



ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการ และการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของ
โรงพยาบาลในเขตภาคใต้ตอนบน

ภรณ์ทิติ ป้อมปราณี

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
ปีการศึกษา 2562

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์



SATISFACTION of SERVICE RECIPIENTS WITH SERVICE QUALITY AND THE
DECISION TO REPEAT THE SERVICE OF HOSPITALS IN THE UPPER SOUTHERN
REGION

Phorntitti Pompranee

Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Business Administration
College of Innovation Management
Rajamangala University of Technology Rattanakosin
Academic Year 2019

Copyright of Rajamangala University of Technology Rattanakosin

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการ และการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของ
โรงพยาบาลในเขตภาคใต้ตอนบน

ภรณ์จิตติ ป้อมปราณี

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
ปีการศึกษา 2562

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

SATISFACTION of SERVICE RECIPIENTS WITH SERVICE QUALITY AND THE
DECISION TO REPEAT THE SERVICE OF HOSPITALS IN THE UPPER SOUTHERN
REGION

Phorntitti Pompranee

Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Business Administration
College of Innovation Management
Rajamangala University of Technology Rattanakosin
Academic Year 2019

Copyright of Rajamangala University of Technology Rattanakosin



ใบรับรองการค้นคว้าอิสระ
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ชื่อการค้นคว้าอิสระ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการและการตัดสินใจ
ใช้บริการซ้ำของโรงพยาบาลในเขตภาคใต้ตอนบน
ชื่อผู้วิจัย นางสาวภรณ์ทิติ ป้อมปราณี
สาขาวิชาเอก การตลาดดิจิทัล
อาจารย์ที่ปรึกษา ดร.ศิริพงษ์ สีใสไพโร

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีอนุมัติให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

..... ผู้อำนวยการวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
(รพี ม่วงนนท์)

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

..... ประธานกรรมการ
(รศ.ดร.ชาติรี จันทรโคติกา)

..... กรรมการ
(ผศ.ดร.กอบกุล จันทรโคติกา)

..... กรรมการ
(ดร.ศิริพงษ์ สีใสไพโร)



Independent Study Certificate
College of Innovation Management
Rajamagala University of Technology Rattanakosin

Independent Study Title Satisfaction of Service Recipients with Service Quality and the Decision to Repeat the Service of Hospitals in the Upper Southern Region

Researcher Miss Phornmitti Pompranee

Major Digital Marketing

Advisor Siripong Seesaiprai, D.B.A.

Rajamagala University of Technology Rattanakosin approved this independent study in partial fulfillment of the requirements for the Degree of Master of Business Administration.

..... Director , College of Innovation
(Rapee Moungnont , M.B.A.) Management

Independent Study Committee

..... Chairperson
(Assoc.Prof. Tatre Jantarakolica, Ph.D.)

..... Member
(Asst.Prof. Korbkul Jantarakolica, Ph.D.)

..... Member
(Siripong Seesaiprai, D.B.A.)

ชื่อการค้นคว้าอิสระ	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการและการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของโรงพยาบาลในเขตภาคใต้ตอนบน
ชื่อผู้วิจัย	นางสาวภรณ์จิตติ ป้อมปราณี
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.ศิริพงษ์ สีใสไพโร
ปีการศึกษา	2562

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการระหว่างโรงพยาบาลในเขตภาคใต้ตอนบน (2) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการของโรงพยาบาลในเขตภาคใต้ตอนบน (3) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อโอกาสการกลับมาใช้บริการซ้ำของโรงพยาบาลในเขตภาคใต้ตอนบน โดยใช้กรอบแนวคิดแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจของผู้บริโภคของอเมริกัน

การวิจัยเชิงปริมาณนี้ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 450 คน จากผู้รับบริการของโรงพยาบาลในเขตภาคใต้ตอนบน เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์ตัวแปรทวินาม การวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอย และการวิเคราะห์แบบจำลองโพรบิทแบบเรียงลำดับ

ผลการวิจัยคือ 1) ผู้รับบริการของโรงพยาบาล เอ มีความพึงพอใจต่อการบริการต่ำกว่าผู้รับบริการของโรงพยาบาล บี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ และ 3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อโอกาสในการใช้ซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาลในเขตภาคใต้ตอนบน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ความพึงพอใจ การร้องเรียน และความภักดี

คำสำคัญ: ความพึงพอใจของลูกค้า ภาพลักษณ์ โรงพยาบาล

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาหลัก.....

Independent Study Title Service Recipients Satisfaction with Service Quality and Decisions in Repeating Service Employments at Hospitals in the Upper Southern Region

Researcher Miss Phorntitti Pompranee

Degree Sought Master of Business Administration

Advisor Siripong Seesaiprai, D.B.A.

Academic Year 2019

Abstract

The purposes of this study were to compare satisfaction with services of hospitals in the upper southern region; to investigate influencing factors of the satisfaction with the services of the hospitals in the upper southern region; and to examine influencing factors of opportunities for repeats in the use of the services of the hospitals in the upper southern region. The American Customer Satisfaction Index was employed as a conceptual framework.

This quantitative study used questionnaires for data collection. The Samples were obtained through a stratified random sampling to include 450 service recipients at the hospitals in the upper southern region. The data were analyzed by a bivariate analysis, a regression model, and an ordered probit model.

Results revealed that service recipients of Hospital A demonstrated lower service satisfaction than those of the Hospital B with statistical significance; the influencing factors of the satisfaction with the services with statistical significance included quality perception, value perception, and image; and the influencing factors of the opportunities for repeats in the use of the services of the hospitals in the upper southern region with statistical significance included satisfaction, complaint reporting, and loyalty.

Keywords: Customer Satisfaction, Image, Hospital

Advisor's Signature.....

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ ด้วยความอนุเคราะห์จากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ รศ.ดร. ธาตรี จันทร์โคติกา ประธานกรรมการ ดร.ศิริพงษ์ สีใสไพโร และ ดร. ธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำ ปรีกษา ตลอดจนแก้ไขในเรื่องต่างๆจนสำเร็จ ซึ่งผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ และขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล ทุกท่านที่ได้ให้ความรู้ คำแนะนำและกำลังใจแก่ผู้วิจัยจนสำเร็จการศึกษา

ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามงานวิจัยทุก ๆ ท่าน ที่ได้กรุณาตอบแบบสอบถามงานวิจัยจนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ขอขอบคุณ พี่ ๆ เพื่อน ๆ น้อง ๆ ทุกท่านที่คอยให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ

ขอขอบคุณบิดา มารดา และครอบครัว ที่ให้ความรัก และคอยเป็นกำลังใจให้กับผู้วิจัยในการศึกษานี้ จนสำเร็จลุล่วงเป็นอย่างดี

ภรณ์ทิตติ ป้อมปราณี

มีนาคม 2563



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(2)
กิตติกรรมประกาศ	(3)
สารบัญ	(4)
สารบัญตาราง	(6)
สารบัญภาพ	(7)
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
คำถามงานวิจัย	4
1.1 วัตถุประสงค์งานวิจัย	4
1.2 ขอบเขตการวิจัย	5
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
1.4 นิยามศัพท์	5
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม	
2.1 ข้อมูลกระทรวงสาธารณสุขและโรงพยาบาล	7
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับแนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์	9
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	10
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะประชากร.....	10
2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	11
2.6 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับ American Customer Satisfaction Index (ACSI).....	11
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	13
2.8 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	15
2.9 สมมติฐานในการวิจัย.....	16
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1 ศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง.....	17
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	17

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	18
3.4 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล	21
3.5 วิเคราะห์ข้อมูลตามหลักสถิติ	22
บทที่ 4 ผลการศึกษาวิจัย	
4.1 การแจกแจงความถี่ของข้อมูลจากแบบสอบถาม	23
4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลตัวแปรจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์	26
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	34
4.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	37
4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	40
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลการศึกษาวิจัยและข้อเสนอแนะ.....	
5.1 สรุปผลการวิจัย	43
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	46
5.3 ข้อเสนอแนะ	47
บรรณานุกรม	49
ภาคผนวก	52
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	53
ประวัติผู้วิจัย	62

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1.1	จำนวนสถานบริการสาธารณสุขของรัฐและเอกชน จำแนกรายอำเภอ.....	2
1.2	สถานบริการสาธารณสุขภาครัฐและเอกชน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์.....	3
1.3	เปรียบเทียบข้อมูลระหว่างโรงพยาบาลปราณบุรี และโรงพยาบาลสามร้อยยอด.....	4
2.1	เปรียบเทียบข้อมูลระหว่างโรงพยาบาลปราณบุรี และโรงพยาบาลสามร้อยยอด.....	9
3.1	แสดงองค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา.....	18
3.2	การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) และความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถาม.....	20
4.1	การแจกแจงความถี่ของข้อมูลจากแบบสอบถาม โรงพยาบาลปราณบุรีและโรงพยาบาลสามร้อยยอด.....	23
4.2	การวิเคราะห์ตัวแปรจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์.....	27
4.3	ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอย ด้วยวิธีการประมาณค่า OLS (ACSI).....	35



สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	แบบจำลอง ACSI.....	12
2.2	กรอบแนวคิดการวิจัย (ACSI).....	15
4.1	ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอย (ACSI).....	36
4.2	แผนภาพกราฟเรดาร์เปรียบเทียบโรงพยาบาล.....	40
4.3	กราฟเรดาร์เปรียบเทียบความพึงพอใจ จำแนกตามสถานะของผู้ตอบ แบบสอบถาม.....	41



สถานบริการสาธารณสุขของรัฐ / เอกชน

ตารางที่ 1.1 จำนวนสถานบริการสาธารณสุขของรัฐและเอกชน จำแนกรายอำเภอ

อำเภอ	โรงพยาบาล , สถานพยาบาลมีเตียง สังกัดสธ.				รัฐนอกสังกัด สธ		รพ.เอกชน		รพ.สต. (แห่ง)
	แห่ง	เตียง	แห่ง	เตียง	แห่ง	เตียง			
เมือง	1	278	1	30	-	-	-	15	
หัวหิน	1	340	1	30	-	60,59	2	9	
ปราณบุรี	1	60	1	150	-	-	-	7	
สามร้อยยอด	1	60	-	-	-	-	-	7	
กุยบุรี	1	30	-	-	-	-	-	11	
ทับสะแก	1	60	-	-	-	-	-	10	
บางสะพาน	1	90	-	-	-	-	-	14	
บางสะพานน้อย	1	30	-	-	-	-	-	8	
รวม	8	973	3	210	2	119	-	81	
		รวม 1,302 เตียง		(เตียงต่อ ปชก. = 1:387)					

จากตารางจะเห็นได้ว่าจำนวนสถานบริการสาธารณสุขของรัฐและเอกชน จำแนกรายอำเภอ ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ รวมทั้งหมด 8 อำเภอ ในสังกัดสาธารณสุขมีทั้งหมด 8 โรงพยาบาล นอกสังกัดสาธารณสุขมีทั้งหมด 3 โรงพยาบาล และโรงพยาบาลมีทั้งหมด 2 โรงพยาบาล ดังนั้นโรงพยาบาลและสถานพยาบาลมีเตียงรวมทั้งหมด 81 แห่ง

ตารางที่ 1.2 สถานบริการสาธารณสุขภาครัฐและเอกชน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

สถานบริการ	แห่ง	เตียง
1. สถานบริการสาธารณสุขภาครัฐ (สังกัดกระทรวงสาธารณสุข)		
1.1 – โรงพยาบาลทั่วไป (ระดับ S)	2	
1. โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์		278
2. โรงพยาบาลหัวหิน		340
- โรงพยาบาลชุมชน 90 เตียง (ระดับ M 2)	1	
1. ร.พ.บางสะพาน		90
- โรงพยาบาลชุมชน 60 เตียง (ระดับ F 2)	3	
1. ร.พ.ปราณบุรี		
2. ร.พ.สามร้อยยอด		60
3. ร.พ.ทับสะแก		
- โรงพยาบาลชุมชน 30 เตียง (ระดับ F 2)	2	
1. ร.พ.กุยบุรี		30
2. ร.พ.บางสะพานน้อย		
- รพ.สต.	81	-
2. สถานบริการสาธารณสุขภาครัฐ (นอกสังกัดกระทรวง สธ)		
โรงพยาบาลค่ายธนระริชต์	1	150
โรงพยาบาลกองบิน 5	1	30
สถานีกาชาดหัวหินเฉลิมพระเกียรติ	1	30
3. สถานบริการสาธารณสุข ภาคเอกชน		
โรงพยาบาลกรุงเทพหัวหิน	1	60
โรงพยาบาลซานเปาโล	1	60
ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพชีวาศรม	1	59
คลินิกเวชกรรม/สทคลินิก	60/3	-
สถานบริการสาขาทันตกรรม	24	-
สถานพยาบาลและผดุงครรภ์	21	-

ตารางที่ 1.3 เปรียบเทียบข้อมูลระหว่างโรงพยาบาลปราณบุรี และโรงพยาบาลสามร้อยยอด
ตารางเปรียบเทียบระหว่างโรงพยาบาลปราณบุรี และโรงพยาบาลสามร้อยยอด

	โรงพยาบาลปราณบุรี	โรงพยาบาลสามร้อยยอด
จำนวนประชากร (คน)	72,889	46,435
จำนวนหลังคาเรือน (หลังคาเรือน)	17,274	10,412
จำนวนเตียง (เตียง)	60	60
แพทย์ทั้งหมด (คน)	6	7
ทันตแพทย์ (คน)	5	5
เภสัชกร (คน)	6	6
พยาบาล (คน)	52	54
อัตราครองเตียง	67.74	89.72

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญของการประเมินผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลของรัฐผ่านความพึงพอใจของผู้รับบริการในโรงพยาบาลของรัฐขนาดใหญ่ เพื่อเป็นสถานโรงพยาบาลได้นำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนาสถานโรงพยาบาลของตนเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนเพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจสูงสุดโดยผู้วิจัยได้ศึกษาโรงพยาบาลปราณบุรีและโรงพยาบาลสามร้อยยอดเนื่องจากทั้งโรงพยาบาลนี้มีความน่าสนใจในการค้นหาและศึกษาข้อมูลและมีลักษณะการดำเนินงานที่คล้ายคลึงกัน

1.2 คำถามงานวิจัย

1.3.1 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลปราณบุรีและโรงพยาบาลสามร้อยยอด เขตพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์มีความแตกต่างกันหรือไม่

1.3.2 ปัจจัยเรื่องใดบ้างที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของโรงพยาบาลปราณบุรีและโรงพยาบาลสามร้อยยอด เขตพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

1.3 วัตถุประสงค์ของการทำวิจัย

งานวิจัยนี้มีขึ้นเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเปรียบเทียบโรงพยาบาลปราณบุรีและโรงพยาบาลสามร้อยยอด ในเขตพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กับการกลับมาใช้ซ้ำโดยมีวัตถุประสงค์ของงานวิจัยดังนี้

1.2.1 เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการระหว่างโรงพยาบาลปราณบุรีและโรงพยาบาลสามร้อยยอด

1.2.2 ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการของโรงพยาบาลปราณบุรีและโรงพยาบาลสามร้อยยอด

1.2.3 ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อโอกาสการกลับมาใช้บริการซ้ำของโรงพยาบาลปราณบุรีและโรงพยาบาลสามร้อยยอด

1.4 ขอบเขตการวิจัย

ผู้วิจัยใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณสำหรับการศึกษาครั้งนี้ โดยเลือกใช้วิธีการสำรวจแบบสอบถามออนไลน์ที่สร้างขึ้นมาและได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยครั้งนี้

