทม.และปริมณฑล	253	3.35	0.72		
	ต่างจังหวัด	71	3.77	0.69		
	Total	387	3.52	0.75		
4. ด้านความอ่อนไหวต่อราคา	เขตพื้นที่ใกล้เคียงโรงพยาบาล	63	3.25	0.42	3.84	0.02*
	กทม.และปริมณฑล	253	2.96	0.87		
	ต่างจังหวัด	71	3.16	0.97		
	Total	387	3.04	0.84		

ตารางที่ 74 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความจงรักภักดีที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชน โดยรวมจำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย (ต่อ)

ความจงรักภักดี	เขตที่อยู่อาศัย	N	$\bar{X}$	S.D.	F	P
โดยภาพรวม	เขตพื้นที่ใกล้เคียง โรงพยาบาล	63	3.54	0.50	8.74	0.00*
	กทม.และปริมณฑล	253	3.23	0.67		
	ต่างจังหวัด	71	3.50	0.66		
	Total	387	3.33	0.66		

หมายเหตุ : *แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 74 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความจงรักภักดีที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชนจำแนกตามเขตที่อยู่อาศัยพบว่า ความจงรักภักดีโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับรายด้านพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 4 ข้อได้แก่ ด้านความตั้งใจที่จะมาใช้บริการ ด้านการมาใช้บริการซ้ำ ด้านพฤติกรรมการบอกต่อ และด้านความอ่อนไหวต่อราคา ดังนั้นจึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Scheffe (ดังตารางที่ 75, 76, 77, 78, 79 ตามลำดับ)

ตารางที่ 75 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความจงรักภักดี ด้านความตั้งใจที่จะมาใช้บริการจำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย

เขตที่อยู่อาศัย	$\bar{X}$	เขตพื้นที่ ใกล้เคียง โรงพยาบาล	กทม.และ ปริมณฑล	ต่างจังหวัด
		3.56	3.47	3.69
เขตพื้นที่ใกล้เคียง โรงพยาบาล	3.56	-	0.09	0.13
กทม.และปริมณฑล	3.47	-	-	0.23*
ต่างจังหวัด	3.69	-	-	-

หมายเหตุ : *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 75 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความจงรักภักดีด้านความตั้งใจที่จะมาใช้บริการจำแนกตามเขตที่อยู่อาศัยเป็นรายคู่ พบว่า เขตที่อยู่อาศัยที่มีความจงรักภักดีด้านความตั้งใจที่จะมาใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่

ได้แก่ เขตที่อยู่อาศัยต่างจังหวัด มีความจงรักภักดีด้านความตั้งใจที่จะมาใช้บริการมากกว่า เขตที่อยู่อาศัยกทม.และปริมณฑล

ตารางที่ 76 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความจงรักภักดีด้านการมาใช้บริการซ้ำจำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย

เขตที่อยู่อาศัย	$\bar{x}$	เขตพื้นที่ ใกล้เคียง โรงพยาบาล	กทม.และ ปริมณฑล	ต่างจังหวัด
		3.45		3.39
เขตพื้นที่ใกล้เคียง โรงพยาบาล	3.45	-	0.29*	0.06
กทม.และปริมณฑล	3.16	-	-	0.23
ต่างจังหวัด	3.39	-	-	-

หมายเหตุ : *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 76 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความจงรักภักดีด้านการมาใช้บริการซ้ำจำแนกตามเขตที่อยู่อาศัยเป็นรายคู่ พบว่า เขตที่อยู่อาศัยที่มีความจงรักภักดีด้านการมาใช้บริการซ้ำ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ เขตพื้นที่ใกล้เคียงโรงพยาบาล มีความจงรักภักดีด้านการมาใช้บริการซ้ำมากกว่า เขตที่อยู่อาศัยกทม.และปริมณฑล

ตารางที่ 77 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความจงรักภักดีด้านพฤติกรรมการบอกต่อจำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย

เขตที่อยู่อาศัย	$\bar{x}$	เขตพื้นที่ ใกล้เคียง โรงพยาบาล	กทม.และ ปริมณฑล	ต่างจังหวัด
		3.91		3.77
เขตพื้นที่ใกล้เคียง โรงพยาบาล	3.91	-	0.56*	0.15
กทม.และปริมณฑล	3.35	-	-	0.42*
ต่างจังหวัด	3.77	-	-	-

หมายเหตุ : *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 77 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความจงรักภักดีด้านพฤติกรรมการบอกต่อจำแนกตามเขตที่อยู่อาศัยเป็นรายคู่ พบว่า เขตที่อยู่อาศัยที่มีความจงรักภักดีด้านพฤติกรรมการบอกต่อ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ เขตที่อยู่อาศัยต่างจังหวัด และเขตพื้นที่ใกล้เคียงโรงพยาบาล มีความจงรักภักดีด้านพฤติกรรมการบอกต่อมากกว่า เขตที่อยู่อาศัยกทม.และปริมณฑล

ตารางที่ 78 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความจงรักภักดีด้านความอ่อนไหวต่อราคาจำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย

เขตที่อยู่อาศัย	$\bar{x}$	เขตพื้นที่ใกล้เคียง โรงพยาบาล	กทม.และ ปริมณฑล	ต่างจังหวัด
		3.25	2.96	3.16
เขตพื้นที่ใกล้เคียง โรงพยาบาล	3.25	-	0.29	0.08
กทม.และปริมณฑล	2.96	-	-	0.20*
ต่างจังหวัด	3.16	-	-	-

หมายเหตุ : *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 78 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความจงรักภักดีด้านความอ่อนไหวต่อราคาจำแนกตามเขตที่อยู่อาศัยเป็นรายคู่ พบว่า เขตที่อยู่อาศัยที่มีความจงรักภักดีด้านความอ่อนไหวต่อราคา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ เขตที่อยู่อาศัยต่างจังหวัด มีความจงรักภักดีด้านความอ่อนไหวต่อราคามากกว่า เขตที่อยู่อาศัยกทม.และปริมณฑล

ตารางที่ 79 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความจงรักภักดีโดยภาพรวมจำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย

เขตที่อยู่อาศัย	$\bar{x}$	เขตพื้นที่ใกล้เคียง โรงพยาบาล	กทม.และ ปริมณฑล	ต่างจังหวัด
		3.54	3.23	3.50
เขตพื้นที่ใกล้เคียง โรงพยาบาล	3.54	-	0.31*	0.04
กทม.และปริมณฑล	3.23	-	-	0.27*
ต่างจังหวัด	3.50	-	-	-

หมายเหตุ : *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 79 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความจงรักภักดีโดยภาพรวมจำแนกตามเขตที่อยู่อาศัยเป็นรายคู่ พบว่า เขตที่อยู่อาศัยที่มีความจงรักภักดีโดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ เขตที่อยู่อาศัยต่างจังหวัด และเขตพื้นที่ใกล้เคียงโรงพยาบาล มีความจงรักภักดีโดยภาพรวมมากกว่า เขตที่อยู่อาศัยกทม.และปริมณฑล

สมมติฐานที่ 18 จำนวนครั้งในการใช้บริการต่างกันมีความจงรักภักดีโดยภาพรวมต่อโรงพยาบาลเอกชนไม่แตกต่างกัน

$$\text{สมมติฐานทางสถิติ } H_0: \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4$$

$$H_1: \mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3 \neq \mu_4$$

จากการศึกษาโดยใช้สถิติ F-test พบว่า ค่า P (ความน่าจะเป็น) เท่ากับ 0.00 ค่า α (ระดับนัยสำคัญ) เท่ากับ 0.05 ดังนั้น ค่า P น้อยกว่าค่า α จึงปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 สรุปได้ว่าจำนวนครั้งในการใช้บริการต่างกันมีความจงรักภักดีโดยภาพรวมที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ดังตารางที่ 80)

ตารางที่ 80 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความจงรักภักดีที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชน โดยรวมจำแนกตามจำนวนครั้งในการใช้บริการ