1.4.1 ประชาชนที่ใช้การศึกษาคือ บุคคลทั่วไปที่เคยใช้บริการโรงพยาบาลปราณบุรีและโรงพยาบาลสามร้อยยอด

1.4.2 ประชาชนที่ใช้การศึกษาเลือกจากประชาชน ที่ไปใช้บริการโรงพยาบาลทั้ง 2 แห่งและใช้จำนวน 450 คน

1.4.3 ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษาตั้งแต่ วันที่ 9 กันยายน – 12 ตุลาคม พ.ศ. 2562

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อเป็นแนวทางให้กับโรงพยาบาลปราณบุรีและโรงพยาบาลสามร้อยยอดให้ทราบถึงปัญหาที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลและสามารถนำข้อมูลไปวิเคราะห์หาความต้องการของผู้รับบริการ และนำข้อมูลมาศึกษาหาแนวทางการแก้ไขให้มีคุณภาพที่ดีขึ้น

1.6 นิยามศัพท์

1.6.1 ภาพลักษณ์ คือ ภาพในใจของประชาชนที่มารับบริการประกอบด้วย ความรู้สึก การสัมผัส การจับต้อง การมองเห็นและการกระทำได้รับการกระทำทั้งทางตรงและทางอ้อม ได้รับประสบการณ์ทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งภาพลักษณ์อาจเกิดขึ้นทั้งทางลบและทางบวก

1.6.2 ความพึงพอใจ คือ ความคิดของประชากรที่มีต่อสิ่งอื่นสิ่งใดที่อาจจะเกิดหลายปัจจัยเพื่อสนองความต้องการของประชาชน ซึ่งความพึงพอใจของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันออกไป

1.6.3 คุณภาพการให้บริการ คือ การสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการให้ตรงต่อความต้องการของมนุษย์ ทั้งทางตรงและทางอ้อม

1.6.4 คุณค่าที่ผู้รับบริการได้รับ คือ คุณค่าที่เกิดจากการบริการความพึงพอใจ ความต้องการ ภาวลักษณะ ความสะดวกสบายและความประทับใจในการรับบริการมากที่สุด



(Thailand Standard Industrial Classification: TSIC 2009)โรงพยาบาลและสถานพยาบาลเอกชนทั่วประเทศทั้งสิ้น 347 แห่ง เป็นโรงพยาบาลและสถานพยาบาลเอกชนที่มีขนาดน้อยกว่า 31 เตียง มีจำนวน 83 แห่ง หรือร้อยละ 23.9 ขนาด 31 - 50 เตียง มีจำนวน 46 แห่ง หรือร้อยละ 13.3 ขนาด 51 - 100 เตียง มีจำนวน 100 แห่ง หรือร้อยละ 28.8 และที่มีขนาดมากกว่า 100 เตียง มีจำนวน 118 แห่งป่วยใน 2.8 ล้านราย หรือร้อยละ 4.5 สำหรับจำนวนผู้ป่วยโดยเฉลี่ยต่อกิจการมีประมาณ 177,642 รายต่อกิจการ ในจำนวนนี้เป็นผู้ป่วยนอก 169,562 รายต่อกิจการและผู้ป่วยใน 8,080 รายต่อกิจการ

ระดับของโรงพยาบาลจำแนกได้ดังนี้

โรงพยาบาลระดับ A: Advance-Level Hospital โรงพยาบาลที่มีขีดความสามารถรองรับผู้ป่วยที่ต้องการการรักษาที่ยุ่ยากซับซ้อนระดับเชี่ยวชาญและเทคโนโลยีขั้นสูงและมีราคาแพง

โรงพยาบาลระดับ S : Standard-Level Hospital โรงพยาบาลที่มีขีดความสามารถรองรับผู้ป่วยที่ต้องการการรักษาที่ยุ่ยากซับซ้อนระดับเชี่ยวชาญเฉพาะ

โรงพยาบาลระดับ M1: Middle-Level Hospital โรงพยาบาลที่มีขีดความสามารถรองรับผู้ป่วยที่ต้องการการรักษาที่ยุ่ยากซับซ้อนระดับเชี่ยวชาญ

โรงพยาบาลระดับ M2 : Middle-Level Hospital โรงพยาบาลชุมชนขนาด 120 เตียงขึ้นไป ที่มีแพทย์เวชปฏิบัติหรือแพทย์เวชศาสตร์ครอบครัว 3 -5 คน และแพทย์เฉพาะทางครบทั้ง 6 สาขาหลัก

โรงพยาบาลระดับ F1 : First-Level Hospital โรงพยาบาลชุมชนขนาดเตียง 60 - 120 เตียง

โรงพยาบาลระดับ F2 : First-Level Hospital โรงพยาบาลชุมชนขนาดเตียง 30 - 90 เตียง

โรงพยาบาลระดับ F3 : First-Level Hospital โรงพยาบาลชุมชนขนาดเตียง 30 เตียง

1.โรงพยาบาลปราณบุรี

โรงพยาบาลปราณบุรี เป็นโรงพยาบาลระดับ F2 ตั้งอยู่ที่ 19 หมู่ 5 ถนนปากน้ำปราณ ตำบลวังก้ง อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีประชากรในอำเภอ 72,889 คน

2.โรงพยาบาลสามร้อยยอด

โรงพยาบาลสามร้อยยอด เป็นโรงพยาบาลระดับ F2 ตั้งอยู่ที่ 51 ถนนเพชรเกษม ตำบลไร่ใหม่ อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีประชากรในอำเภอ 46,435 คน

ตารางที่ 2.1 เปรียบเทียบข้อมูลระหว่างโรงพยาบาลปราณบุรี และโรงพยาบาลสามร้อยยอด

	โรงพยาบาลปราณบุรี	โรงพยาบาลสามร้อยยอด
จำนวนประชากร (คน)	72,889	46,435
จำนวนหลังคาเรือน (หลังคาเรือน)	17,274	10,412
จำนวนเตียง (เตียง)	60	60
แพทย์ทั้งหมด (คน)	6	7
ทันตแพทย์ (คน)	5	5
เภสัชกร (คน)	6	6
พยาบาล (คน)	52	54
อัตราครองเตียง	67.74	89.72

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับแนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์

ภาพลักษณ์เป็นการแสดงออกถึงปัจจัยหรือสิ่งที้องค์กรต่าง ๆ จะต้องมีการนำเสนอหรือมีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้บุคคลภายในและภายนอกองค์กรได้รับทราบถึงการดำเนินการหรือสิ่งต่าง ๆ ที้องค์กรได้มีการนำเสนอขึ้นเพื่อให้บุคคลเหล่านั้นเกิดความรู้เกิดความเข้าใจและเกิดทัศนคติที่ดี

อานวย วีรวรรณ (2540, หน้า 90) กล่าวว่าภาพลักษณ์หมายถึงภาพที่เกิดขึ้นภายในจิตใจ ซึ่งมีความรู้สึกต่อองค์กรนั้น ๆ อาจจะใช้ความรู้สึกทางตรงและทางอ้อมของตัวเอง

เสรี วงษ์มณฑา (2541, หน้า 16) กล่าวว่า ภาพลักษณ์เป็นข้อเท็จจริงของผู้รับประสบการณ์โดยตรงหรือมาจากพฤติกรรมขององค์กรนั้น ๆ การเกิดภาพลักษณ์ใช้ระยะเวลาที่ยาวนาน

พจน์ ใจชาญสุขกิจ (2550, หน้า 34) ภาพลักษณ์เป็นเสมือนสิ่งทีเกิดขึ้นจากความรู้สึกของแต่ละบุคคลต่อสิ่งต่าง ๆ และมักจะเป็นความรู้สึกทีสร้างขึ้นเองโดยมีข้อเท็จจริงเป็นหลักอ้างอิงอยู่ด้วยอาศัยประสบการณ์ การค้นคว้าหาความรู้ การหลอมรวมและสร้างสรรค์ คิด วิเคราะห์สิ่งต่าง ๆ จนทำให้เกิดความเชื่อ การรับรู้ การเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ ประกอบกันขึ้นเป็นภาพลักษณ์ของตนเอง และแสดงออกในรูปของพฤติกรรม โดยผ่านการคิดและกลั่นกรองของแต่ละคนมาแล้ว จึงทำให้ภาพลักษณ์นั้นมีลักษณะทีเกี่ยวข้องกับจิตใจโดยตรง เป็นการผ่านการตีความหมาย การเลือกสรร และการให้ความหมายของตนเอง

2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

Aday and Andersen (1975, p. 4) ความพึงพอใจคือ ความรู้สึก ความคิดเห็นที่เกิดจากสิ่งที่เกิดจากการสัมผัสของผู้บริการที่เข้าไปสัมผัสกับสิ่งนั้น ๆ

ภนิดา ชัยปัญญา (2541, หน้า 11) กล่าวถึง ความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกที่ ได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหวังและความต้องการ มีผู้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจ

เกศินี ศรีคงอยู่ (2543, หน้า 72) พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือด้านการเอาใจใส่ และสนใจของการแพทย์ตรวจรักษา และพึงพอใจในด้านความสะดวกสบายมากที่สุด

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ ที่เกิดจากรู้สึก ที่มีจิตใจในอารมณ์สภาวะทางบวก

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะประชากร

ลักษณะทางประชากรในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ส่วนตัวต่อเดือน อาชีพ การตรวจโรค การเดินทาง ระยะเวลา รวมถึงสิทธิการจ่ายค่ารักษาพยาบาล ส่งผลกระทบต่อ การรับรู้และความเข้าใจของผู้รับบริการที่ โรงพยาบาลโดยลักษณะประชากร ถ้าผู้รับสารอยู่ในกลุ่ม ลักษณะคล้ายกันก็จะมี ลักษณะหลักทางจิตวิทยาคล้ายกัน ส่วนคนที่ลักษณะแตกต่างกันก็จะมี การรับรู้แตกต่างกัน ส่งผลให้ ผู้รับบริการมีพฤติกรรมกรรับรู้สื่อและข่าวสารต่างกันด้วยเช่นกัน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538, หน้า 41) ได้กล่าวไว้ว่า การแบ่งส่วนต่างทางด้านตัวแปร ประชากรศาสตร์ ลักษณะทางประชากร เป็นตัววัดด้านจิตวิทยาและด้านสังคมช่วยอธิบายจิตวิเคราะห์ได้ดีขึ้น

ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ (2542, หน้า 44-45) พฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากสิ่งแวดล้อมภายนอกมา กระตุ้นมีคุณสมบัติและพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไปแนวคิดนี้จะตรงกับทฤษฎีกลุ่มสังคม กล่าวคือ พฤติกรรมของมนุษย์สามารถแบ่งออกได้เป็นกลุ่ม ๆ พฤติกรรมที่เหมือนกันจะอยู่กลุ่มเดียวกันทำอะไรจะคล้าย ๆ กัน

ปรมะ เสตะเวทิน (2546, หน้า 112) คุณสมบัติที่ต่างกันในตัวบุคคลจะมีอิทธิพลต่อการ สื่อสารและการรับสาร การรับสารในสภาวะต่าง ๆ การรับสารในจำนวนคนน้อยๆจะมีประสิทธิภาพมากกว่า เพราะในแต่ละครั้งไม่สามารถวิเคราะห์ผู้รับสารได้เลย ซึ่งวิธีที่ดีที่สุดคือ การจำแนกผู้รับสารออก ตามลักษณะประชากร ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพและการศึกษาและสิ่งเหล่านี้ เป็นการรับรู้และการเข้าใจ

สรุปได้ว่าลักษณะสำคัญของประชากรมีผลกระทาต่อการรับสารและการสื่อสาร ยิ่งประชากรมากเท่าไร การรับสารก็จะแ่่มากเท่านั้น เพราะเฉพาะนั้นควรต้องแบ่งแ่กเป็นสัดส่วนเป็นหมวดหมู่เพื่อความสะดวกในการสื่อสาร

2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

วิจิตร อาวะกุล (2539, หน้า 3) ได้กล่าวไว้ว่าเป็นความรู้สึกที่มีให้กับองค์กรนั้น ๆ หรือเป็นความนึกคิดความรู้สึกของเราเองที่มีต่อองค์กรว่าจะดีหรือไม่ดี ถ้าผลลัพธ์ออกมาไม่ดีก็อาจจะเกิดผลตามมากับองค์กรนั้น ๆ ดังนั้นควรแก้ไขในทางที่ดีขึ้น

พรทิพย์ วรกิจโกศคาทร (2536, หน้า 81) ภาพลักษณ์คือสิ่งที่เห็นเป็นภาพเกิดจากการนึกคิดในใจของเราออกมาในรูปแบบต่าง ๆ เกิดจากจินตนาการของเราเอง การรับรู้ สิ่งที่ดีหรือไม่ดี

วิรัช ลภรัตน์กุล (2542, หน้า 390) ความรู้สึกนึกคิดของประชากรที่มีต่อองค์กรเกี่ยวเนื่องมาจากชื่อเสียง พฤติกรรมขององค์กรนั้น ๆ สามารถเปลี่ยนแปลงได้เสมอ

Robinson และ Barlow (1959, p.77) ภาพลักษณ์หมายถึง ภาพที่เกิดจากการนึกคิดของประชากรที่มีต่อในองค์กร ได้จากทางตรงและทางอ้อม

เสรี วงษ์มณฑา (2546, หน้า 11) ภาพลักษณ์เป็นผลข้อเท็จจริงของแต่ละบุคคลที่จะจริงหรือไม่จริงก็ได้ เพราะภาพลักษณ์นั้นเกิดจากความรู้สึกส่วนบุคคลที่เอาความรู้สึกเข้าไปรวมกันอาจจะจริงหรือไม่จริงก็ได้

โดยสรุปได้ว่าภาพลักษณ์คือสิ่งที่เกิดจากตัวประชากรเองทั้งสิ่งเกิดขึ้นได้จากการนึกคิดความรู้สึกหรือสิ่งที่สัมผัสรับรู้ได้จริงอาจจะเป็นจริงก็ได้หรือไม่จริงก็ได้

2.6 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับ American Customer Satisfaction Index (ACSI)

“The American Customer Satisfaction Index (ACSI)” เป็นเครื่องมือที่ใช้ เพื่อวัดความพึงพอใจของลูกค้าในระดับมหภาค ได้รับการพัฒนาโดย Professor Claes Fornell ผู้อำนวยการ National Quality Research Center มหาวิทยาลัยมิชิแกน ประเทศสหรัฐอเมริกา ACSI ถูกพัฒนาขึ้นในปี ค.ศ. 1994 เพื่อเป็นดัชนีชี้วัดในระดับมหภาคที่ช่วยสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพของสินค้าและบริการ และความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อสินค้าและบริการที่ผลิตขึ้นภายในประเทศ รวมถึงสินค้าและบริการจากต่างประเทศที่จำหน่ายในสหรัฐอเมริกา เหตุผลที่ทำให้ ACSI มีบทบาทต่อระบบเศรษฐกิจสหรัฐฯ อย่างสูง เนื่องจากความพึงพอใจของลูกค้ามักส่งผลถึงแนวโน้มในอนาคตของกิจการว่าจะสามารถขายสินค้าและบริการได้มากน้อยเพียงใด อันนำไปสู่ผลประกอบการและผลกำไรของบริษัท นอกจากนี้ใน

ระดับธุรกิจ ASCI ยังช่วยให้ธุรกิจสามารถวัดความเชื่อสัตย์ของผู้บริโภคที่มีต่อตราสินค้า ค้นหาจุดอ่อนที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ (ณัฐพัชร ล้อประดิษฐพงษ์, ม.ป.ป.)

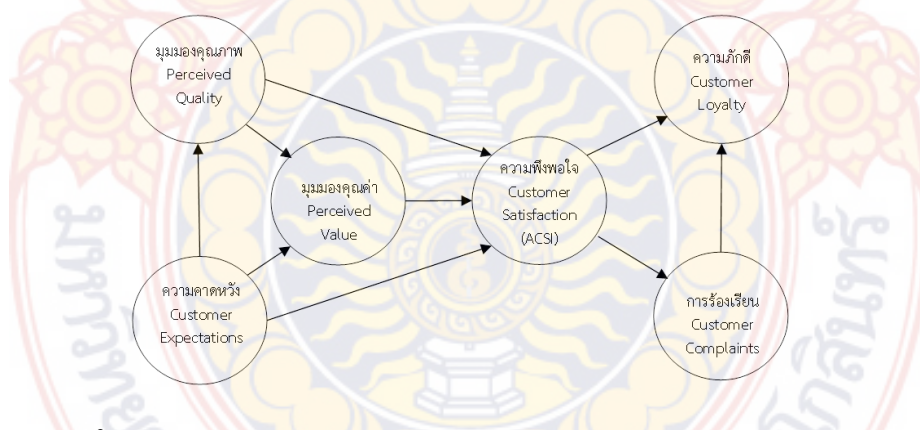
ในการคำนวณดัชนีชี้วัดความพึงพอใจระดับประเทศ อาศัยแบบจำลองทางเศรษฐมิติเชิงซ้อน (Multi-equation Econometric Model) โดยมีปัจจัยสำคัญที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้า ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบหลัก คือ

- 1) ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectations)
- 2) คุณภาพในสายตาของผู้บริโภค (Perceived Quality)
- 3) คุณค่าหรือความนิยมในสายตาของผู้บริโภค (Perceived Value)

นอกเหนือจากปัจจัยสำคัญที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้า 3 องค์ประกอบหลักข้างต้น ยังมีอีก 2 ปัจจัยที่เป็นผลจากความพึงพอใจของลูกค้า คือ

- 1) ข้อร้องเรียนของลูกค้า (Customer Complaint)
- 2) ความภักดีของลูกค้า (Customer Loyalty)

ซึ่งจากความพึงพอใจของลูกค้านี้ หากเป็นไปในทิศทางบวกจะส่งผลให้เกิดความจงรักภักดีของลูกค้า (Customer Loyalty) แต่หากเป็นไปในทิศทางลบจะส่งผลให้เกิดข้อร้องเรียนของลูกค้า (Customer Complaint)



ภาพที่ 2.1 แบบจำลอง ASCI

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บุญญาภ วงทับทิม (2560, หน้า 92) ได้ศึกษาคุณภาพในการบริการ และ ความพึงพอใจ โรงพยาบาลAAA อำเภอศรีราชาผลการศึกษาพบว่า ผู้มาใช้บริการส่วนมากเป็นเพศหญิงจำนวน 285 คน เพศชายจำนวน 115 คนอายุระหว่าง 31-40 ปีมากที่สุดระดับการศึกษาปริญญาตรีอาชีพพนักงาน บริษัทเอกชนส่วนมากจำนวน 151 คนมีรายได้อยู่ระหว่าง 10,000-20,000 บาทและ 50,001 ขึ้นไป

สุรเดช ทองแกมแก้ว, อนิวัช แก้วจ่านงค์และวาสนาสุวรรณวิจิตร (2557, หน้า 439) ได้ศึกษาพฤติกรรมการและความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่จังหวัดสงขลาผลการศึกษาได้ว่าบริการเนื่องจากมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยโดยค่าใช้จ่ายต่อครั้ง 1,001 –3,000. บาทชำระค่าบริการโดยใช้การประกันชีวิตระยะเวลาในการเดินทางมาโรงพยาบาลน้อยกว่า 1 ชม. ระยะเวลาสั้นสุดในการรักษา 1 -2 ชั่วโมง

วัชรา กรสุวรรณ์ (2558, หน้า 1) ได้ศึกษาภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชการุณย์ (SiPH) ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายส่วนใหญ่อายุ 50-66 ปีมีการศึกษาปริญญาตรีมีรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 25,001-50,000 บาทและประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนโดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการที่คลินิกอายุรกรรมรองลงมาคือคลินิกกระดูกและข้อและคลินิกศัลยกรรมตามลำดับและกลุ่มตัวอย่างมากกว่าครึ่งมีสิทธิในการจ่ายค่ารักษาพยาบาลที่สามารถเบิกได้ทั้งหมดหรือบางส่วน

สุภาวดี จิระชิวะนันท์ (2545, หน้า 76 -78) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยในแผนกศัลยกรรมต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์โดยสัมภาษณ์ผู้ป่วยจากหอผู้ป่วยสามัญแผนกศัลยกรรมชายและหญิงและที่แพทย์อนุญาตให้กลับบ้านทุกคนโดยไม่สุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุดพบว่า ด้านบริหาร ผู้ป่วยมีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ความเพียงพอของอุปกรณ์ ความสะอาดเป็นระเบียบของสถานที่

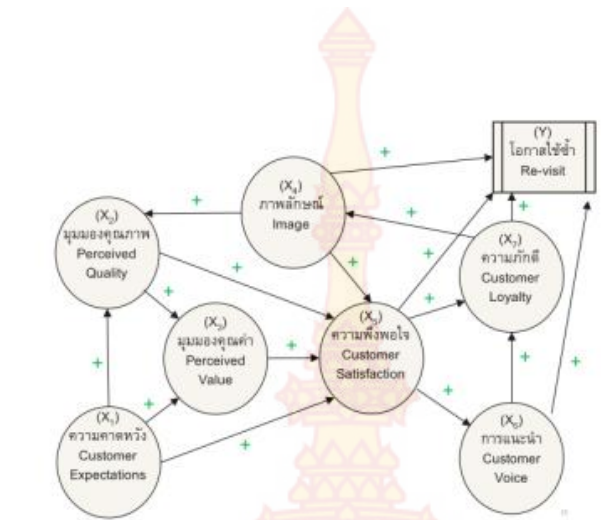
เชาวลิต อหะมัด (2546, หน้า 137) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการทั้งผู้ป่วยใหม่ และผู้ป่วยเก่าจำนวน 230 คน ที่มีต่อระบบการให้บริการโรงพยาบาลเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยาผลการศึกษา พบว่า ผู้ป่วยนอกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการของโรงพยาบาลอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความสะดวกในการมารับบริการ ด้านการประสานงานในการมารับบริการ ด้านความสนใจของเจ้าหน้าที่ ด้านข้อมูลที่ได้รับ ด้านคุณภาพบริการ ด้านค่าใช้จ่าย ส่วนปัจจัยด้านภูมิหลัง ได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา ระดับการศึกษา สถานะภาพสมรส อาชีพ รายได้ ภูมิฐานะและปัจจัยด้านอื่น ๆ ได้แก่ ประสบการณ์การรับบริการ สิทธิการรักษาพยาบาล จำนวนครั้งที่มารับบริการ พบว่าไม่มีผลกับความพึงพอใจ

นฤพร ผลฉัตร (2551, หน้า 88) ได้ทำการศึกษาเรื่องภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติในการรับรู้ของชุมชนคลองหลวง โดยใช้รูปแบบการวิจัยปริมาณเชิงสำรวจและเครื่องมือคือ แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 400 คน ซึ่งผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ รายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท และที่สำคัญผู้ใช้บริการเคยใช้บริการที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ในด้านการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร กลุ่มตัวอย่างจะเปิดรับข่าวสารและกิจกรรมของทางโรงพยาบาลจากสื่อบุคคลและสื่อประชาสัมพันธ์มากที่สุด

พรพิชชา ภัทรากร (2545, หน้า 133) ศึกษาเรื่องการรับรู้ภาพลักษณ์โรงพยาบาลรัฐในกรุงเทพมหานครของผู้ใช้บริการ ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับสุขภาพและโรงพยาบาลรัฐจากโทรทัศน์ มากที่สุด การรับรู้ภาพลักษณ์คือเป็นโรงพยาบาลที่มีประสิทธิภาพการรักษาและลักษณะทางประชากร เพศและรายได้ที่ได้มาจากโรงพยาบาลรัฐแตกต่างกันมีการรับรู้ภาพลักษณ์บุคคลากรในโรงพยาบาลรัฐ แตกต่างกัน ขณะที่ประชากรที่แตกต่างกันรับรู้ภาพลักษณ์โรงพยาบาลรัฐไม่แตกต่างกัน

พรชัย ดีไพศาลสกุล (2557, หน้า 589) ได้ศึกษาเรื่องการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการในคุณภาพ บริการโรงพยาบาล ข้อมูลทั้งหมดเกี่ยวกับคุณภาพบริการโรงพยาบาลมาจากประสบการณ์ ความคิด ความเชื่อ และทัศนคติของผู้รับบริการโดยตรง ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยสำคัญของคุณภาพบริการโรงพยาบาล คือ แพทย์ที่มีความรู้ความสามารถ มีจรรยาบรรณ ดูแลเอาใจใส่ ให้ความรู้ความเข้าใจในแผนการรักษา กำหนดแนวทางปฏิบัติให้แก่ผู้ป่วยได้ครบถ้วน ควบคุมกับการดูแลเอาใจใส่ ช่วยเหลือด้วยความจริงใจจากเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล เช่น พยาบาล เทคนิคการแพทย์ เภสัชกร และเจ้าหน้าที่อื่น ความต้องการเฉพาะของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการ คือ ต้องการความเลิศหู และสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างสมบูรณ์ ชื่อเสียงของโรงพยาบาล และมาตรฐานการรับรอง เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้รับบริการต้องการได้รับตามความเหมาะสมกับระดับชั้นทางสังคมและฐานะทางการเงิน เป็นต้น

2.8 กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 2.2 กรอบแนวคิดการวิจัย ACSI

สมการตามกรอบแนวคิด ACSI

$$X_{1i} = \text{ตัวแปรอิสระ (Exogenous Variables)}$$

$$X_{2i} = \beta_{20} + \beta_{21}X_{1i} + \beta_{24}X_{4i} + \beta_{2i}$$

$$X_{3i} = \beta_{30} + \beta_{31}X_{1i} + \beta_{32}X_{2i} + \beta_{3i}$$

$$X_{4i} = \beta_{40} + \beta_{47}X_{7i} + \beta_{4i}$$

$$X_{5i} = \beta_{50} + \beta_{51}X_{1i} + \beta_{52}X_{2i} + \beta_{53}X_{3i} + \beta_{54}X_{4i} + \beta_{5i}$$

$$X_{6i} = \beta_{60} + \beta_{65}X_{5i} + \beta_{6i}$$

$$X_{7i} = \beta_{70} + \beta_{75}X_{5i} + \beta_{76}X_{6i} + \epsilon_{7i}$$

$$Y_i = f(\beta_{80} + \beta_{84}X_{4i} + \beta_{85}X_{5i} + \beta_{86}X_{6i} + \beta_{87}X_{7i} + \epsilon_{8i})$$

จากภาพที่ 2.2 แสดงถึงแบบจำลอง ACSI ประกอบด้วย 7 องค์ประกอบ โครงสร้างแบบจำลองมีลักษณะความเป็นเหตุเป็นผลกัน จะเห็นว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจมี 4 องค์ประกอบ ซึ่งเป็นปัจจัยที่เป็นตัวแปรต้น ซึ่งประกอบด้วย ความคาดหวังของผู้รับที่มีต่อบริการ (Customer Expectations) มุมมองคุณภาพของผู้รับที่มีต่อบริการ (Perceived Quality) มุมมองคุณค่าของผู้รับที่มีต่อบริการ (Perceived Value) และภาพลักษณ์ของการบริการ (Image) ซึ่งภาพลักษณ์นี้ หากบริการมีภาพลักษณ์ที่ดีก็จะ

สอดคล้องไปกับมุมมองคุณภาพของผู้รับบริการ ก่อให้เกิดเป็นปัจจัยในการกลับมาใช้บริการซ้ำนั้น ๆ ด้วย ในขณะเดียวกันก็มีปัจจัยอีก 3 ปัจจัยที่เป็นผลลัพธ์จากความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ การร้องเรียนของผู้รับบริการ (Customer Complaints) ความภักดีในบริการ (Customer Loyalty) และการกลับมาใช้ซ้ำของผู้รับบริการ (Re-visit) หากผลลัพธ์ คือ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจบริการ ผู้รับบริการจะมีความภักดีต่อโรงพยาบาล ก่อให้เกิดแนวโน้มในการกลับมาใช้บริการซ้ำ มีทัศนคติอันดีต่อการบริการนั้น ๆ และแนะนำการบอกต่อผู้อื่น รวมถึงชักชวนให้ใช้บริการนั้น ๆ ในทางตรงกันข้าม หากผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจต่อการบริการ ผู้รับบริการจะแสดงออกโดย การร้องเรียน (Customer Complaints) อันจะเป็นผลเสียต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ

2.9 สมมติฐานในการวิจัย

H1 : ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และภาพลักษณ์ของความพึงพอใจของผู้รับบริการและภาพลักษณ์ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อมุมมองคุณภาพในการให้บริการ

H2 : ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และมุมมองคุณภาพของความพึงพอใจของผู้รับบริการและภาพลักษณ์ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อมุมมองคุณค่าของผู้ใช้บริการ

H3 : ความภักดีของของความพึงพอใจของผู้รับบริการและภาพลักษณ์ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีความสัมพันธ์ เชิงบวกต่อภาพลักษณ์ในการให้บริการ

H4 : ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ของความพึงพอใจของผู้รับบริการและภาพลักษณ์ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

H5 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและภาพลักษณ์ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีความสัมพันธ์เชิงลบต่อการร้องเรียนของผู้ใช้บริการ

H6 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและภาพลักษณ์ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีความสัมพันธ์ เชิงบวกต่อความภักดีของผู้ใช้บริการ และการร้องเรียนของผู้ใช้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงลบต่อความภักดีของผู้ใช้บริการ

H7 : ภาพลักษณ์ในการให้บริการ ความพึงพอใจ และความภักดีของความพึงพอใจของผู้รับบริการและภาพลักษณ์ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อโอกาสกลับมาใช้ซ้ำ และการแนะนำของผู้ใช้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงลบต่อโอกาสกลับมาใช้ซ้ำ

ตารางที่ 3.1 แสดงองค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา

ผู้ใช้บริการ	โรงพยาบาลปรางบุรี	โรงพยาบาลสามร้อยยอด	รวม
ในพื้นที่	147	152	299
	49.16%	50.84%	100.00%
นอกพื้นที่	78	73	151
	51.66%	48.34%	100.00%
รวม	255	225	450
	50.00%	50.00%	100.00%

จากตารางที่ 3.1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่างที่เก็บข้อมูลมาได้ และใช้ในงานวิจัยนี้สามารถเป็นตัวแทนที่ดีของประชากรนี้ได้ จากแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 450 คน โดยกลุ่มตัวอย่างมีองค์ประกอบจากประชากรทุกกลุ่มย่อยที่มีพฤติกรรมที่แตกต่างกันตามประเด็นที่ศึกษา ซึ่งกลุ่มผู้ใช้บริการเป็นในพื้นที่จำนวน 299 คน แบ่งเป็นพื้นที่ โรงพยาบาลปรางบุรี 147 คน คิดเป็นร้อยละ 49.16 แบ่งเป็นพื้นที่ โรงพยาบาลสามร้อยยอด 152 คน คิดเป็นร้อยละ 50.84 กลุ่มผู้ใช้บริการเป็นบุคคลนอกพื้นที่ จำนวน 151 คน แบ่งเป็นพื้นที่ โรงพยาบาลปรางบุรี 78 คน คิดเป็นร้อยละ 51.66 แบ่งเป็นพื้นที่โรงพยาบาลสามร้อยยอด 73 คน คิดเป็นร้อยละ 48.34