ความจงรักภักดีที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชน	จำนวนครั้งในการใช้บริการ	N	$\bar{x}$	S.D.	F	P
1. ด้านความตั้งใจที่จะมาใช้บริการ	ครั้งแรก	81	3.60	0.50	0.64	0.59
	2-3 ครั้ง	112	3.49	0.71		
	4-5 ครั้ง	65	3.47	0.56		
	มากกว่า 5 ครั้ง	129	3.54	0.78		
	Total	387	3.52	0.67		
2. ด้านการมาใช้บริการซ้ำ	ครั้งแรก	81	2.60	0.86	29.14	0.00*
	2-3 ครั้ง	112	3.26	0.72		
	4-5 ครั้ง	65	3.22	0.51		
	มากกว่า 5 ครั้ง	129	3.66	0.93		
	Total	387	3.25	0.88		
3. ด้านพฤติกรรมการบอกต่อ	ครั้งแรก	81	3.62	0.59	0.96	0.41
	2-3 ครั้ง	112	3.46	0.79		
	4-5 ครั้ง	65	3.45	0.52		
	มากกว่า 5 ครั้ง	129	3.55	0.89		
	Total	387	3.52	0.75		
4. ด้านความอ่อนไหวต่อราคา	ครั้งแรก	81	2.78	0.95	4.84	0.00*
	2-3 ครั้ง	112	2.99	0.84		
	4-5 ครั้ง	65	3.13	0.49		
	มากกว่า 5 ครั้ง	129	3.21	0.88		
	Total	387	3.04	0.84		
โดยภาพรวม	ครั้งแรก	81	3.15	0.57	4.72	0.00*
	2-3 ครั้ง	112	3.30	0.65		
	4-5 ครั้ง	65	3.32	0.39		
	มากกว่า 5 ครั้ง	129	3.49	0.79		
	Total	387	3.33	0.66		

หมายเหตุ : *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 80 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความจงรักภักดีที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชนจำแนกตามจำนวนครั้งในการใช้บริการ พบว่า ความจงรักภักดีโดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับรายด้านพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 ข้อได้แก่ ด้านการมาใช้บริการซ้ำ และด้านความอ่อนไหวต่อราคา ดังนั้นจึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Scheffe (ดังตารางที่ 81, 82, 83 ตามลำดับ)

ตารางที่ 81 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความจงรักภักดีด้านการมาใช้บริการซ้ำจำแนกตามจำนวนครั้งในการใช้บริการ

จำนวนครั้งในการ ใช้บริการ	$\bar{x}$	ครั้งแรก	2-3 ครั้ง	4-5 ครั้ง	มากกว่า 5 ครั้ง
		2.60	3.26	3.22	3.66
ครั้งแรก	2.60	-	0.66*	0.61*	1.06*
2-3 ครั้ง	3.26	-	-	0.05	0.40*
4-5 ครั้ง	3.22	-	-	-	0.45*
มากกว่า 5 ครั้ง	3.66	-	-	-	-

หมายเหตุ : *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 81 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความจงรักภักดีด้านการมาใช้บริการซ้ำจำแนกตามจำนวนครั้งในการใช้บริการเป็นรายคู่ พบว่า จำนวนครั้งในการใช้บริการที่มีความจงรักภักดีด้านการมาใช้บริการซ้ำ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 5 คู่ ได้แก่ จำนวนครั้งในการใช้บริการมากกว่า 5 ครั้ง และจำนวนครั้งในการใช้บริการ 4-5 ครั้ง และจำนวนครั้งในการใช้บริการ 2-3 ครั้ง มีความจงรักภักดีด้านการมาใช้บริการซ้ำมากกว่าจำนวนครั้งในการใช้บริการครั้งแรก จำนวนครั้งในการใช้บริการมากกว่า 5 ครั้ง มีความจงรักภักดีด้านการมาใช้บริการซ้ำมากกว่า จำนวนครั้งในการใช้บริการ 2-3 ครั้ง และจำนวนครั้งในการใช้บริการ 4-5 ครั้ง

ตารางที่ 82 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความจงรักภักดีด้านความอ่อนไหวต่อราคาจำแนกตามจำนวนครั้งในการใช้บริการ

จำนวนครั้งในการใช้บริการ	$\bar{x}$	ครั้งแรก	2-3 ครั้ง	4-5 ครั้ง	มากกว่า 5 ครั้ง
		2.78	2.99	3.13	3.21
ครั้งแรก	2.78	-	0.21	0.35	0.43*
2-3 ครั้ง	2.99	-	-	0.14	0.22
4-5 ครั้ง	3.13	-	-	-	0.08
มากกว่า 5 ครั้ง	3.21	-	-	-	-

หมายเหตุ : *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 82 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความจงรักภักดีด้านความอ่อนไหวต่อราคาจำแนกตามจำนวนครั้งในการใช้บริการเป็นรายคู่ พบว่า จำนวนครั้งในการใช้บริการที่มีความจงรักภักดีด้านความอ่อนไหวต่อราคา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ จำนวนครั้งในการใช้บริการมากกว่า 5 ครั้ง มีความจงรักภักดีด้านความอ่อนไหวต่อราคามากกว่า จำนวนครั้งในการใช้บริการครั้งแรก

ตารางที่ 83 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) ของค่าเฉลี่ยความจงรักภักดีโดยภาพรวมจำแนกตามจำนวนครั้งในการใช้บริการ

จำนวนครั้งในการใช้บริการ	$\bar{x}$	ครั้งแรก	2-3 ครั้ง	4-5 ครั้ง	มากกว่า 5 ครั้ง
		3.15	3.30	3.32	3.49
ครั้งแรก	3.15	-	0.15	0.16	0.34*
2-3 ครั้ง	3.30	-	-	0.02	0.19
4-5 ครั้ง	3.32	-	-	-	0.17
มากกว่า 5 ครั้ง	3.49	-	-	-	-

หมายเหตุ : *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 83 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความจงรักภักดีโดยภาพรวมจำแนกตามจำนวนครั้งในการใช้บริการเป็นรายคู่ พบว่า จำนวนครั้งในการใช้บริการที่มีความจงรักภักดีโดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ จำนวน

ครั้งในการใช้บริการมากกว่า 5 ครั้ง มีความจงรักภักดีโดยภาพรวมมากกว่า จำนวนครั้งในการใช้บริการครั้งแรก

ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการใช้บริการกับโรงพยาบาล

ข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการใช้บริการกับโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ผลการวิเคราะห์พบว่า มีผู้ให้ข้อมูล 40 คน โดยข้อเสนอแนะที่มีความถี่สูงสุด ควรมีการติดป้ายบอกทางให้มากขึ้นกว่าในปัจจุบัน เนื่องจากโรงพยาบาลมีความซับซ้อนของโครงสร้างตึกและแผนกต่างๆ ทำให้คนไข้ลำบากในการเดินทางหาสถานที่ต่างๆ ภายในโรงพยาบาล จำนวน 12 คน (ดังตารางที่ 84)