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามออนไลน์ โดยแบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ จำนวน 7 ข้อ ประกอบด้วย การมาใช้โรงพยาบาล เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ย

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการระหว่างโรงพยาบาลปรางบุรีและโรงพยาบาลสามร้อยยอด

1. ลักษณะการมาใช้บริการ
2. ความถี่ในการใช้บริการ
3. ระยะเวลาในการเดินทางมาโรงพยาบาล
4. สถานะของผู้ตอบแบบสอบถาม
5. ท่านไปใช้บริการโรงพยาบาลกับใคร

6. เหตุผลที่เลือกมาใช้บริการที่โรงพยาบาลแห่งนี้

7. วิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาล

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล
ปราณบุรีและโรงพยาบาลสามร้อยยอด แบ่งตามองค์ประกอบตามกรอบแนวคิดการวิจัย 8 ด้าน ดังนี้

1. ความคาดหวัง (Customer Expectations)
2. มุมมองคุณภาพ (Perceived Quality)
3. มุมมองคุณค่า (Perceived Value)
4. ภาพลักษณ์ (Image)
5. ความพึงพอใจ (Customer Satisfaction)
6. การร้องเรียน (Customer Complaints)
7. ความภักดี (Customer Loyalty)
8. กลับมาใช้ซ้ำ (Re-visit)

ใช้วิธีการวัดแบบ Likert Scale โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน คือ 1-5 คะแนน ดังนี้

5 คะแนน หมายถึง มากที่สุด

4 คะแนน หมายถึง มาก

3 คะแนน หมายถึง ปานกลาง

2 คะแนน หมายถึง น้อย

1 คะแนน หมายถึง น้อยที่สุด

3.3.2. การทดสอบเครื่องมือ

3.3.2.1 การทดสอบความถูกต้องของเนื้อหา (Content validity) ในแต่ละข้อให้
ครอบคลุมข้อมูลที่ต้องการตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ผู้ศึกษาได้นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาให้พิจารณา
คำถามทุกข้อ และปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้แน่ใจว่า คำตอบที่ได้จะทำให้ข้อมูลมีประโยชน์ต่อการศึกษาใน
ครั้งนี้

3.3.2.2 การนำเสนอแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 450 ชุด

3.3.2.3 นำข้อมูลทั้ง 450 ชุดที่เก็บรวบรวมได้มาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยวิธีการ Factor analysis, ToTolVairanceและการใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ครอนบัคอัลฟา (Cronbach α -coefficient)

ตารางที่ 3.2 การปัจจัย (Factor Analysis) และความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถาม

Items	Factor Loading	% Variance	Total	Cronbach Alpha
ความคาดหวังการเข้าใช้งาน (Customer Expectations)		0.8163		0.9241
1. มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มาใช้บริการอย่างครบถ้วน	0.8980			
2. ความสบาย ความสะอาดเรียบร้อยของโรงพยาบาล	0.9001			
3. ความตรงต่อเวลาของบุคลากร	0.9107			
4. มีความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์	0.9051			
มุมมองคุณภาพ (Perceived Quality)		0.8435		0.9375
1. บุคลากรมีความสามารถในการรักษา	0.9111			
2. มีความสบายใจเวลามาปรึกษากับบุคลากรต่าง ๆ ในโรงพยาบาล	0.9216			
3. มียาที่ดีในการรักษาผู้ป่วย	0.9240			
4. ความสะดวกสบาย ความรวดเร็วในการรักษา	0.9169			
มุมมองและคุณค่า (Perceived Value)		0.8595		0.9453
1. บุคลากรในโรงพยาบาลให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0.9190			
2. บุคลากรในโรงพยาบาลให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง	0.9371			
3. บุคลากรในโรงพยาบาลให้ความช่วยเหลือ คำแนะนำ และการรักษาเป็นอย่างดี	0.9417			
4. บุคลากรในโรงพยาบาลให้ความผ่อนคลายและความสบายใจต่อผู้ใช้บริการ	0.9102			
ภาพลักษณ์ (Image)		0.8738		0.9515
1. โรงพยาบาลมีชื่อเสียงในการรักษา	0.9421			
2. มีบุคลากรผู้เชี่ยวชาญ ชำนาญในการรักษาพยาบาล	0.9441			
3. บุคลากรสามารถสื่อสารเกี่ยวกับการให้บริการที่เข้าใจมากขึ้น	0.9386			
4. มีมหาวิทยาลัยแพทย์และมีโรงพยาบาล	0.9139			

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

ความพึงพอใจ (Customer Satisfaction)	0.8840	0.9561
1. ความพึงพอใจต่อบุคลากรในโรงพยาบาล	0.9360	
2. ความพึงพอใจต่อความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์	0.9363	
3. ความพึงพอใจต่อบุคลากรมีความสามารถในการตัดสินใจและแก้ไขปัญหา ได้เป็นอย่างดี	0.9428	
4. ความพึงพอใจต่อบุคลากรในโรงพยาบาลมีจำนวนเพียงพอ	0.9457	
การร้องเรียน (Customer Complaints)	0.9121	0.9033
1. ร้องเรียนไปยังหน่วยงานต้นสังกัด	0.9587	
2. บอกปัญหาให้กับคนที่ท่านรู้จัก	0.9063	
3. บอกปัญหาในสื่อสังคมออนไลน์	0.9519	
ความภักดี (Customer Loyalty)	0.8823	0.9332
1. ท่านจะบอกต่อสิ่งดี ๆ ที่ท่านได้รับการให้บริการของโรงพยาบาล	0.9550	
2. ท่านจะยังคงเลือกใช้บริการโรงพยาบาลแห่งนี้	0.9550	

จากตารางที่ 3.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) และความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถามปรากฏว่าค่า Factor Loading และค่า % Total Variance ของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ความคาดหวังการใช้บริการ คุณภาพการใช้บริการคุณค่าที่ได้รับจากการรับบริการภาพลักษณ์การให้บริการ ความพึงพอใจในการรับบริการ การร้องเรียนของผู้ใช้บริการ ความภักดีของผู้ใช้บริการการรับรู้จำนวนผู้ให้บริการต่าง ๆ ของโรงพยาบาล ทุกตัวแปรมีค่าโดยรวมสูงกว่า 0.7 จึงสรุปได้ว่าแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีความเที่ยงตรง (Valid) และมีความเชื่อถือได้ (Reliable) อย่างดีในทุกตัวแปร

3.4 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณโดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยมีขั้นตอนการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

3.4.1. การเก็บข้อมูลโดยวิธีเก็บข้อมูลออนไลน์และนำไปแจกแจงให้กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ใช้บริการโรงพยาบาลปราณบุรีและโรงพยาบาลสามร้อยยอดในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้โดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จำนวน 450 คน โดยใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ

3.4.2. การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้ระยะเวลาตั้งแต่เดือน 9 กันยายน – 12 ตุลาคม พ.ศ. 2562 หลังจากนั้นนำแบบสอบถามมาตรวจความถูกต้องสมบูรณ์เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไปโดยหลังจากได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างตามกรอบแนวคิด ACSI

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลตามหลักสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีขั้นตอนในการดำเนินงานการวิจัย โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

3.5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptiveststistics) เป็นการอธิบายลักษณะทางประชากรศาสตร์เกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส การศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานที่ที่รับบริการโรงพยาบาลที่อยู่ในพื้นที่และนอกพื้นที่ของโรงพยาบาลปราณบุรีและโรงพยาบาลสามร้อยยอดในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยนำมาสรุปผลการวิเคราะห์การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าคะแนนเฉลี่ย (Average)

3.5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นการอธิบายกลุ่มประชาชนที่เก็บรวบรวมข้อมูล และสรุปผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จทางสถิติในการทดสอบโดยการศึกษาในครั้งนี กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01, 0.05 และ 0.1

สมการตามกรอบแนวคิด ACSI

X_{1i} =ตัวแปรอิสระ (Exogenous Variables)

$$X_{2i} = \beta_{20} + \beta_{21} X_{1i} + \beta_{24} X_{4i} + \epsilon_{2i}$$

$$X_{3i} = \beta_{30} + \beta_{31} X_{1i} + \beta_{32} X_{2i} + \epsilon_{3i}$$

$$X_{4i} = \beta_{40} + \beta_{47} X_{7i} + \epsilon_{4i}$$

$$X_{5i} = \beta_{50} + \beta_{51} X_{1i} + \beta_{52} X_{2i} + \beta_{53} X_{3i} + \beta_{54} X_{4i} + \epsilon_{5i}$$

$$X_{6i} = \beta_{60} + \beta_{65} X_{5i} + \epsilon_{6i}$$

$$X_{7i} = \beta_{70} + \beta_{75} X_{5i} + \beta_{76} X_{6i} + \epsilon_{7i}$$

$$Y_i = f(\beta_{80} + \beta_{84} X_{4i} + \beta_{85} X_{5i} + \beta_{86} X_{6i} + \beta_{87} X_{7i} + \epsilon_{8i})$$

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

	1	2	3	4	5	ค่าเฉลี่ย
ความตรงต่อเวลาของการให้บริการ	11	25	168	162	84	3.628
	2.44%	5.56%	37.33%	36.00%	18.67%	
ความพร้อมของเครื่องมืออุปกรณ์	7	32	165	149	97	3.66
	1.56%	7.11%	36.67%	33.11%	21.56%	
2. มุมมองคุณภาพ (Perceived Quality)						
มีความสะดวกสบายในการบริการ	7	18	167	182	76	3.671
	1.56%	4.00%	37.11%	40.44%	16.89%	
เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเต็มใจและเป็นมิตร	11	24	173	157	85	3.624
	2.44%	5.33%	38.44%	34.89%	18.89%	
สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	17	32	180	148	73	3.506
	3.78%	7.11%	40.00%	32.89%	16.22%	
ให้บริการได้อย่างถูกต้องและมีความปลอดภัย	9	19	163	178	81	3.673
	2.00%	4.22%	36.22%	39.56%	18.00%	
3. มุมมองคุณค่า (Perceived Value)						
บุคลากรในโรงพยาบาลให้บริการอย่างเสมอภาค	12	24	149	179	86	3.673
	2.67%	5.33%	33.11%	39.78%	19.11%	
บุคลากรในโรงพยาบาลให้ความช่วยเหลือแนะนำ	11	17	155	178	89	3.704
	2.44%	3.78%	34.44%	39.56%	19.78%	
มีระบบหรือเทคโนโลยีในการให้บริการ	11	16	174	164	85	3.657
	2.44%	3.56%	38.67%	36.44%	18.89%	
มีเทคโนโลยีและอุปกรณ์การแพทย์ที่เหมาะสม	10	26	169	163	82	3.624
	2.22%	5.78%	37.56%	36.22%	18.22%	
4. ภาพลักษณ์ (Image)						
โรงพยาบาลมีชื่อเสียงคุณภาพในการรักษา	16	28	174	159	73	3.544
	3.56%	6.22%	38.67%	35.33%	16.22%	
มีบุคลากรที่เชี่ยวชาญ ชำนาญการในการรักษา	11	27	166	168	78	3.611
	2.44%	6.00%	36.89%	37.33%	17.33%	
มีระบบเทคโนโลยีในการให้บริการ	11	33	179	153	74	3.546
	2.44%	7.33%	39.87%	34.00%	16.44%	
มีมหาวิทยาลัยหรือมีโรงพยาบาลที่อยู่ในเครือข่าย	16	36	170	159	69	3.508
	3.56%	8.00%	37.78%	35.33%	15.33%	

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

	1	2	3	4	5	ค่าเฉลี่ย
5. ความพึงพอใจ (Customer Satisfaction)						
ความพึงพอใจต่อบุคลากรผู้ให้บริการ	12	23	181	159	75	3.582
	2.67%	5.11%	40.22%	35.33%	16.67%	
ความพึงพอใจต่อความทันสมัยของเครื่องมือ	10	24	183	165	68	3.571
	2.22%	5.33%	40.67%	36.67%	15.11%	
ความพึงพอใจด้านความสะดวกสบายในการใช้บริการ	12	21	174	174	74	3.604
	2.67%	4.67%	38.67%	38.67%	16.44%	
ความพึงพอใจต่อความเร็วในการใช้บริการ	15	35	189	189	66	3.471
	3.33%	7.78%	42.00%	42.00%	14.67%	

จากตารางที่ 4.1 การแจกแจงความถี่ของข้อมูลจากแบบสอบถามพบว่า ความคาดหวังของผู้รับบริการโรงพยาบาลปราณบุรีและโรงพยาบาลสามร้อยยอด พบว่า กลุ่มตัวอย่างความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็นโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้ดังนี้ ความสะอาดเรียบร้อยของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.797) รองลงมาคือ สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.704) ความพร้อมของเครื่องมืออุปกรณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.66) และความตรงต่อเวลาในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.628) ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าความคาดหวังด้านความสะอาดเรียบร้อยและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้รับบริการผู้รับบริการให้ความสำคัญมากที่สุด

มุมมองคุณภาพของผู้รับบริการโรงพยาบาลปราณบุรีและโรงพยาบาลสามร้อยยอด พบว่ากลุ่มตัวอย่างมุมมองคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็นโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้ดังนี้ ให้บริการได้อย่างถูกต้องและมีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.673) รองลงมาคือ มีความสะดวกสบายในการบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.671) เจ้าหน้าที่บริการอย่างเต็มใจและเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 3.624) และสามารถให้บริการอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.506) ทั้งนี้จะเห็นได้ว่ามุมมองคุณภาพด้านให้บริการได้อย่างถูกต้องและมีความปลอดภัยและมีความสะดวกสบายในการบริการผู้รับบริการให้ความสำคัญมากที่สุด

มุมมองด้านคุณค่าของผู้รับบริการโรงพยาบาลปราณบุรีและโรงพยาบาลสามร้อยยอด พบว่ากลุ่มตัวอย่างมุมมองด้านคุณค่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็นโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้ดังนี้ บุคลากรให้ความช่วยเหลือแนะนำ (ค่าเฉลี่ย 3.704) รองลงมาคือบุคลากรให้ความสำคัญด้วยความเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 3.673) มีระบบเทคโนโลยีในการพัฒนา (ค่าเฉลี่ย 3.657) และมีเทคโนโลยี

การแพทย์ที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.624) ทั้งนี้จะเห็นได้ว่ามุมมองด้านคุณค่าด้านบุคลากรให้ความช่วยเหลือแนะนำและบุคลากรให้ความสำคัญด้วยความเสมอภาคของผู้รับบริการให้ความสำคัญมากที่สุด

ภาพลักษณ์ของผู้รับบริการโรงพยาบาลปราณบุรีและโรงพยาบาลสามร้อยยอด พบว่ากลุ่มตัวอย่างภาพลักษณ์อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็นโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้ดังนี้ มีบุคลากรที่เชี่ยวชาญ ชำนาญการในการรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.611) รองลงมาคือ มีระบบเทคโนโลยีในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.546) โรงพยาบาลมีชื่อเสียงในการรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.544) และมีมหาลัยแพทย์หรือมหาวิทยาลัยเครือข่าย (ค่าเฉลี่ย 3.508) ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าภาพลักษณ์ด้านบุคลากรที่เชี่ยวชาญ ชำนาญการในการรักษาและมีระบบเทคโนโลยีในการให้บริการของผู้รับบริการให้ความสำคัญมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการ และการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของโรงพยาบาลในเขตภาคใต้ตอนบน กรณีศึกษาโรงพยาบาลปราณบุรีและโรงพยาบาลสามร้อยยอดพบว่ากลุ่มตัวอย่างความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็นโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้ดังนี้ ความสะดวกสบายในด้านการบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.604) ความพึงพอใจต่อบุคลากรในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.582) ความพึงพอใจต่อความทันสมัยต่อเครื่องมือแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 3.571) และความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.471) ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าความสะดวกสบายในด้านการบริการและความพึงพอใจต่อบุคลากรในการให้บริการ ผู้รับบริการให้ความสำคัญมากที่สุด

การร้องเรียนของผู้รับบริการโรงพยาบาลปราณบุรีและโรงพยาบาลสามร้อยยอดพบว่ากลุ่มตัวอย่างการร้องเรียนอยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็นโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้ดังนี้บอกปัญหาให้กับคนรู้จัก (ค่าเฉลี่ย 3.035) บอกปัญหาในสื่อสังคมออนไลน์ (ค่าเฉลี่ย 2.780) และร้องเรียนไปยังหน่วยงานสังกัด (ค่าเฉลี่ย 2.72) ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าบอกปัญหาให้กับคนรู้จักและบอกปัญหาในสื่อสังคมออนไลน์ต่อการให้บริการมากที่สุด

ความภักดีของผู้รับบริการโรงพยาบาลปราณบุรีและโรงพยาบาลสามร้อยยอดพบว่ากลุ่มตัวอย่างความภักดีอยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็นโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้ดังนี้ท่านจะบอกต่อสิ่งดีที่ท่านได้รับในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.577) และท่านจะเลือกใช้บริการโรงพยาบาลแห่งนี้ต่อไป ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าการบอกต่อสิ่งที่ดีๆในการรับบริการสำคัญที่สุด

4.2 การวิเคราะห์ตัวแปรจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ตัวแปรตามจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ ซึ่งประกอบด้วย

ตาราง 4.2 การวิเคราะห์ตัวแปรจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์

	จำนวน	ความคาดหวัง	มุมมอง คุณภาพ	มุมมองคุณค่า	ภาพลักษณ์	ความพึงพอใจ	การร้องเรียน	ความภักดี
โรงพยาบาลที่ท่านใช้บริการ								
โรงพยาบาลปทุมธานี	225	0.6241	0.5994	0.6115	0.5763	0.5783	0.4455	0.574
โรงพยาบาลสามร้อยยอด	225	0.7261	0.7113	0.7211	0.7005	0.7007	0.4651	0.7116
t-test 0		5.4257 ***	5.8896 ***	5.6518 ***	6.2153 ***	6.2921 ***	0.6622	6.6695 ***
เพศ								
ชาย	187	0.6815	0.6710	0.6828	0.6555	0.6573	0.4861	0.6563
หญิง	263	0.6706	0.6443	0.6546	0.6263	0.6269	0.4334	0.6337
t-test1		0.5565	1.3381	1.3902	1.3831	1.4785	1.7558 *	1.0388
อายุ								
ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 24 ปี	241	0.7014	0.6910	0.7046	0.6852	0.6768	0.5148	0.6795
25 – 30 ปี	99	0.6702	0.6466	0.6555	0.6312	0.6403	0.4275	0.6326
31 – 40 ปี	65	0.6031	0.5544	0.5588	0.5105	0.5281	0.3692	0.5348
41 ปีขึ้นไป	45	0.6488	0.4613	0.4626	0.4296	0.4307	0.2388	0.4500
Ftest2		4.6722 ***	5.6198 ***	5.8075 ***	8.1649 ***	5.8756 ***	4.7707 ***	4.7493 ***

ตาราง 4.2 (ต่อ)

	จำนวน	ความคาดหวัง	มุมมองคุณภาพ	มุมมองคุณค่า	ภาพลักษณ์	ความพึงพอใจ	การร้องเรียน	ความภักดี
สถานภาพการสมรส								
โสด	331	0.6871	0.6740	0.6853	0.6623	0.6594	0.4848	0.6568
สมรส	92	0.6333	0.5979	0.6056	0.5536	0.5750	0.3523	0.6019
อื่นๆ	27	0.7179	0.4307	0.4778	0.4476	0.4479	0.2754	0.4822
Ftest3		1.6580	3.4690 **	3.8965 ***	6.0519 ***	4.0262 ***	4.4693 ***	2.2627 *
การศึกษา								
ต่ำกว่าปริญญาตรี	154	0.6557	0.6431	0.6435	0.6134	0.6240	0.4469	0.6298
กำลังศึกษาปริญญาตรี / ปริญญาตรี	268	0.6885	0.6651	0.6815	0.6537	0.6511	0.4745	0.6545
กำลังศึกษาปริญญาโท / ปริญญาโท	28	0.4668	0.4502	0.4622	0.4454	0.4386	0.2232	0.4336
Ftest4		4.5378 ***	3.7182 **	4.4202 ***	2.5136 *	3.5354 **	2.2310 *	3.1149 **
อาชีพ								
นิสิต / นักศึกษา	104	0.7696	0.7547	0.7655	0.7517	0.7525	0.6209	0.7380
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ / พนักงาน ของรัฐ	77	0.6850	0.6635	0.6867	0.6450	0.6617	0.4155	0.6527
พนักงานบริษัทเอกชน	98	0.6167	0.5989	0.6168	0.5882	0.5915	0.3383	0.5933

ตาราง 4.2 (ต่อ)

	จำนวน	ความคาดหวัง	มุมมอง คุณภาพ	มุมมองคุณค่า	ภาพลักษณ์	ความพึงพอใจ	การร้องเรียน	ความภักดี
อาชีพ								
รับจ้างทั่วไป	36	0.6745	0.6723	0.6619	0.6653	0.6495	0.4837	0.6702
อื่นๆ	54	0.9386	0.4373	0.4573	0.4131	0.3876	0.2951	0.3937
Ftest5		6.4850 ***	6.8569 ***	6.9039 ***	8.2781 ***	9.1457 ***	8.2306 ***	5.2957 ***
รายได้ต่อเดือน								
ต่ำกว่า 10,000 บาท	161	0.7016	0.6873	0.7000	0.6801	0.6795	0.5294	0.6661
10,001 – 20,000 บาท	206	0.6679	0.6437	0.6554	0.6235	0.6256	0.4328	0.6354
20,001 – 30,000 บาท	39	0.6138	0.8083	0.6107	0.5900	0.5868	0.3911	0.5900
มากกว่า 30,001 บาท	44	0.8177	0.4333	0.4415	0.4137	0.4327	0.2439	0.4606
Ftest6		1.6689	1.7195	1.9523	2.5380 **	2.6172 **	4.3447 ***	1.1244
ลักษณะการมาใช้บริการ								
ตรวจสอบสภาพประจำปี	72	0.7559	0.7453	0.7474	0.7295	0.7207	0.5740	0.7256
ตรวจโรคทั่วไป	288	0.6597	0.6389	0.6492	0.6209	0.6174	0.4210	0.6267
ตรวจโรคอื่นๆ	90	0.5356	9.4333	0.4442	0.4267	0.4374	0.3278	0.4295
Ftest7		3.6066 ***	4.5485 ***	3.9973 ***	3.8032 **	3.7473 ***	3.5946 ***	3.0998 **

ตาราง 4.2 (ต่อ)

	จำนวน	ความคาดหวัง	มุมมอง คุณภาพ	มุมมองคุณค่า	ภาพลักษณ์	ความพึงพอใจ	การร้องเรียน	ความภักดี
ความถี่ในการใช้บริการ								
น้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน	336	0.6671	0.6432	0.6538	0.6187	0.6228	0.4478	0.6292
2 ครั้งต่อเดือน	62	0.7019	0.6851	0.6976	0.6777	0.6726	0.4731	0.6814
มากกว่า 3 ครั้งต่อเดือน	52	0.7111	0.6977	0.7149	0.7318	0.7130	0.5215	0.7175
Ftest8		0.6188	1.2064	1.2596	3.0559 **	2.2916 *	1.0184	1.4997
ระยะเวลาในการเดินทางมา โรงพยาบาล								
ต่ำกว่าหรือเทียบเท่ากับ 30 นาที	229	0.6658	0.6423	0.6488	0.6172	0.6287	0.4799	0.6206
31 นาที - 1 ชั่วโมง	173	0.6828	0.6640	0.6753	0.6515	0.6462	0.4248	0.6663
มากกว่า 1 ชั่วโมงขึ้นไป	48	0.7679	0.4558	0.4795	0.4617	0.4561	0.3047	0.4544
Ftest9		0.5107	0.4558	1.7975	2.1528 *	0.5192	1.0203	1.5359
สถานะของผู้ตอบแบบสอบถาม								
เป็นบุคคลในพื้นที่	299	0.6687	0.6431	0.6525	0.6276	0.6317	0.4715	0.6350
เป็นบุคคลนอกพื้นที่	151	0.6878	0.6779	0.6937	0.6598	0.6550	0.4232	0.6591
Ftest10		0.8607	3.0952 *	3.7935 *	2.1424	1.1824	2.3732	1.1178

ตาราง 4.2 (ต่อ)

	จำนวน	ความคาดหวัง	มุมมอง คุณภาพ	มุมมองคุณค่า	ภาพลักษณ์	ความพึง พอใจ	การร้องเรียน	ความภักดี
ท่านไปใช้โรงพยาบาลกับใคร								
ด้วยตัวเอง / ไปคนเดียว	162	0.6712	0.6512	0.6613	0.6181	0.6326	0.4686	0.6396
ครอบครัว /ญาติ	229	0.6662	0.6501	0.6616	0.6415	0.6327	0.4184	0.6428
อื่นๆ	62	0.8018	0.4637	0.4787	0.4605	0.4618	0.3750	0.4367
Ftest11		1.3280	0.6605	0.4920	1.3606	1.1143	3.3049 **	0.3923
เหตุผลที่เลือกมาใช้บริการ แห่งนี้								
ใกล้บ้าน	254	0.6857	0.6668	0.6765	0.6550	0.6569	0.4999	0.6579
ตามสิทธิที่ระบุในบัตร	87	0.6382	0.6092	0.6138	0.5764	0.5801	0.3735	0.5889
มีความสามารถในการจ่าย	39	0.7385	0.7355	0.7419	0.7214	0.7006	0.4016	0.7309
ต้องการรักษาที่เร่งด่วน	70	0.5969	0.4334	0.4525	0.4271	0.4300	0.2782	0.4177
Ftest12		2.4351	0.6605	2.8523 **	4.1003	3.2601 **	3.6990 ***	3.4314 ***

ตาราง 4.2 (ต่อ)

	จำนวน	ความ คาดหวัง	มุมมอง คุณภาพ	มุมมองคุณค่า	ภาพลักษณ์	ความพึง พอใจ	การร้องเรียน	ความภักดี
วิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาล								
เงินสด	203	0.6845	0.6865	0.6903	0.6707	0.6642	0.4774	0.6608
ใช้สิทธิในการเบิก	66	0.7083	0.6694	0.9650	0.6550	0.5801	0.3775	0.6552
บัตรประกันสังคม	81	0.6707	0.6448	0.6538	0.6189	0.6324	0.4125	0.6300
บัตรทอง 30 บาท	100	0.6377	0.5916	0.6090	0.5777	0.5827	0.4966	0.6097
Ftest13		1.8387	4.8936 ***	3.8439 ***	4.4055 ***	3.4779 **	2.7801 **	1.2721



จากตารางที่ 4.2 สามารถอธิบายผลของการทดสอบจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

โดยการวิเคราะห์ทดสอบ 2 ตัวแปร (Bivariate Analysis) ตามกรอบแนวคิดแบบจำลอง American Customer Satisfaction Index (ACSI) มีผลดังนี้

เพศของผู้บริการที่ต่างกันส่งผลต่อปัจจัยด้านการร้องเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในส่วนของความคาดหวังมุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจและความภักดี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยจะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการเพศหญิงให้ความสำคัญต่อการร้องเรียนในการรับบริการมากกว่าเพศชาย

อายุที่ต่างกัน ส่งผลให้ การร้องเรียน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในส่วน ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ และความภักดี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

สถานภาพที่ต่างกันส่งผลให้ มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ การร้องเรียน ความภักดี มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในส่วนความคาดหวัง ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

การศึกษาที่ต่างกันส่งผลให้ ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ การร้องเรียน ความภักดี มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อาชีพที่แตกต่างกันส่งผลให้ ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ การร้องเรียน ความภักดี มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

รายได้ต่อเดือนที่ต่างกันส่งผลให้ ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ การร้องเรียน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในส่วนความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และความภักดี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ลักษณะการมาใช้บริการที่ต่างกันส่งผลให้ ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ การร้องเรียน ความภักดี มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ความถี่ในการใช้บริการที่ต่างกันส่งผลให้ ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในส่วนความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และความภักดี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ระยะเวลาในการเดินทางมาโรงพยาบาลมีความแตกต่างกันส่งผลให้ภาพลักษณ์ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในส่วนความภักดี มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า ความพึงพอใจ การร้องเรียน ความภักดี ความไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีความแตกต่างทางนัยสำคัญทางสถิติ

สถานะของผู้ตอบแบบสอบถามมีความแตกต่างกันส่งผลให้ มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในส่วนของความคาดหวัง ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ การร้องเรียน ความภักดี ไม่มีความแตกต่างทางนัยสำคัญทางสถิติ

ท่านไปใช้โรงพยาบาลกับใครมีความแตกต่างกันส่งผลให้ มุมมองคุณค่า ความพึงพอใจ การร้องเรียน ความภักดี มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในส่วนความคาดหวัง มุมมองคุณค่า ภาพลักษณ์ ไม่มีความแตกต่างทางนัยสำคัญทางสถิติ

เหตุผลที่เลือกมาใช้บริการแห่งนี้มีความแตกต่างกันส่งผลให้ มุมมองคุณค่า ความพึงพอใจ การร้องเรียน ความภักดี มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในส่วนของความคาดหวัง และมุมมองคุณภาพ ไม่มีความแตกต่างทางนัยสำคัญทางสถิติ

วิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาลความแตกต่างกันส่งผลให้มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ และการร้องเรียนมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในส่วนของความคาดหวังและความภักดี ไม่มีความแตกต่างทางนัยสำคัญทางสถิติ

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการสร้างแบบจำลองจากองค์ประกอบจากปัจจัยผู้มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการ และการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของโรงพยาบาลในเขตภาคใต้ตอนบน

กรณีศึกษา โรงพยาบาลปราณบุรีและโรงพยาบาลสามร้อยยอด ตามองค์ประกอบของ American Customer Satisfaction Index (ACSI) จากองค์ประกอบของความน่าเชื่อถือของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลปราณบุรีและโรงพยาบาลสามร้อยยอด ตามองค์ประกอบของ American Customer Satisfaction Index (ACSI) จำนวน 7 องค์ประกอบเพื่อทดสอบทฤษฎีและประมาณค่าความสัมพันธ์เชิงเหตุผลว่ามีความสอดคล้องกันหรือไม่และจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า มีความสอดคล้องกันในองค์ประกอบที่ 1) ความคาดหวัง 2) มุมมองคุณภาพ 3) มุมมองคุณค่า 4) ภาพลักษณ์ 5) ความพึงพอใจ 6) การร้องเรียน 7) ความภักดี