ตารางที่ 84 จำนวนของข้อเสนอแนะในการใช้บริการกับโรงพยาบาลเอกชน

ข้อเสนอแนะ	จำนวนผู้ให้ข้อมูล
ด้านการให้บริการของแพทย์/เจ้าหน้าที่	
1. แพทย์ควรแจ้งอาการของโรคที่คนไข้เป็นอยู่ให้ชัดเจน หากคนไข้เป็นโรคที่ร้ายแรงถึงแก่ชีวิต และมีความยากในการรักษาควรแจ้งให้ทราบโดยทันที เพื่อให้คนไข้มีสิทธิตัดสินใจในการจะเข้ารับการรักษาจากโรงพยาบาล	4
2. เจ้าหน้าที่ควรใช้เวลาในการปฏิบัติงานต่างๆ ที่รวดเร็วขึ้น โดยควรมีการกำหนดเวลาหรือวิธีการที่จะสามารถบอกแก่คนไข้ได้ว่า ใช้เวลาในแต่ละกิจกรรมประมาณเท่าใด	5
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	
3. ควรปรับปรุงความสะอาดของห้องน้ำอยู่ขณะ ทุกช่วงเวลาของวัน เนื่องจากมีบางเวลาที่ห้องน้ำสกปรกมาก แต่ไม่ได้รับการทำความสะอาด	6
4. ห้องน้ำของโรงพยาบาลควรมีมาตรฐานเดียวกันทั้งหมด โดยพบว่าห้องน้ำบางชั้นมีสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานครบ และมีบางชั้นมีไม่ครบ ทำให้ไม่สะดวกในการใช้ห้องน้ำ	5
ด้านราคาค่ารักษาพยาบาล	
5. โรงพยาบาลควรปรับปรุงระบบการแจ้งสิทธิการเบิกค่าใช้จ่ายการรักษาพยาบาลให้แก่คนไข้ที่ชัดเจน เนื่องจากพบว่าคนไข้ได้รับแจ้งสิทธิว่าเบิกได้ แต่เมื่อรักษาแล้วคนไข้กลับเบิกค่ารักษาไม่ได้	8

ตารางที่ 84 จำนวนของข้อเสนอแนะในการใช้บริการกับโรงพยาบาลเอกชน (ต่อ)

ข้อเสนอแนะ	จำนวนผู้ให้ข้อมูล
ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	
6. ควรมีการติดป้ายบอกทางให้มากขึ้นกว่าในปัจจุบัน เนื่องจากโรงพยาบาลมีความซับซ้อนของโครงสร้างตึกและแผนกต่างๆ ทำให้คนไข้ลำบากในการเดินตามหาสถานที่ต่างๆ ภายในโรงพยาบาล	12

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล และอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง “การศึกษาปัจจัยความพึงพอใจและความจงรักภักดีของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา แผนกผู้ป่วยนอก (OPD) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและวัดระดับความพึงพอใจที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชน เพื่อศึกษาและวัดระดับความจงรักภักดีที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชน เพื่อศึกษาวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจของคนไข้ของโรงพยาบาลเอกชน และเพื่อศึกษาวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวแปรที่มีผลต่อความจงรักภักดีของคนไข้ของโรงพยาบาลเอกชน

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญภายใน จำนวน 387 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) คือ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อบรรยายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ความคลาดเคลื่อน 0.05 และอธิบายระดับความพึงพอใจและระดับความจงรักภักดี ใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ สถิติ T-test หาค่าความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระ 2 กลุ่ม และใช้สถิติ F-test (One ways Anova) เพื่อหาความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระ 3 กลุ่มขึ้นไป และใช้ Scheffe ในการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ซึ่งในการวิเคราะห์หาค่าทางสถิติทั้งหมดนี้ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (โปรแกรม SPSS) ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้สามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ดังนี้

ตารางที่ 85 สรุปผลการศึกษา

สรุปผลการศึกษา	ความพึงพอใจ Customer Satisfaction	ความจงรักภักดี Customer Loyalty
ผลการศึกษาระดับ	ระดับมาก	ระดับปานกลาง
ผลการเปรียบเทียบ		
เพศ		
อายุ	✓	✓
สถานภาพ		✓
ระดับการศึกษา	✓	✓
อาชีพ	✓	✓
รายได้ต่อเดือน		✓
สิทธิรักษาพยาบาล		
เขตที่อยู่อาศัย	✓	✓
จำนวนครั้งในการใช้บริการ	✓	✓

หมายเหตุ : ✓ หมายความว่า ตัวแปรอิสระที่ศึกษามีผลทำให้ตัวแปรตาม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจากตารางที่ 24 สามารถอธิบายผลการศึกษิตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ดังนี้

เพื่อศึกษาและวัดระดับความพึงพอใจที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชน

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$, S.D. = 0.41) และสามารถพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้านดังนี้

ด้านการให้บริการของแพทย์/เจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.49) ซึ่งเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ ความพร้อม ทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือที่เกี่ยวข้องในการตรวจรักษาโรค อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.64)

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.51) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.70) นอกนั้นพบว่าอยู่ในเกณฑ์ระดับมากทั้งหมด

ด้านราคาค่ารักษา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$, S.D. = 0.52) ซึ่งเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่ามี 3 ข้อ ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ การแจ้งยอดค่าใช้จ่ายหลังการรักษาอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.61$, S.D. = 0.65) การแจ้งล่วงหน้าสำหรับค่าใช้จ่ายเฉพาะทาง ($\bar{X} = 3.64$, S.D. = 0.62) และการสอบถามราคาค่ารักษาล่วงหน้า เช่น ราคาสำหรับแพคเกจตรวจสุขภาพต่างๆ ($\bar{X} = 3.55$, S.D. = 0.62) ซึ่งมีประเด็นข้อที่ได้รับความพึงพอใจน้อยสุดในด้านนี้คือ ค่าใช้จ่ายในการรักษามีความเหมาะสมคุ้มค่ากับการรักษา อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.32$, S.D. = 0.62)

ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.45$, S.D. = 0.57) ประเด็นข้อที่สูงที่สุดในด้านนี้คือ มีบุคลากรประชาสัมพันธ์สำหรับให้คำแนะนำและข้อมูลให้เข้าใจได้ชัดเจน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$, S.D. = 0.59) ประเด็นข้อที่น้อยสุดในด้านนี้คือการประชาสัมพันธ์ของทางโรงพยาบาลไปยังสื่อต่างๆ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.31$, S.D. = 0.71)

เพื่อศึกษาและวัดระดับความจงรักภักดีที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชน

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความจงรักภักดีต่อการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$, S.D. = 0.66) และสามารถพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

ด้านความตั้งใจที่จะมาใช้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$, S.D. = 0.67) ซึ่งเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมากทั้งหมด ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ แม้ว่าท่านจะมีทางเลือกในรักษาพยาบาลจากแหล่งอื่นๆ ท่านก็ยังชื่นชอบโรงพยาบาลนี้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$, S.D. = 0.79) รองลงมาคือ โรงพยาบาลแห่งนี้เป็นตัวเลือกรากเมื่อเทียบกับโรงพยาบาลแห่งอื่น ($\bar{X} = 3.56$, S.D. = 0.83)

ด้านการมาใช้บริการซ้ำ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.25$, S.D. = 0.88) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าทั้ง 2 ข้ออยู่ในระดับปานกลางอีกด้วย โดยลูกค้ามีการมาใช้บริการรักษาพยาบาลซ้ำแล้วหลายครั้ง ($\bar{X} = 3.26$, S.D. = 0.96) และ ยินดีที่จะเดินทางมาใช้บริการซ้ำแม้ว่าการเดินทางของท่านจะมีปัญหาอุปสรรค ($\bar{X} = 3.24$, S.D. = 0.92)

ด้านพฤติกรรมการบอกต่อ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$, S.D. = 0.75) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าทั้ง 2 ข้ออยู่ในระดับมากด้วยเช่นกัน โดยลูกค้าจะมีการแนะนำเพื่อน ครอบครัว หรือญาติ ให้มาใช้บริการรักษาพยาบาล ($\bar{X} = 3.49$, S.D. = 0.81) และ พูดถึงแต่สิ่งที่ดีเกี่ยวกับโรงพยาบาลแห่งนี้กับผู้อื่น ($\bar{X} = 3.55$, S.D. = 0.80)

ด้านความอ่อนไหวต่อราคา อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.04$, S.D. = 0.84) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าทั้ง 2 ข้ออยู่ในระดับปานกลางอีกด้วย ซึ่งลูกค้าจะยังคงมารับการรักษายาบาลกับโรงพยาบาลแห่งนี้หากแม้ว่ามีค่าใช้จ่ายที่สูงขึ้น ($\bar{X} = 3.02$, S.D. = 0.90) และ