ตารางที่ 4.3 ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอย ด้วยวิธีการประมาณค่า OLS (ACSI)

	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
	x2	x3	x4	x5	x6	x7	Y
main							
CE (x1)	0.379***	0.128***		0.0336			
PQ (x2)		0.820***		0.414***			
PV (x3)	0.553***			0.153***			
IM (x4)				0.383***			-0.364
CSI (x5)					0.333***	0.859***	1.940***
CV (x6)						0.0395**	-0.750***
CL (x7)			0.752***				1.908***
Constant	0.0461***	0.0424***	0.155***	-	0.242***	0.0757***	
				0.000911			
cut1							-0.335*
cut2							0.971***
cut3							1.466***
cut4							2.228***
cut5							2.769***
cut6							3.205***
N	450	450	450	450	450	450	450
rss	3.719	3.531	8.603	2.576	42.20	7.549	
ll	440.6	452.2	251.8	523.2	-106.0	281.2	-742.0
F	954.3***	1062.6***	690.2***	785.6***	24.48	469.7***	
p	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000
chi2							173.4***
r2	0.810	0.826	0.606	0.876	0.0518	0.678	
r2_a	0.809	0.825	0.606	0.875	0.0497	0.676	
r2_p							0.105

หมายเหตุ x1=ความคาดหวังต่อสินค้าและบริการ(CE) , x2=คุณภาพของสินค้าและบริการ(PQ),
x3=คุณค่าของสินค้าและบริการ(PV) , x4=ภาพลักษณ์ของสินค้าและบริการ(IM)x5=ความพึงพอใจของลูกค้า(CSI) ,
x6=การร้องเรียนของลูกค้า(CC) , x7=ความภักดีของลูกค้า(CL) , Y=โอกาสการใช้จ่าย

* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.10, ** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และ *** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากการพิจารณาค่า R^2 หรือค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ซึ่งแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระว่ามีความสัมพันธ์กันมากน้อยเพียงใด โดยค่า R^2 ที่มีค่ามากจะส่งผลถึงการประมาณค่าการตัดสินใจ ที่มีความแม่นยำสูงขึ้น จากตารางที่ 4.3 สามารถสรุปค่า R^2 หรือค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจดังนี้

ความคาดหวังของผู้รับบริการที่เลือกใช้บริการโรงพยาบาลและความคุ้มค่าของผู้รับบริการ สามารถอธิบายถึงคุณภาพของผู้ให้บริการได้ ร้อยละ 81.00 ($R^2=0.810$)

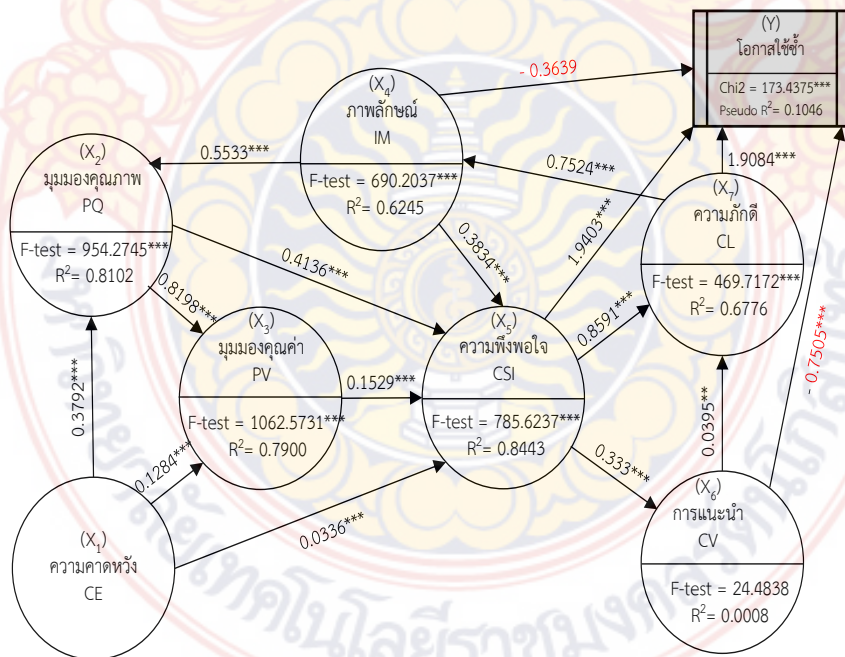
ความคาดหวังของผู้รับบริการที่เลือกใช้บริการโรงพยาบาลและคุณภาพของผู้รับบริการ สามารถอธิบายถึงความคุ้มค่าของผู้รับบริการได้ ร้อยละ 82.60 ($R^2=0.826$)

ความภักดีของผู้รับบริการที่เลือกใช้บริการโรงพยาบาล สามารถอธิบายถึงภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการได้ ร้อยละ 60.60 ($R^2=0.606$)

ความคาดหวังของผู้รับบริการที่เลือกใช้บริการโรงพยาบาล คุณภาพของผู้ให้บริการ ความคุ้มค่าของผู้รับบริการ และภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ สามารถอธิบายถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการได้ ร้อยละ 87.60 ($R^2=0.876$)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เลือกใช้บริการโรงพยาบาล สามารถอธิบายถึงการร้องเรียนของผู้รับบริการได้ ร้อยละ 5.18 ($R^2=0.0518$)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เลือกใช้บริการโรงพยาบาลและการร้องเรียนของผู้รับบริการ สามารถอธิบายถึงความภักดีของผู้รับบริการได้ ร้อยละ 67.80 ($R^2=0.678$)



ภาพที่ 4.1 ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอย (ACSI)

4.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

การนำเสนอในส่วนนี้เป็นการสรุปผลการทดสอบสมมติฐานในการวิจัยครั้งนี้ โดยได้วิเคราะห์และแปลผลข้อมูลตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และภาพลักษณ์ของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการและการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของโรงพยาบาลในเขตภาคใต้ตอนบน กรณีศึกษาโรงพยาบาลปราณบุรีและโรงพยาบาลสามร้อยยอด

มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อมุมมองคุณภาพในการให้บริการ

จากผลการวิเคราะห์พบว่าค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการและการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของโรงพยาบาลในเขตภาคใต้ตอนบน กรณีศึกษาโรงพยาบาลปราณบุรีและโรงพยาบาลสามร้อยยอดกับมุมมองคุณภาพของการให้บริการมีค่าเท่ากับ **0.3792** มีผลเป็นบวกและมีนัยสำคัญทางสถิติ และค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการ และการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของโรงพยาบาลในเขตภาคใต้ตอนบน กรณีศึกษาโรงพยาบาลปราณบุรีและโรงพยาบาลสามร้อยยอดกับมุมมองคุณภาพของการให้บริการ มีค่าเท่ากับ **0.5533** มีผลเป็นบวกและมีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2 ความคาดหวังของผู้ใช้บริการและมุมมองคุณภาพของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการและการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของโรงพยาบาลในเขตภาคใต้ตอนบน กรณีศึกษาโรงพยาบาลปราณบุรีและโรงพยาบาลสามร้อยยอดมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อมุมมองคุณค่าของผู้ใช้บริการ

จากผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการ และการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของโรงพยาบาลในเขตภาคใต้ กรณีศึกษาโรงพยาบาลปราณบุรีและโรงพยาบาลสามร้อยยอด ตอนบนกับมุมมองคุณค่าของการให้บริการมีค่าเท่ากับ **0.1284** มีผลเป็นบวกและมีนัยสำคัญทางสถิติและค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างมุมมองคุณภาพของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการ และการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของโรงพยาบาลในเขตภาคใต้ตอนบน กรณีศึกษาโรงพยาบาลปราณบุรีและโรงพยาบาลสามร้อยยอดกับมุมมองคุณค่าของผู้ใช้บริการ มีค่าเท่ากับ **0.8198** มีผลเป็นบวกและมีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 3 ความภักดีของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการ และการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของโรงพยาบาลในเขตภาคใต้ตอนบน กรณีศึกษาโรงพยาบาลปราณบุรีและโรงพยาบาลสามร้อยยอด มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อภาพลักษณ์ในการให้บริการ

จากผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่าง ความภักดีของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการ และการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของโรงพยาบาลในเขตภาคใต้ตอนบน กรณีโรงพยาบาลปราณบุรีและ

โรงพยาบาลสามร้อยยอดกับภาพลักษณ์ของการให้บริการ มีค่าเท่ากับ 0.7524 มีผลเป็นบวกและมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 4 ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการ และการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของโรงพยาบาลในเขตภาคใต้ตอนบน กรณีศึกษาโรงพยาบาลปรานบุรีและโรงพยาบาลสามร้อยยอด มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

จากผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการ และการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของโรงพยาบาลในเขตภาคใต้ตอนบน กรณีศึกษาโรงพยาบาลปรานบุรีและโรงพยาบาลสามร้อยยอดกับความพึงพอใจ มีค่าเท่ากับ 0.0336 มีผลเป็นบวกและมีนัยสำคัญทางสถิติ ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่าง มุมมองคุณภาพของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการ และการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของโรงพยาบาลในเขตภาคใต้ตอนบน กรณีศึกษาโรงพยาบาลปรานบุรีและโรงพยาบาลสามร้อยยอด กับความพึงพอใจมีค่าเท่ากับ 0.4136 มีผลเป็นบวกและมีนัยสำคัญทางสถิติ และค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่าง ภาพลักษณ์ของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการ และการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของโรงพยาบาลในเขตภาคใต้ตอนบน กรณีศึกษาโรงพยาบาลปรานบุรีและโรงพยาบาลสามร้อยยอด กับความพึงพอใจมีค่าเท่ากับ 0.3834 มีผลเป็นบวกและมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 5 ความพึงพอใจ ของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการและการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของโรงพยาบาลในเขตภาคใต้ตอนบนมีความสัมพันธ์เชิงลบต่อการร้องเรียน

จากผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการ และการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของโรงพยาบาลในเขตภาคใต้ตอนบน

กับการแนะนำ มีค่าเท่ากับ 0.333 มีผลเป็นบวกและไม่เป็นนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน สามารถอธิบายได้ว่า เนื่องจากผู้ให้บริการมีความ พึงพอใจแต่ไม่มีการแนะนำ ใดๆก็ตามผู้ให้บริการหรือองค์กรควรมีการพัฒนาที่ดีขึ้นไปจากเดิม

สมมติฐานที่ 6 ความพึงพอใจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการ และการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของโรงพยาบาลในเขตภาคใต้ตอนบน กรณีศึกษา มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความภักดีของผู้ใช้บริการ และการแนะนำของผู้ใช้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงลบต่อความภักดีของผู้ใช้บริการ

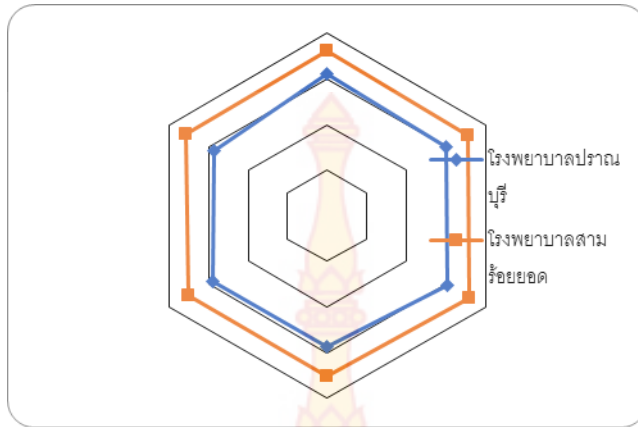
จากผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการ และการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของโรงพยาบาลในเขตภาคใต้ตอนบน กรณีศึกษาโรงพยาบาลปรานบุรีและโรงพยาบาลสามร้อยยอด กับความภักดี มีค่าเท่ากับ 0.5891 มีผลเป็นบวกและมีนัยสำคัญทางสถิติ และค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่าง การแนะนำความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการ และการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของโรงพยาบาลในเขตภาคใต้ตอนบน กรณีศึกษาโรงพยาบาลปรานบุรีและโรงพยาบาลสามร้อยยอด กับความภักดี มีค่าเท่ากับ 0.0395 มีผลเป็นบวกและมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 7 ภาพลักษณ์ในการให้บริการ ความพึงพอใจและความภักดี ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการ และการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของโรงพยาบาลในเขตภาคใต้ตอนบน กรณีศึกษาโรงพยาบาลปราณบุรีและโรงพยาบาลสามร้อยยอดมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อโอกาสกลับมาใช้ซ้ำ และการแนะนำของผู้ใช้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงลบต่อโอกาสกลับมาใช้ซ้ำ

จากผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่าง ภาพลักษณ์ของการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการ และการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของโรงพยาบาลในเขตภาคใต้ตอนบน กรณีศึกษาโรงพยาบาลปราณบุรีและโรงพยาบาลสามร้อยยอด กับโอกาสกลับมาใช้ซ้ำ มีค่าเท่ากับ -0.3639 มีผลเป็นลบและ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการ และการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของโรงพยาบาลในเขตภาคใต้ตอนบน กรณีศึกษาโรงพยาบาลปราณบุรีและโรงพยาบาลสามร้อยยอดกับโอกาสกลับมาใช้ซ้ำมีค่าเท่ากับ 1.9403 มีผลเป็นบวกและมีนัยสำคัญทางสถิติค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างความภักดีของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการและการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของโรงพยาบาลในเขตภาคใต้ตอนบน กรณีศึกษาโรงพยาบาลปราณบุรีและโรงพยาบาลสามร้อยยอด กับโอกาสกลับมาใช้ซ้ำ มีค่าเท่ากับ 1.9084 มีผลเป็นบวกและมีนัยสำคัญทางสถิติ และค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่าง การแนะนำของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการและการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของโรงพยาบาลในเขตภาคใต้ตอนบน กรณีศึกษาโรงพยาบาลปราณบุรีและโรงพยาบาลสามร้อยยอด กับโอกาสกลับมาใช้ซ้ำมีค่าเท่ากับ -0.7505 มีผลเป็นลบและมีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

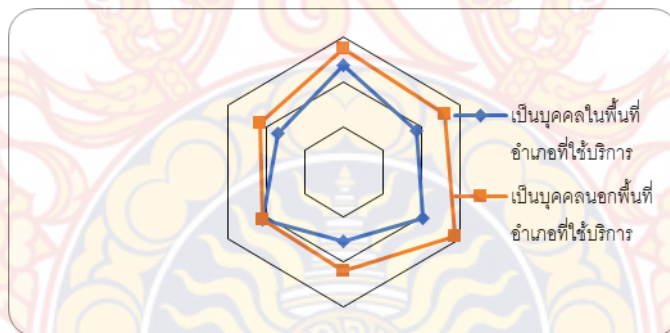
จากการศึกษาในครั้งนี้ได้ข้อสรุปจากการเปรียบเทียบค่าดัชนีของผู้ตอบแบบสอบถาม จากปัจจัยต่าง ๆ ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการและการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของโรงพยาบาลในเขตภาคใต้ตอนบน กรณีศึกษาโรงพยาบาลปราณบุรีและโรงพยาบาลสามร้อยยอด รวมถึงการให้คะแนนของผู้ตอบแบบสอบถามที่อาจจะมีความสูงหรือต่ำและสามารถแก้ปัญหาความคลาดเคลื่อนเหล่านี้ได้จากการสร้างดัชนีเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ด้วยการตอบแบบสอบถามโดยมาตรวัด 5 ระดับ ตามแบบ Likert Scale ตามองค์ประกอบ 7 องค์ประกอบ ของตัวแปรปัจจัยต่าง ๆ ดังนั้น เรดาร์เปรียบเทียบค่าดัชนีของผู้รับบริการและภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในองค์ประกอบ 1) ความคาดหวัง 2) มุมมองคุณภาพ 3) มุมมองคุณค่า 4) มุมมองภาพลักษณ์ 5) มุมมองความพึงพอใจ 6) การร้องเรียน 7) ความภักดี