ยอมจ่ายค่ารักษาพยาบาลหากมีการรักษาบางอาการที่แพงกว่าโรงพยาบาลแห่งอื่น ($\bar{X} = 3.07$, S.D. = 0.86)

เพื่อศึกษาวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจของคนไข้ของ
โรงพยาบาลเอกชน

ผลการศึกษาคำแปรอิสระ คือ ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน สิทธิรักษาพยาบาล เขตที่อยู่อาศัย จำนวนครั้งในการใช้บริการ เพื่อเปรียบเทียบกับตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชน

ผลการศึกษาพบว่าตัวแปรอิสระที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลเอกชน มีดังนี้

1) เพศ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชนจำแนกตามเพศ พบว่า ความพึงพอใจโดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2) อายุ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชนจำแนกตามกลุ่มอายุ พบว่า ความพึงพอใจโดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับรายด้านพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ ด้านการให้บริการของแพทย์/เจ้าหน้าที่ ด้านราคาค่ารักษา และด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร

3) สถานภาพ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชนจำแนกตามสถานภาพ พบว่า ความพึงพอใจโดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4) ระดับการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชนจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจโดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับรายด้านพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ ด้านการให้บริการของแพทย์/เจ้าหน้าที่ ด้านราคาค่ารักษา และด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร

5) อาชีพ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชนจำแนกตามอาชีพ พบว่า ความพึงพอใจโดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับรายด้านพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 ข้อได้แก่ ด้านการให้บริการของแพทย์/เจ้าหน้าที่ ด้านราคาค่ารักษา และด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร

6) รายได้ต่อเดือน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชนจำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ความพึงพอใจโดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

7) สิทธิรักษาพยาบาล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชนจำแนกตามสิทธิรักษาพยาบาล พบว่า ความพึงพอใจโดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

8) เขตที่อยู่อาศัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชนจำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย พบว่า ความพึงพอใจโดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับรายด้านพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 ข้อได้แก่ ด้านการให้บริการของแพทย์/เจ้าหน้าที่

9) จำนวนครั้งในการใช้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชนจำแนกตามจำนวนครั้งในการใช้บริการ พบว่า ความพึงพอใจโดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับรายด้านพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 ข้อได้แก่ ด้านการให้บริการของแพทย์/เจ้าหน้าที่ ด้านราคาค่ารักษา ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร

เพื่อศึกษาวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวแปรที่มีผลต่อความจงรักภักดีของคนไข้ของโรงพยาบาลเอกชน

ผลการศึกษาตัวแปรอิสระ คือ ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน สิทธิรักษาพยาบาล เขตที่อยู่อาศัย จำนวนครั้งในการใช้บริการ เพื่อเปรียบเทียบกับตัวแปรตาม คือ ความจงรักภักดีที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชน

ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรอิสระที่มีผลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลเอกชน มีดังนี้

1) เพศ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความจงรักภักดีที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชนจำแนกตามเพศ พบว่า ความจงรักภักดีโดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2) อายุ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความจงรักภักดีที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชนจำแนกตามกลุ่มอายุ พบว่า ความจงรักภักดีโดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับรายด้านพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 4 ข้อได้แก่ ด้านความตั้งใจที่จะมาใช้บริการ ด้านการมาใช้บริการซ้ำ ด้านพฤติกรรมการบอกต่อ และด้านความอ่อนไหวต่อราคา

3) สถานภาพ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความจงรักภักดีที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชนจำแนกตามสถานภาพ พบว่า ความจงรักภักดีโดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับรายด้านพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 4 ข้อได้แก่ ด้านความตั้งใจที่จะมาใช้บริการ ด้านการมาใช้บริการซ้ำ ด้านพฤติกรรมการบอกต่อ และด้านความอ่อนไหวต่อราคา

4) ระดับการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความจงรักภักดีที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชนจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ความจงรักภักดีโดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับรายด้านพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 ข้อได้แก่ ด้านความตั้งใจที่จะมาใช้บริการ ด้านการมาใช้บริการซ้ำ และด้านความอ่อนไหวต่อราคา

5) อาชีพ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความจงรักภักดีที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชนจำแนกตามอาชีพ พบว่า ความจงรักภักดีโดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับรายด้านพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 4 ข้อได้แก่ ด้านความตั้งใจที่จะมาใช้บริการ ด้านการมาใช้บริการซ้ำ ด้านพฤติกรรมการบอกต่อ และด้านความอ่อนไหวต่อราคา

6) รายได้ต่อเดือน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความจงรักภักดีที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชนจำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ความจงรักภักดีโดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับรายด้านพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 4 ข้อได้แก่ ด้านความตั้งใจที่จะมาใช้บริการ ด้านการมาใช้บริการซ้ำ ด้านพฤติกรรมกรรมการบอกต่อ และด้านความอ่อนไหวต่อราคา

7) สิทธิรักษาพยาบาล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความจงรักภักดีที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชนจำแนกตามสิทธิรักษาพยาบาล พบว่า ความจงรักภักดีโดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับรายด้านพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

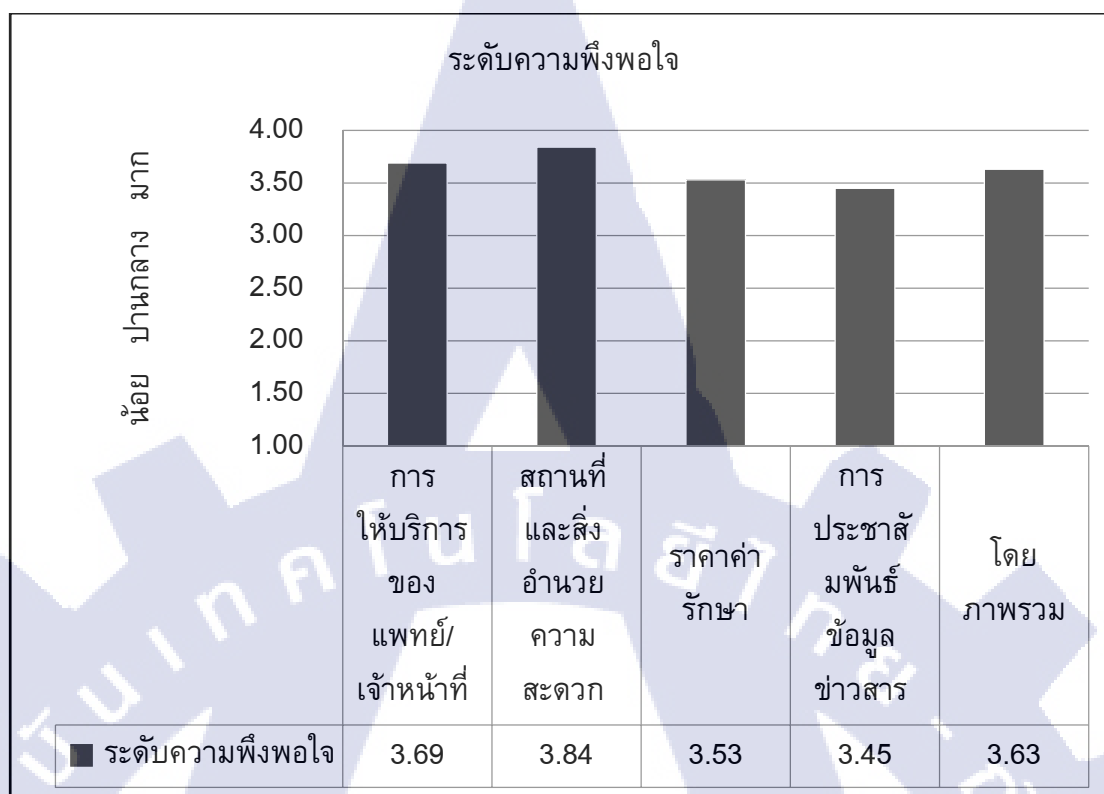
8) เขตที่อยู่อาศัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความจงรักภักดีที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชนจำแนกตามเขตที่อยู่อาศัยพบว่า ความจงรักภักดีโดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับรายด้านพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 4 ข้อได้แก่ ด้านความตั้งใจที่จะมาใช้บริการ ด้านการมาใช้บริการซ้ำ ด้านพฤติกรรมกรรมการบอกต่อ และด้านความอ่อนไหวต่อราคา

จำนวนครั้งในการใช้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความจงรักภักดีที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชนจำแนกตามจำนวนครั้งในการใช้บริการ พบว่า ความจงรักภักดีโดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับรายด้านพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 ข้อได้แก่ ด้านการมาใช้บริการซ้ำ และด้านความอ่อนไหวต่อราคา

จากผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก (OPD) ของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร สรุปได้ดังนี้ (รูปที่ 2)



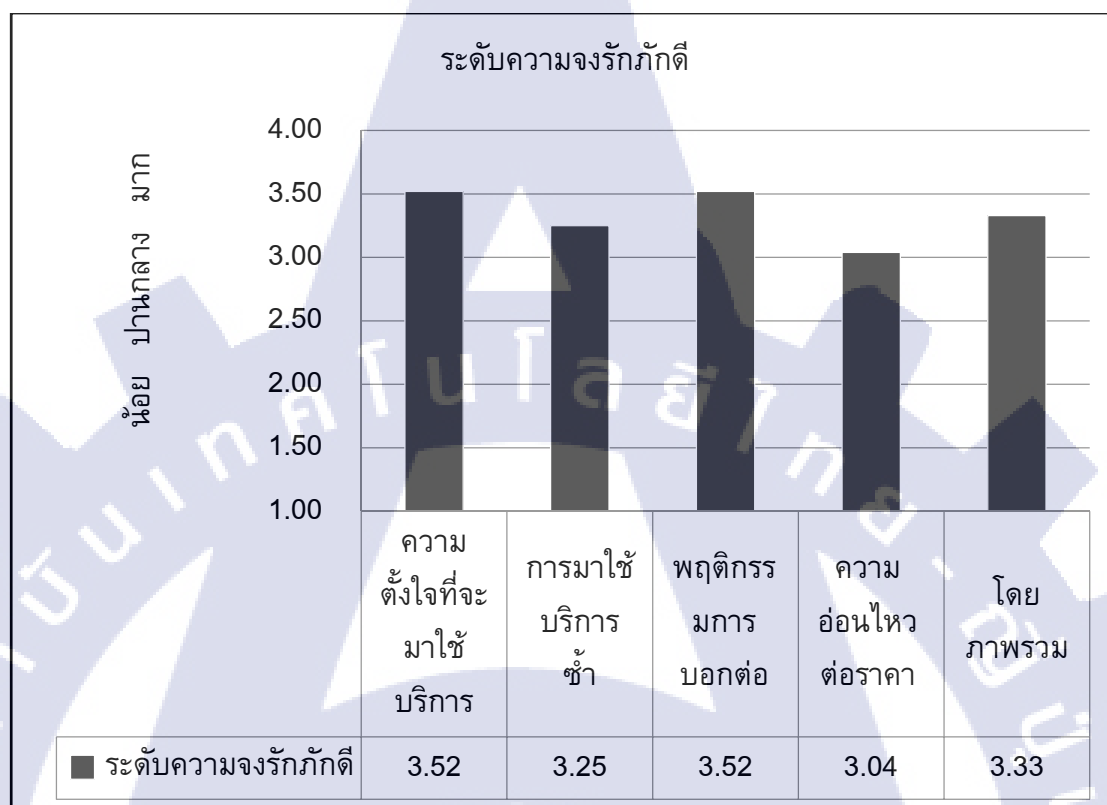
รูปที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก

จากรูปที่ 2 อธิบายได้ว่า ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก (OPD) ของทางโรงพยาบาล มีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง อันดับรองมาคือ ด้านการให้บริการของแพทย์/เจ้าหน้าที่ ด้านราคาค่ารักษา และด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร เรียงตามลำดับ หมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการรักษาพยาบาลพึงพอใจในความสะอาดและเป็นระเบียบของสถานที่ตั้งของโรงพยาบาลทั้งภายในและภายนอก และพอใจในการบริการของแพทย์ รวมถึงการบริการของเจ้าหน้าที่อีกด้วย

ผู้ให้บริการพึงพอใจกับค่ารักษาพยาบาลอันเนื่องมาจากการที่โรงพยาบาลมีการแจ้งค่าใช้จ่ายล่วงหน้า และพึงพอใจกับการที่โรงพยาบาลมีบุคลากรคอยให้คำแนะนำและประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอันเป็นประโยชน์ เพื่อแนะนำข้อมูลให้คนไข้และผู้มาใช้บริการสามารถเข้าใจได้ชัดเจน

มีผลสอดคล้องกับงานวิจัยของ (จิรภรณ์ ธีรทอง. 2551) ซึ่งพบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้านคือ ด้านแพทย์ให้การรักษามีมืออาชีพ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านอุปกรณ์ที่ทันสมัย

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความจงรักภักดีต่อการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก (OPD) ของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร สรุปได้ดังนี้ (รูปที่ 3)



รูปที่ 3 ระดับความจงรักภักดีต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก

จากรูปที่ 3 อธิบายได้ว่า ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก (OPD) ของทางโรงพยาบาล มีความจงรักภักดีด้านพฤติกรรมการบอกต่อ และด้านความตั้งใจที่จะมาใช้บริการมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่งเท่ากัน อันดับรองมาคือ ด้านการมาใช้บริการซ้ำ และด้านความอ่อนไหวต่อราคา เรียงตามลำดับ หมายความว่า นอกจากผู้ให้บริการจะมีความตั้งใจมาให้บริการแล้ว จะมีการแนะนำเพื่อน ครอบครัวญาติพี่น้อง เพื่อให้มาใช้บริการกับทางโรงพยาบาล และผู้ให้บริการที่เคยมารับการรักษาอาการแล้วมักจะเลือกโรงพยาบาลแห่งนี้เป็นตัวเลือกแรกเมื่อเทียบกับโรงพยาบาลอื่น

ซึ่งสอดคล้องกับ (เรืองวิชัย เรืองวนิช. 2555) ซึ่งได้ศึกษาระดับความจงรักภักดีของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนหลังภาวะวิกฤตมหาอุทกภัยปี 2554 ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ระดับความจงรักภักดีด้านการใช้บริการซ้ำ คือ แม้หลังวิกฤตน้ำท่วม ผู้บริโภคก็ยังจะเดินทางไปใช้บริการที่โรงพยาบาลเอกชนในครั้งต่อไป

ผลการศึกษาพบว่า คนไข้และผู้มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีความพึงพอใจที่มีต่อแผนกผู้ป่วยนอก (OPD) ของทางโรงพยาบาลโดยภาพรวมแตกต่างกัน และพบว่าระดับการศึกษานุปริญญาตรี/ปวส. มีความพึงพอใจโดยภาพรวมมากกว่า มัธยมปลาย/ปวช. และระดับการศึกษาปริญญาตรี

ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ (เจตสุตา แสงสว่าง. 2553) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษามีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาล

ข้อเสนอแนะ

จากกรณีศึกษา จากผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก แต่หากทางโรงพยาบาล จะต้องการพัฒนาบริการสู่การบริการที่ดีเลิศ (Excellent Service) ดังนั้น ผู้วิจัยมีจึงแนะนำให้ควรพัฒนาระดับความพึงพอใจให้มีระดับที่ดีมากที่สุด โดยการเพิ่มขีดสมรรถนะด้านการบริการ อันจะส่งผลต่อระดับความจงรักภักดีที่มากขึ้นตามด้วย

และสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่าควรมีการวิจัยศึกษาส่วนประสมการตลาดเพิ่มเติมเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดด้านการบริการ หรือที่ทักษาเรียกว่า 7Ps อันประกอบไปด้วย ด้านการรักษาของแพทย์ (Product) ด้านราคาการรักษา (Price) อาคารสถานที่ (Place) และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร (Promotion) แล้วควรมีการการศึกษาวิจัยด้านบุคลากร (People in Services) ด้านกระบวนการให้บริการ (Process) และด้านการให้บริการลูกค้า (Customer Service) เพื่อที่จะได้ทราบถึงข้อมูลเชิงลึกสำหรับธุรกิจการบริการ ตามแนวคิดและทฤษฎีของเพย์เน เอเดรียน องค์ประกอบเพิ่มเติมอีก 3 องค์ประกอบสามารถอธิบายได้ดังนี้

ด้านบุคลากร (People in Services) บุคลากรในองค์กรถือเป็นหัวใจหลักและมีความสำคัญอย่างยิ่ง ซึ่งเริ่มตั้งแต่กระบวนการสรรหา การคัดเลือก การสร้างแรงจูงใจ รวมถึงการฝึกอบรมให้ธุรกิจด้านการบริการไปสู่ความสำเร็จ

ด้านกระบวนการให้บริการ (Process) จัดได้ว่าเป็นส่วนสำคัญของส่วนประสมการตลาดด้านการบริการ เนื่องจากเป็นตัวกำหนดกระบวนการดำเนินงานต่างๆ และผู้ใช้บริการสามารถรับรู้วาระบบกระบวนการของธุรกิจการบริการนั้นเป็นอย่างไร

ด้านการให้บริการลูกค้า (Customer Service) กล่าวคือ กิจกรรมที่มีการเตรียม การเกี่ยวกับการให้บริการลูกค้า ตั้งแต่ก่อนผู้ใช้บริการจะเข้ามาใช้บริการ และในขณะที่ใช้บริการอยู่ ปลายหลังจากได้รับบริการเสร็จสิ้นแล้ว

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งที่จะได้มีผู้สนใจนำข้อมูลวิจัยนี้ไปวิจัยศึกษาต่อในด้าน 7Ps และด้านอื่นๆ หรือใช้เพื่อเป็นประโยชน์ในแนวทางอ้างอิงการวิจัยอื่นๆ

บรรณานุกรม

TNI

บรรณานุกรม

- กิตติมา ปรีดีดิลก. (2542). **ความพึงพอใจ**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ ซี.วี.แอล.การพิมพ์.
- จรัญชัย กรเขตุมหาชัย. (2555). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการ**
ฝักรอบรมของบริษัท แบงค์คอก ควอลิตี้ เซอร์วิส จำกัด. วิทยานิพนธ์ บธ.ม.
 (บริหารธุรกิจ). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จิรภรณ์ รับรอง. (2551). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้บริโภคใน**
การตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน : กรณีศึกษาศูนย์การแพทย์
โรงพยาบาลกรุงเทพ. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ :
 บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เจตสุตา แสงสว่าง. (2553). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลสมุยอินเตอร์**
เนชั่นแนลอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์ บธ.ม.
 (บริหารธุรกิจ). สุราษฎร์ธานี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- ชานนท์ รุ่งเรือง. (2555). **การเพิ่มประสิทธิภาพในการกระจายสินค้าและการลดต้นทุน**
โดยใช้เทคนิคการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ในอุตสาหกรรม
อลูมิเนียม. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (การจัดการอุตสาหกรรม). เชียงใหม่ :
 บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชีวรรณ เจริญสุข. (2547). **กลยุทธ์การปรับตัวทางการตลาดของร้านค้าปลีกไทยแบบ**
ดั้งเดิม (โชห่วย). วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
 มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ณัฐ อรินพไพบูลย์. (2554). **ความพึงพอใจของผู้รับเหมาต่อส่วนประสมทางการตลาด**
ผลิตภัณฑ์คอนกรีตผสมเสร็จของโรงงานซีแพคแฟรนไชส์ สาขาจอมทอง.
 วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
 เชียงใหม่.
- ทวิดา พลสิทธิ์. (2546). **ความพึงพอใจ**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ ซี.วี.แอล.การพิมพ์.
- ทวีพงษ์ หินคำ. (2541). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานสุขาภิบาลริมใต้**
จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). เชียงใหม่ :
 บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธวัชรรัตน์ อินทนนชัย. (2552). **การโฆษณาเครื่องดื่มชูกำลังและการบริโภคมายาคติของ**
ผู้ขั้บรรับจ้างสี่ล้อในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การสื่อสารการศึกษา).
 เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- นันทรัตน์ ลีพันพาล. (2555). **แนวทางการใช้ส่วนประสมการตลาดเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลนครปฐม**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การจัดการทรัพยากรมนุษย์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- นิรันดร์ คำอักษร. (2556). **ปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีของผู้โดยสารชาวไทยในเส้นทางบินภายในประเทศของสายการบินไทย**. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปรัชญา ปิยะรังสี. (2554). **การเปรียบเทียบพฤติกรรมผู้บริโภคในการบริโภคสุราโรงงานกับสุรากลั่นชุมชนในจังหวัดเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการอุตสาหกรรม). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ผดุงศักดิ์ สายสระสง. (2555). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของงานซ่อมบำรุงระบบสื่อสารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคใต้)**. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ผุดผ่อง ตรีบุปผา. (2547). **ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณภาพของการบริการและความภักดีต่อการบริการ**. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พัชรี ทองแผ่. (2540). **คุณภาพบริการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยในโรงพยาบาลชุมชนเขต 2**. วิทยานิพนธ์ พย.ม. (การบริการการพยาบาล). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ภณิดา ชัยปัญญา. (2541). **ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อกิจกรรมไร่นาสวนผสมภายใต้โครงการปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรของจังหวัดเชียงราย**. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (ส่งเสริมการเกษตร). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ภณิดา ชัยปัญญา. (2541). **ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อกิจกรรมไร่นาสวนผสมภายใต้โครงการปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรของจังหวัดเชียงราย**. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (ส่งเสริมการเกษตร). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ภูตินันท์ อติพิทยางกูร. (2555). **การบริหารช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้าระหว่างประเทศ**. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ภัทราวดี เสรีกุล. (2551). ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกศัลยกรรมผู้ป่วยในตาม
โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า.
วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์.

ราชบัณฑิตสถาน. (2542). ความพึงพอใจ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ ซีเอ็ดดูเคชั่น.

เรืองวิทย์ เรืองวนิช. (2555). ปัจจัยทางการตลาดบริการที่มีผลต่อระดับความจงรักภักดี
ของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนหลังภาวะวิกฤตมหา
อุทกภัยปี 2554 ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ).
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

วัณณะ เพชรสุวรรณ. (2555). มิติคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของ
ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่ได้รับการรับรองระบบคุณภาพ HA และ JCI ใน
เขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.

วิภาวดี สายนำทาน. (2542). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วย
นอกโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ พย.ม. (การบริหาร
การพยาบาล). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วิกิพีเดีย. (2560). โรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์. สืบค้นเมื่อ 2 เมษายน 2560,
จาก from <https://th.wikipedia.org>.

วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงาน
กระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์ รป.ม.
(การเมืองการปกครอง). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. (2546). การบริหารการตลาดยุคใหม่ฉบับปรับปรุงใหม่
ล่าสุด. กรุงเทพฯ : ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.