ภาพที่ 4.2 แผนภาพเรดาร์เปรียบเทียบค่าดัชนีของผู้รับบริการและภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์
แผนภาพเรดาร์เปรียบเทียบค่าดัชนีของผู้รับบริการและภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.1 ** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 *** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากภาพที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่าผลการศึกษาที่เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการ และการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของโรงพยาบาลในเขตภาคใต้ตอนบน กรณีศึกษาโรงพยาบาลปรามบุรีและโรงพยาบาลสามร้อยยอด ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่าโรงพยาบาลสามร้อยยอด มีระดับความพึงพอใจในการรับบริการมากกว่าโรงพยาบาลปรามบุรีในทุกปัจจัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ



รูปภาพที่ 4.3 กราฟเรดาร์เปรียบเทียบความพึงพอใจ จำแนกตามสถานะของผู้ตอบแบบสอบถาม

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.1 ** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 *** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากรูปภาพที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่าผลการศึกษาที่เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการ และการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของโรงพยาบาลในเขตภาคใต้ตอนบน

กรณีศึกษาโรงพยาบาลปรามบุรีและโรงพยาบาลสามร้อยยอด พบว่าโรงพยาบาลสามร้อยยอด ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในการรับบริการมากกว่าโรงพยาบาลปรามบุรีในทุกปัจจัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นปัจจัยด้านความพึง

พอใจ พบว่าโรงพยาบาลสามร้อยยอด ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในการรับบริการเท่ากับโรงพยาบาลปราณบุรี อย่างไรก็ตามไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4.5 ผลการศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ จำแนกตามโรงพยาบาลที่ผู้รับบริการเลือกใช้ แสดงให้เห็นว่า ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการและการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของ โรงพยาบาลในเขตภาคใต้ตอนบน กรณีศึกษาโรงพยาบาลปราณบุรีและโรงพยาบาลสามร้อยยอด พบว่าความพึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการและการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของโรงพยาบาลในเขตภาคใต้ตอนบน กรณีศึกษา โรงพยาบาลปราณบุรีและโรงพยาบาลสามร้อยยอด มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันประกอบด้วย ความ คาดหวัง คุณภาพ ความคุ้มค่า ภาพลักษณ์ และความพึงพอใจ

4.6 ผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการ และการตัดสินใจใช้ บริการซ้ำของโรงพยาบาลในเขตภาคใต้ตอนบน กรณีศึกษาโรงพยาบาลปราณบุรีและโรงพยาบาลสามร้อยยอด สรุปได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการ และการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของโรงพยาบาลในเขต ภาคใต้ตอนบน กรณีศึกษาโรงพยาบาลปราณบุรีและโรงพยาบาลสามร้อยยอด ประกอบด้วยปัจจัยด้านความคาดหวัง คุณภาพ ความคุ้มค่า ภาพลักษณ์

4.7 ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อโอกาสการกลับมาใช้บริการซ้ำของโรงพยาบาลปราณบุรีและโรงพยาบาลสามร้อย ยอด ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้ซ้ำโรงพยาบาลปราณบุรีและโรงพยาบาลสามร้อยยอด สรุปได้ว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการ และการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของโรงพยาบาลในเขตภาคใต้ตอนบน กรณี โรงพยาบาลปราณบุรีและโรงพยาบาลสามร้อยยอด



สรุปได้ว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการและภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านความคาดหวัง คุณภาพ ความคุ้มค่า ภาพลักษณ์

สมมติฐานที่ 1 ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และภาพลักษณ์ของความพึงพอใจของผู้รับบริการ และภาพลักษณ์ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อมุมมองคุณภาพในการให้บริการ

จากผลการวิเคราะห์พบว่าค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อคุณภาพการบริการ และการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของโรงพยาบาลในเขตภาคใต้ตอนบน กรณีศึกษา โรงพยาบาลปราณบุรีและโรงพยาบาลสามร้อยยอด กับมุมมองคุณภาพของการให้บริการมีค่าเท่ากับ 0.3792 มีผลเป็นบวกและมีนัยสำคัญทางสถิติและค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการ และการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของโรงพยาบาล ในเขตภาคใต้ตอนบน กรณีศึกษา โรงพยาบาลปราณบุรีและโรงพยาบาลสามร้อยยอด กับมุมมองคุณภาพ ของการให้บริการ มีค่าเท่ากับ 0.5533 มีผลเป็นบวกและมีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2 ความคาดหวังของผู้ใช้บริการและมุมมองคุณภาพของความพึงพอใจของผู้รับบริการและภาพลักษณ์ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อมุมมองคุณค่าของผู้ใช้บริการ

จากผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อคุณภาพการบริการ และการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของโรงพยาบาลในเขตภาคใต้ตอนบน กรณีศึกษา โรงพยาบาลปราณบุรีและโรงพยาบาลสามร้อยยอด กับมุมมองคุณค่าของการให้บริการมีค่าเท่ากับ 0.1284 มีผลเป็นบวกและมีนัยสำคัญทางสถิติและค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างมุมมองคุณภาพของ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการ และการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของโรงพยาบาล ในเขตภาคใต้ตอนบน กรณีศึกษา โรงพยาบาลปราณบุรีและโรงพยาบาลสามร้อยยอด กับมุมมองคุณค่า ของผู้ใช้บริการ มีค่าเท่ากับ 0.8198 มีผลเป็นบวกและมีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 3 ความภักดีของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการ และการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของโรงพยาบาลในเขตภาคใต้ตอนบน กรณีศึกษาโรงพยาบาลปราณบุรีและ โรงพยาบาลสามร้อยยอด มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อภาพลักษณ์ในการให้บริการ

จากผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่าง ความภักดีของผู้รับบริการและ ภาพลักษณ์ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กับภาพลักษณ์ของการให้บริการ มีค่าเท่ากับ 0.7524 มีผลเป็นบวก และมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 4 ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อคุณภาพการบริการ และการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของโรงพยาบาลในเขตภาคใต้ตอนบน กรณีศึกษา โรงพยาบาลปราณบุรีและโรงพยาบาลสามร้อยยอดมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

จากผลเป็นบวกและมีนัยสำคัญทางสถิติ และค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่าง ภาพลักษณ์ของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการ และการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของโรงพยาบาลในเขตภาคใต้ตอนบน กรณีศึกษาโรงพยาบาลปราณบุรีและโรงพยาบาลสามร้อยยอด กับความพึงพอใจ มีค่าเท่ากับ 0.3834 มีผลเป็นบวกและมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานจากผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการและการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของโรงพยาบาลในเขตภาคใต้ตอนบน กรณีศึกษาโรงพยาบาลปราณบุรีและโรงพยาบาลสามร้อยยอด กับความพึงพอใจ มีค่าเท่ากับ 0.0336 มีผลเป็นบวกและมีนัยสำคัญทางสถิติ ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่าง มุมมองคุณภาพของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการ และการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของโรงพยาบาลในเขตภาคใต้ตอนบน กรณีศึกษาโรงพยาบาลปราณบุรีและโรงพยาบาลสามร้อยยอด มีค่าเท่ากับ 0.4136

สมมติฐานที่ 5 ความพึงพอใจ ของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการและการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของโรงพยาบาลในเขตภาคใต้ตอนบน กรณีศึกษาโรงพยาบาลปราณบุรีและโรงพยาบาลสามร้อยยอด มีความสัมพันธ์เชิงลบต่อการร้องเรียน

จากผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการ และการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของโรงพยาบาลในเขตภาคใต้ตอนบน กรณีศึกษาโรงพยาบาลปราณบุรีและโรงพยาบาลสามร้อยยอด กับการแนะนำมีค่าเท่ากับ 0.333 มีผลเป็นบวกและไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานสามารถอธิบายได้ว่า เนื่องจากผู้ให้บริการมีความพึงพอใจแต่ไม่มีการแนะนำ อย่างไรก็ตามผู้ให้บริการหรือองค์กรควรมีการพัฒนาที่ดีขึ้นไปจากเดิม

สมมติฐานที่ 6 ความพึงพอใจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการและการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของโรงพยาบาลในเขตภาคใต้ตอนบน กรณีศึกษาโรงพยาบาลปราณบุรีและโรงพยาบาลสามร้อยยอด มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความภักดีของผู้ใช้บริการและการแนะนำของผู้ใช้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงลบต่อความภักดีของผู้ใช้บริการ

จากผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการ และการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของโรงพยาบาลในเขตภาคใต้ตอนบน กรณีศึกษาโรงพยาบาลปราณบุรีและโรงพยาบาลสามร้อยยอด กับความภักดี มีค่าเท่ากับ 0.5891 มีผลเป็นบวกและมีนัยสำคัญทางสถิติ และค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่าง การแนะนำ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการ และการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของโรงพยาบาลในเขตภาคใต้ตอนบน กรณีศึกษา

โรงพยาบาลปราณบุรีและโรงพยาบาลสามร้อยยอด กับความภักดี มีค่าเท่ากับ 0.0395 มีผลเป็นบวกและมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 7 ภาพลักษณ์ในการให้บริการ ความพึงพอใจและความภักดี ของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการ และการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของโรงพยาบาลในเขตภาคใต้ตอนบน กรณีศึกษา โรงพยาบาลปราณบุรีและโรงพยาบาลสามร้อยยอด มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อโอกาสกลับมาใช้ซ้ำ และการแนะนำของผู้ใช้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงลบต่อโอกาสกลับมาใช้ซ้ำ

จากผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการ และการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของโรงพยาบาลในเขตภาคใต้ตอนบน กรณีศึกษา โรงพยาบาลปราณบุรีและโรงพยาบาลสามร้อยยอด กับโอกาสกลับมาใช้ซ้ำมีค่าเท่ากับ -0.3639 มีผลเป็นลบและ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการ และการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของโรงพยาบาลในเขตภาคใต้ตอนบน กรณีศึกษา โรงพยาบาลปราณบุรีและโรงพยาบาลสามร้อยยอด กับโอกาสกลับมาใช้ซ้ำมีค่าเท่ากับ 1.9403 มีผลเป็นบวกและมีนัยสำคัญทางสถิติค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างความภักดีของผู้รับบริการและภาพลักษณ์ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์กับโอกาสกลับมาใช้ซ้ำ มีค่าเท่ากับ 1.9084 มีผลเป็นบวกและมีนัยสำคัญทางสถิติ และค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างการแนะนำของผู้ใช้บริการและภาพลักษณ์ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์กับโอกาสกลับมาใช้ซ้ำ มีค่าเท่ากับ -0.7505 มีผลเป็นลบและมีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

5.1.3 ผลศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อโอกาสการกลับมาใช้บริการซ้ำของโรงพยาบาลปราณบุรีและโรงพยาบาลสามร้อยยอดสรุปได้ว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของโรงพยาบาลทั้ง 2 แห่งนี้ คือ ความพึงพอใจ ความภักดีและการแนะนำ

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัย เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการ และการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของโรงพยาบาลในเขตภาคใต้ตอนบน กรณีศึกษา โรงพยาบาลปราณบุรีและโรงพยาบาลสามร้อยยอด ในการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการสำรวจเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิจากผู้รับบริการโรงพยาบาลปราณบุรีและโรงพยาบาลสามร้อยยอด จำนวน 450 คน เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์ตัวแปรทวินาม การวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอย การวิเคราะห์แบบจำลองโพรบิทแบบเรียงลำดับ และการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้างโดยใช้ทฤษฎีแบบจำลอง ความพึงพอใจ (American Customer Satisfaction Index : ACSI) ผลการวิจัยพบว่า มีปัจจัยที่สมควร นำมาพิจารณาดังนี้

ด้านความพึงพอใจ ผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่องของความพึงพอใจด้าน สะดวกสบายในการใช้บริการ เนื่องจากผู้ให้บริการต้องมีความพร้อมทางด้านเครื่องมือให้มีความทันสมัย และสะดวกสบายในการรับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับ เกศินี ศรีคงอยู่ (2543, หน้า 72) พบว่าผู้รับบริการ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือด้านการเอาใจใส่ และสนใจของการแพทย์ตรวจรักษา และพึงพอใจ ในด้านความสะดวกสบายมากที่สุด และความพึงพอใจต่อบุคคลกรผู้ให้บริการ เนื่องจากผู้รับบริการมีความ พึงพอใจต่อบุคลากรในโรงพยาบาลที่ให้บริการที่เท่าเทียมกันในทุก ๆ ด้าน ซึ่งสอดคล้องกับ ภาวนิตา ชัยปัญญา (2541, หน้า 11) กล่าวถึงความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกที่ได้รับความสำเร็จ ตามความมุ่งหวังและความต้องการมีผู้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจ

ด้านภาพลักษณ์ ผลการวิจัย พบว่า มีบุคลากรที่เชี่ยวชาญชำนาญการในการรักษา เนื่องจากผู้รับบริการมี ความพึงพอใจในการรักษากับบุคลากรที่เชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับ พงษ์ ใจชาญสุขกิจ (2550, หน้า 34) ภาพลักษณ์เป็นเสมือนสิ่งที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกของแต่ละบุคคลต่อสิ่งต่าง ๆ และมักจะ เป็นความรู้สึกที่สร้างขึ้นเองโดยมีข้อเท็จจริงเป็นหลักอ้างอิงอยู่ด้วยอาศัยประสบการณ์ การค้นคว้าหา ความรู้ การหลอมรวมและสร้างสรรค์ คิด วิเคราะห์สิ่งต่าง ๆ

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับนำผลการวิจัยไปใช้ จากผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ และภาพลักษณ์ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

5.3.1.1 ด้านความพึงพอใจ ผลที่ได้จากการศึกษานั้น ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการ และการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของโรงพยาบาลในเขตภาคใต้ตอนบน กรณีศึกษาโรงพยาบาลปราณบุรีและโรงพยาบาลสามร้อยยอด พบว่าด้านความพึงพอใจด้านสะดวกสบาย ในการใช้บริการมากที่สุดของผู้รับบริการ ดังนั้นการเพิ่มความพึงพอใจควรปรับปรุงในเรื่องเวลาในการ รักษาพยาบาลให้มีความรวดเร็วให้มากกว่านี้และในเรื่องของความทันสมัยของเครื่องมือทางการแพทย์ ให้มีประสิทธิภาพให้สูงสุด