สกวดี ดวงเด่น. (2539). การศึกษาคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวังและที่
พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ ความคาดหวังของผู้ป่วย โรงพยาบาลรัฐใน
กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ พย.ม. (การบริการการพยาบาล). กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมฤดี ธรรมสุรติ. (2554). ศึกษาปัจจัยคุณภาพบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือก
ใช้บริการและความภักดีต่อตราสินค้าของโรงพยาบาลเอกชน ในเขต
กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

- สุนีย์ โพธิ์เจริญ. (2551). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วย
นอกโรงพยาบาลแพทย์รังสิต. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- สุภัทรา มิ่งปรีชา. (2551). ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วย
นอกต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลแพร่. วิทยานิพนธ์ ปร.ม. (การบริหารและ
พัฒนาประชาคมเมืองและชนบท). อุดรดิตถ์ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ราชภัฏอุดรดิตถ์.
- หทัยรัตน์ ประทุมสูตร. (2547). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ ซีเอ็ดดูเคชั่น.
อรพินท์ บุญนาค; และอัจฉรา เอ็นซ์. (2538). สรุปผลการวิจัยเบื้องต้นโครงการศึกษา
ความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนต่อศูนย์บริการสาธารณสุขและ
โรงพยาบาลชุมชนในสังกัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ).
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- A. H. Maslow. (1954). Maslow's Theory Motivation. **Journal of Marketing**. 61(3) :
80-106.
- Aday; and Anderson. (1974). **Development of Induces of Access to Medical Care**.
Michigan Ann Arbor : Health Administration Press.
- Doney; and Canon. (1997). An Examination of the Nature of Trust in Buyer-Seller
Relationships. **Journal of Marketing**. 61(3) : 35-51.
- Gamble, Stone; and Woodcock. (1999). **Up Close and Personal Customer
Relationship Marketing at Work**. London : Kogan Page Ltd.
- Gronroos. (2000). **Service Management and Marketing. A Customer Relationship
Management Approach**. 2nd ed. Chichester : John Wiley & Sons.
- Lynch; and Schuler. (1990). Consumer Evaluation of the Quality of Hospital Service
form an Economics of Information Perspective. **Journal of Health Care
Marketing**. 10(1) : 16-20.
- Oliver. (1999). Whence Consumer Loyalty. **Journal of Marketing**. 63(5) : 33.
- Lau. (1999). **Purchase-Related Factors and Buying Center Structure**. London :
Kogan Page Ltd.
- Payne Adrian. (1993). **The Essence of Services Marketing**. Great Britain : Prentice
Hall.

Philip Kotler; and Gary Armstrong. (2002). A Satisfaction Model. **Journal of Marketing**. 63(5) : 50-54.

Wolman. (1979). **Dictionary of Behavioral Science : Balancing Customer Perceptions and Expectation**. New York : Free Press.

Zeithaml. (1998). A Conceptual Model of Service Quality and its Applications for Future Research. **Journal of Marketing**. 49(7) : 41-50.



ภาคผนวก

TNI

ภาคผนวก ก.
แบบสอบถาม

TNI

แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาปัจจัยความพึงพอใจและความจงรักภักดีของโรงพยาบาลเอกชน
กรณีศึกษา แผนกผู้ป่วยนอก (OPD) ของโรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนประกอบในการทำวิจัยนักศึกษาปริญญาโท
บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น วิชาสารนิพนธ์ คณะบริหารธุรกิจ โดยมี
วัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาปัจจัยความพึงพอใจและความจงรักภักดีของโรงพยาบาลเอกชน ข้อมูล
ในแบบสอบถามนี้จะนำไปใช้ประโยชน์ในการศึกษา คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งใน
การนำมาประมวลผลให้ทราบถึงความพึงพอใจการบริการรักษาของทางโรงพยาบาล ข้อมูลที่ได้
จากท่านผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับ และผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านใน
การตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามประกอบด้วยคำถาม 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก

ส่วนที่ 3 ความจงรักภักดีต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

วุทธิทธิ์ บุญมี

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น

TNI

THAI - JAPANESE INSTITUTE OF TECHNOLOGY

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ

☐ ต่ำกว่า 20 ปี

☐ 21 - 40 ปี

☐ 41 - 60 ปี

☐ 60 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

☐ โสด

☐ สมรส

☐ หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

☐ มัธยมศึกษา

☐ มัธยมปลาย/ปวช.

☐ อนุปริญญาตรี/ปวส.

☐ ปริญญาตรี

☐ สูงกว่าปริญญาตรี

☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. อาชีพ

☐ นักเรียน/นักศึกษา

☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

☐ ประกอบธุรกิจส่วนตัว

☐ ลูกจ้าง/พนักงานเอกชน

☐ แม่บ้าน/ทำงานในครอบครัว

☐ เกษตรกร

☐ ไม่มีอาชีพ/ว่างงาน

☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

6. รายได้ต่อเดือน

☐ ต่ำกว่า 5,000 บาท

☐ 5,000-10,000 บาท

☐ 10,001-15,000 บาท

☐ 15,001-20,000 บาท

☐ 20,001-25,000 บาท

☐ มากกว่า 25,000 บาท

7. ท่านเบิกค่ารักษาพยาบาลได้หรือไม่

☐ เบิกไม่ได้

☐ เบิกได้ทั้งหมด

☐ เบิกได้บางส่วน

8. ปัจจุบันที่พักของท่านตั้งอยู่ที่

☐ อาศัยอยู่ในบริเวณเขตพื้นที่ใกล้เคียงโรงพยาบาล

☐ อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

☐ อาศัยอยู่ต่างจังหวัด

9. จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอก

☐ ครั้งแรก

☐ 2-3 ครั้ง

☐ 4-5 ครั้ง

☐ มากกว่า 5 ครั้ง

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตามความคิดเห็นของท่าน

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
ด้านการให้บริการของแพทย์/เจ้าหน้าที่					
1. ให้บริการรวดเร็ว					
2. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร/อภัยด้วยดี					
3. เจ้าหน้าที่อธิบายและให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามอย่างชัดเจนตรงประเด็น					
4. การให้บริการรักษาของแพทย์เป็นไปตามระยะเวลาที่เหมาะสม					
5. การประสานงานระหว่างหน่วยงานมีความรวดเร็ว					
6. เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาของผู้รับบริการ					
7. ความเชื่อถือของการให้บริการตรวจ-รักษา					
8. ความพร้อม ทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือที่เกี่ยวข้องในการตรวจรักษาโรค					
9. ขั้นตอนการให้บริการ สะดวก ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
10. สถานที่ตั้งมีความสะดวกในการเดินทางมาเข้าถึงการให้บริการรักษา					
11. ความพร้อมของอุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น เก้าอี้ หนังสือพิมพ์ ตู้น้ำดื่ม ฯลฯ					
12. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ					
13. มีความชัดเจนของป้ายต่างๆ (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกจุดบริการ)					
14. มีห้องน้ำที่สะอาด					
15. มีสถานที่จอดรถ สะดวก พอเพียง					
16. มีมุมหรือสื่อ เอกสารในการให้ความรู้					

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อย ที่สุด (1)	น้อย (2)	ปาน กลาง (3)	มาก (4)	มาก ที่สุด (5)
ด้านราคาค่ารักษา					
17. ค่าใช้จ่ายในการรักษามีความเหมาะสมคุ้มค่ากับการรักษา					
18. การแจ้งยอดค่าใช้จ่ายหลังการรักษาอย่างชัดเจน					
19. การแจ้งล่วงหน้าสำหรับค่าใช้จ่ายเฉพาะทาง (เช่น การผ่าตัด หรือ ศัลยกรรม ฯลฯ)					
20. การสอบถามราคาค่ารักษาล่วงหน้า เช่น ราคาสำหรับแพ็คเกจตรวจสุขภาพต่างๆ					
ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร					
21. มีบุคลากรประชาสัมพันธ์สำหรับให้คำแนะนำและข้อมูลให้เข้าใจได้ชัดเจน					
22. มีป้ายสื่อโฆษณาการให้บริการเฉพาะทางของทางโรงพยาบาลที่เห็นได้ชัดเจน					
23. การประชาสัมพันธ์ของทางโรงพยาบาลไปยังสื่อต่างๆ (เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วิทยุ)					
24. มีเว็บไซต์ของทางโรงพยาบาลที่ให้ข้อมูลและข่าวสารต่างๆ ทันสมัย					

ส่วนที่ 3 ความจงรักภักดีต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตามความคิดเห็นของท่าน

ข้อคำถาม	ระดับความจงรักภักดี				
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
ความตั้งใจที่จะมาใช้บริการ					
1. โรงพยาบาลแห่งนี้เป็นตัวเลือกรแรกเมื่อเทียบกับโรงพยาบาลแห่งอื่น					
2. แม้ว่าท่านจะมีทางเลือกในรักษาพยาบาลจากแหล่งอื่นๆ ท่านก็ยังชื่นชอบโรงพยาบาลนี้					
3. ท่านมีความรู้สึกที่โรงพยาบาลนี้ดูแลท่านเปรียบเสมือนครอบครัวของท่าน					
4. โรงพยาบาลแห่งนี้ควรได้รับความภักดีจากท่านในระดับใด					
การมาใช้บริการซ้ำ					
5. ท่านมาใช้บริการรักษาพยาบาลซ้ำแล้วหลายครั้ง					
6. ท่านยินดีที่จะเดินทางมาใช้บริการซ้ำแม้ว่าการเดินทางของท่านจะมีปัญหาอุปสรรค					
พฤติกรรมการบอกต่อ					
7. ท่านมีการแนะนำเพื่อน ครอบครัว หรือญาติ ให้มาใช้บริการรักษาพยาบาล					
8. ท่านพูดถึงแต่สิ่งที่ดีเกี่ยวกับโรงพยาบาลแห่งนี้กับผู้อื่น					
ความอ่อนไหวต่อราคา					
9. ท่านจะยังคงมารับการรักษาพยาบาลกับโรงพยาบาลแห่งนี้หากแม้ว่ามีค่าใช้จ่ายที่สูงขึ้น					
10. ท่านยอมจ่ายค่ารักษาพยาบาลหากมีการรักษาบางอาการที่แพงกว่าโรงพยาบาลแห่งอื่น					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้บริการกับโรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราช
การุณย์ ดังนี้

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณในการตอบแบบสอบถาม

TNI

ภาคผนวก ข.
ค่า IOC ของแบบสอบถาม

TNI

ข้อคำถาม ความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก

ข้อคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	การแปลผล
	1	2	3		
ด้านการให้บริการของแพทย์/เจ้าหน้าที่					
1. ให้บริการรวดเร็ว	1	1	1	1.00	ผ่าน
2. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร / อบอุ่นดี	1	1	1	1.00	ผ่าน
3. เจ้าหน้าที่อธิบายและให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามอย่างชัดเจนตรงประเด็น	1	1	1	1.00	ผ่าน
4. การให้บริการรักษาของแพทย์เป็นไปตามระยะเวลาที่เหมาะสม	1	1	1	1.00	ผ่าน
5. การประสานงานระหว่างหน่วยงานมีความรวดเร็ว	1	1	1	1.00	ผ่าน
6. เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาของผู้รับบริการ	1	1	1	1.00	ผ่าน
7. ความเชื่อถือของการให้บริการตรวจ-รักษา	1	0	1	0.67	ผ่าน
8. ความพร้อม ทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือที่เกี่ยวข้องในการตรวจรักษาโรค	1	1	0	0.67	ผ่าน
9. ขั้นตอนการให้บริการ สะดวก ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	1	1	1	1.00	ผ่าน
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
10. สถานที่ตั้งมีความสะดวกในการเดินทางมาเข้าถึงการให้บริการรักษา	1	1	1	1.00	ผ่าน
11. ความพร้อมของอุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น เก้าอี้ หนังสือพิมพ์ ตู้น้ำดื่ม ฯลฯ	1	1	1	1.00	ผ่าน
12. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	1	1	1	1.00	ผ่าน
13. มีความชัดเจนของป้ายต่างๆ (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกจุดบริการ)	1	1	0	0.67	ผ่าน
14. มีห้องน้ำที่สะอาด	1	1	1	1.00	ผ่าน
15. มีสถานที่จอดรถ สะดวก พอเพียง	1	1	1	1.00	ผ่าน
16. มีมุมหรือสื่อ เอกสารในการให้ความรู้	1	1	1	1.00	ผ่าน
ด้านราคาค่ารักษา					
17. ค่าใช้จ่ายในการรักษามีความเหมาะสมคุ้มค่ากับการรักษา	1	1	1	1.00	ผ่าน
18. การแจ้งยอดค่าใช้จ่ายหลังการรักษาอย่างชัดเจน	1	1	1	1.00	ผ่าน

ข้อคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	การแปลผล
	1	2	3		
19. การแจ้งล่วงหน้าสำหรับค่าใช้จ่ายเฉพาะทาง (เช่น การผ่าตัด หรือ ศัลยกรรม)	1	1	1	1.00	ผ่าน
20. การสอบถามราคาค่ารักษาล่วงหน้า เช่น ราคา สำหรับแพ็คเกจตรวจสุขภาพต่างๆ	1	1	0	1.67	ผ่าน
ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร					
21. มีบุคลากรประชาสัมพันธ์สำหรับให้คำแนะนำ และข้อมูลให้เข้าใจได้ชัดเจน	1	1	1	1.00	ผ่าน
22. มีป้ายสื่อโฆษณาการให้บริการเฉพาะทางของ ทางโรงพยาบาลที่เห็นได้ชัดเจน	1	1	1	1.00	ผ่าน
23. การประชาสัมพันธ์ของทางโรงพยาบาลไปยังสื่อ ต่างๆ (เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วิทยุ)	1	1	1	1.00	ผ่าน
24. มีเว็บไซต์ของทางโรงพยาบาลที่ให้ข้อมูลและ ข่าวสารต่างๆ ทันสมัย	1	1	1	1.00	ผ่าน

ข้อคำถาม ความจงรักภักดีต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก

ข้อคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	การแปลผล
	1	2	3		
ความตั้งใจที่จะมาใช้บริการ					
1. โรงพยาบาลแห่งนี้เป็นตัวเลือกรแรกเมื่อเทียบกับโรงพยาบาลแห่งอื่น	1	1	1	1.00	ผ่าน
2. แม้ว่าท่านจะมีทางเลือกในรักษาพยาบาลจากแหล่งอื่นๆ ท่านก็ยังชื่นชอบโรงพยาบาลนี้	1	1	1	1.00	ผ่าน
3. ท่านมีความรู้สึกที่โรงพยาบาลนี้ดูแลท่านเปรียบเสมือนครอบครัวของท่าน	1	1	1	1.00	ผ่าน
4. โรงพยาบาลแห่งนี้ควรได้รับความภักดีจากท่านในระดับใด	1	1	1	1.00	ผ่าน
การมาใช้บริการซ้ำ					
5. ท่านมาใช้บริการรักษาพยาบาลซ้ำแล้วหลายครั้ง	1	1	1	1.00	ผ่าน
6. ท่านยินดีที่จะเดินทางมาใช้บริการซ้ำแม้ว่าการเดินทางของท่านจะมีปัญหาอุปสรรค	1	1	1	1.00	ผ่าน
พฤติกรรมการบอกต่อ					
7. ท่านมีการแนะนำเพื่อน ครอบครัว หรือญาติ ให้มาใช้บริการรักษาพยาบาล	1	1	1	1.00	ผ่าน
8. ท่านพูดถึงแต่สิ่งที่ดีเกี่ยวกับโรงพยาบาลแห่งนี้กับผู้อื่น	1	1	1	1.00	ผ่าน
ความอ่อนไหวต่อราคา					
9. ท่านจะยังคงมารับการรักษาพยาบาลกับโรงพยาบาลแห่งนี้หากแม้ว่ามีค่าใช้จ่ายที่สูงขึ้น	1	1	1	1.00	ผ่าน
10. ท่านยอมจ่ายค่ารักษาพยาบาลหากมีการรักษาบางอาการที่แพงกว่าโรงพยาบาลแห่งอื่น	1	1	1	1.00	ผ่าน
ผลรวม IOC					
ข้อคำถามทั้งหมด 34 ข้อ	คะแนนรวม		ค่า IOC		การแปลผล
	32.68		0.96		ผ่าน