5.3.1.2 ด้านภาพลักษณ์ในการให้บริการ ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อคุณภาพการบริการและการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของโรงพยาบาลในเขตภาคใต้ตอนบน กรณีศึกษา โรงพยาบาลปราณบุรีและโรงพยาบาลสามร้อยยอด พบว่าด้านมีบุคลากรที่เชี่ยวชาญชำนาญการในการ รักษา ดังนั้นผู้รับบริการต้องการบุคคลกรที่มีความเชี่ยวชาญในด้านของการรักษาหรือมีแพทย์เฉพาะทาง

5.3.1.3 ด้านโอกาสการกลับไปใช้บริการซ้ำ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการ และการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของโรงพยาบาลในเขตภาคใต้ตอนบน กรณีศึกษาโรงพยาบาลปราณบุรีและ

โรงพยาบาลสามร้อยยอด พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญ ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ ความรู้สึกร่วมกันได้ ผู้รับบริการก็จะกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการ และการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของโรงพยาบาลในเขตภาคใต้ตอนบน กรณีศึกษาโรงพยาบาลปราณบุรีและโรงพยาบาลสามร้อยยอด ตามแบบจำลอง (American Customer Satisfaction Index : ACSI) ซึ่งผลการวิจัยสามารถนำไปศึกษาเพื่อวิจัยในครั้งต่อไปมีประเด็น ดังนี้

5.3.2.1 ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของโรงพยาบาลอื่น ๆ ในจังหวัดอื่น เพื่อเปรียบเทียบและนำผลการวิจัยที่ได้ไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดในการรักษา

5.3.2.2 ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อมุมมองคุณค่า ความพึงพอใจ ภาพลักษณ์ และความภักดีในการให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาในการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป



บรรณานุกรม

- เกศินี ศรีคงอยู่. (2543). ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลปากท่อจังหวัดราชบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัยมหิดล, นครปฐม.
- เขาวลิต อะหมัด. (2546). ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มีต่อระบบการให้บริการ โรงพยาบาลเสนาอำเภอสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ณัฐพัชร์ ล้อประดิษฐ์พงษ์. (2549). คู่มือสำรวจความพึงพอใจลูกค้าพร้อมกรณีศึกษาและเทคนิคปฏิบัติที่ได้ผลจริง. ซีเอ็ดยูเคชั่น : กรุงเทพฯ.
- นฤกร ผลฉัตร และผู้แต่งคนอื่นๆ. (2551) ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติในการรับรู้ของชุมชนคลองหลวง. คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- ปุณยภาพ วงทับทิม. (2560). คุณภาพการบริการและความพึงพอใจโรงพยาบาล AAA อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี. สาขาวิชาการจัดการธุรกิจโลก วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ปรมะ สตะเวทิน. (2546). หลักนิเทศศาสตร์. (พิมพ์ครั้งที่10). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ.
- พรชัย ดีไพศาลสกุล. (2557). ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการ โรงพยาบาลวารสาร Veridian E-Journal, Silpakorn University, 6 (1), หน้า 573-592.
- พรทิพย์ วรกิจโศกคাত্র. (2536). ภาพพจน์กับการประชาสัมพันธ์ ในประชาสัมพันธ์เพื่อการบริหาร. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย: กรุงเทพฯ.
- พรทิพย์ วรกิจโศกคাত্র. (2536). การวิจัยเพื่อการประชาสัมพันธ์. (พิมพ์ครั้งที่2). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์: กรุงเทพฯ.
- พรพิชชา ภัทรากร. (2545). การรับรู้ภาพลักษณ์โรงพยาบาลรัฐในกรุงเทพมหานครของผู้ใช้บริการ. สาขาวิชานิเทศศาสตร์ธุรกิจ บัณฑิตมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, กรุงเทพฯ.
- พจน์ ใจชาญสุขกิจ. (2550). พลัคนิยมองค์กรด้วยกลยุทธ์การสื่อสารชั้นเขียน. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ฐานการพิมพ์.

บรรณารุกรม (ต่อ)

- ภนิดา ชัยปัญญา. (2541). *การวัดความพึงพอใจ*. กรุงเทพฯ : แสงอักษร.
- ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ. (2542). *การวิเคราะห์ผู้รับสาร*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิจิตร อววะกุล.(2539). *การประชาสัมพันธ์หลักและวิธีปฏิบัติ*. (พิมพ์ครั้งที่ 4).
กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- วิรัช ลภีรัตนกุล. (2542). *นักประชาสัมพันธ์กับงานประชาสัมพันธ์ในเชิงปฏิบัติยุคสารสนเทศ*.
(พิมพ์ครั้งที่3). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่ง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิรัช ลภีรัตนกุล.(2546). *การประชาสัมพันธ์*. (พิมพ์ครั้งที่10). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่ง จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- วีชรา กรสุวรรณณ์. (2558). *ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชการุณย์(SiPH) ในการรับรู้ของ
ผู้ใช้บริการ*. สาขาสื่อสารมวลชน คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
ปทุมธานี.
- สุภาวดี จิระชีวะนันท์. (2545). *ความพึงพอใจของผู้ป่วยในแผนกศัลยกรรมต่อการบริการของโรงพยาบาล
เจริญกรุงประชารักษ์*. สาขาเวชศาสตร์ชุมชน คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
กรุงเทพมหานคร.
- สุรเดช ทองแกมแก้ว, อนิวัช แก้วจำนงค์ และวาสนา สุวรรณวิจิตร. (2557). *พฤติกรรมและความพึง
พอใจในการใช้บริการ โรงพยาบาล กรุงเทพหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา*. การประชุมหาดใหญ่
วิชาการระดับชาติและนานาชาติ. (ครั้งที่ 5, 16 พฤษภาคม 2557), มหาวิทยาลัยหาดใหญ่,
สงขลา. หน้า 439.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2541). *การส่งเสริมการขาย*. กรุงเทพฯ: อีระการพิมพ์.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2541). *ภาพพจน์นั้น...สำคัญไฉน*. (พิมพ์ครั้งที่1). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ อีระฟิล์ม
และไซเท็กซ์.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2546). *การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพมหานคร: อีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). *ทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์*. กรุงเทพฯ: พัฒนาการศึกษา.

บรรณานุกรม (ต่อ)

อำนาจ วีรวรรณ. (2540). *การแก้ วิฤติการณ และสร้างภาพพจน์ ให้แก่องค์การ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ประกายพริก.

Aday, Lu ann. And Andersen, Ronald. (1975). *Development of indices of Access to Medical Care*. Michigan : Ann Arbor Health Administration Press.

Robinson & Barlow. 1959. *Image public relations*. Public Relations Journal, 15, p. 77.





ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี



ภาคผนวก ก

เครื่องมือวิจัย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

แบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 จาก 2

ความพึงพอใจ และภาพลักษณ์ในการใช้บริการโรงพยาบาลในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์กับการกลับไปใช้ซ้ำ
กรณีศึกษาโรงพยาบาลปราณบุรีกับโรงพยาบาลสามร้อยยอด

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจและภาพลักษณ์ในการใช้บริการโรงพยาบาลในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์กับการกลับไปใช้ซ้ำ
กรณีศึกษาโรงพยาบาลปราณบุรีกับโรงพยาบาลสามร้อยยอด

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้สร้างขึ้นเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลความรู้สึกรู้สึกความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับการศึกษา
ความพึงพอใจ ภาพลักษณ์ในการใช้บริการโรงพยาบาลในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กับการกลับไปใช้ซ้ำ
กรณีศึกษาโรงพยาบาลปราณบุรีกับโรงพยาบาลสามร้อยยอด เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการทำวิจัยในการศึกษา
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

โดยในส่วนของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 พฤติกรรมของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลปราณบุรีและโรงพยาบาลสามร้อยยอด

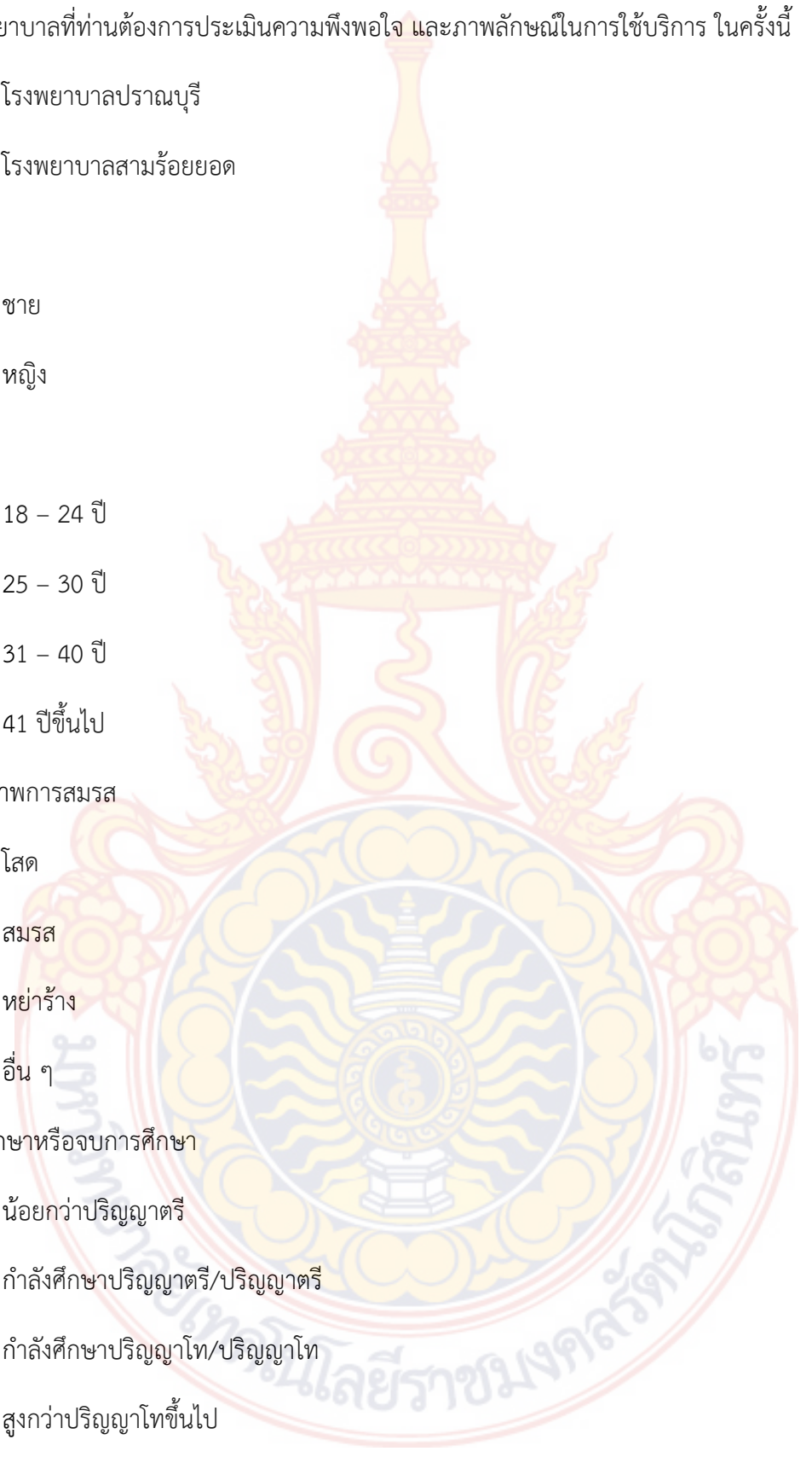
ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลปราณบุรีและโรงพยาบาลสามร้อยยอด

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ส่วนที่ 2 จาก 2

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการทำวิจัยในการศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. 1. โรงพยาบาลที่ท่านต้องการประเมินความพึงพอใจ และภาพลักษณ์ในการใช้บริการ ในครั้งนี้
 - 1. โรงพยาบาลปราณบุรี
 - 2. โรงพยาบาลสามร้อยยอด
 2. เพศ
 - 1. ชาย
 - 2. หญิง
 3. อายุ
 - 1. 18 – 24 ปี
 - 2. 25 – 30 ปี
 - 3. 31 – 40 ปี
 - 4. 41 ปีขึ้นไป
 4. สถานภาพการสมรส
 - 1. โสด
 - 2. สมรส
 - 3. หย่าร้าง
 - 4. อื่น ๆ
 5. กำลังศึกษาหรือจบการศึกษา
 - 1. น้อยกว่าปริญญาตรี
 - 2. กำลังศึกษาปริญญาตรี/ปริญญาตรี
 - 3. กำลังศึกษาปริญญาโท/ปริญญาโท
 - 4. สูงกว่าปริญญาโทขึ้นไป
- 

6. อาชีพ

- 1. นิสิต / นักศึกษา
- 2. รัฐบาล / รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ
- 3. พนักงานบริษัทเอกชน
- 4. ธุรกิจส่วนตัว
- 5. รับจ้างทั่วไป
- 6. ว่างาน /แม่บ้าน
- 7. อื่นๆ

7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 1. ต่ำกว่า10,000 บาท
- 2. 10,001 – 20,000บาท
- 3. 20,001 – 30,000 บาท
- 4. 30,001 – 40,000 บาท
- 5. มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป
- 6. 30,001 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล (ที่ท่านเลือกประเมินในตอนที่ 1 ข้อ 1)

1. ลักษณะการมาใช้บริการ

- 1. ตรวจสอบสุขภาพประจำปี
- 2. ตรวจโรคทั่วไป
- 3. ตรวจโรคเฉพาะทาง
- 4. อุบัติเหตุ / ฉุกเฉิน
- 5. ตรวจรักษาอาการอย่างต่อเนื่อง

2. ความถี่ในการใช้บริการ (โดยประมาณ)

- 1. อย่างน้อยกว่า 1 ครั้ง ต่อเดือน
- 2. 2 ครั้ง ต่อเดือน
- 3. 3 ครั้งต่อเดือนขึ้นไป

3. ระยะเวลาในการเดินทางมาโรงพยาบาล

- 1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 นาที
- 2. 31 นาที - 1 ชั่วโมง
- 3. 1 ชั่วโมง 1 นาที - 2 ชั่วโมง
- 4. มากกว่า 2 ชั่วโมง ขึ้นไป

4. สถานะของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1. เป็นบุคคลในพื้นที่ อำเภอกที่ใช้บริการ
- 2. เป็นบุคคลนอกพื้นที่ อำเภอกที่ใช้บริการ

5. ท่านไปใช้บริการโรงพยาบาลกับใคร

- 1. ด้วยตนเอง/ ไปคนเดียว
- 2. ครอบครัว /ญาติ
- 3. เพื่อน / เพื่อนบ้าน
- 4. อื่นๆ

6. เหตุผลที่เลือกมาใช้บริการที่โรงพยาบาลแห่งนี้

- 1. ใกล้บ้าน
- 2. ตามสิทธิที่ระบุในบัตร
- 3. มีความสามารถในการจ่ายค่ารักษา
- 4. เจ็บป่วยกระทันหัน (กรณีฉุกเฉิน)
- 5. ต้องการรักษาอย่างเร่งด่วน

7. วิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาล

- 1. เงินสด
- 2. ใช้สิทธิในการเบิก
- 3. บัตรประกันสังคม
- 4. บัตรทอง 30 บาท



ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ และภาพลักษณ์ในการใช้บริการโรงพยาบาลในจังหวัด
ประจวบคีรีขันธ์

ระดับความคิดเห็น	5 หมายถึง	มากที่สุด
ระดับความคิดเห็น	4 หมายถึง	มาก
ระดับความคิดเห็น	3 หมายถึง	ปานกลาง
ระดับความคิดเห็น	2 หมายถึง	น้อย
ระดับความคิดเห็น	1 หมายถึง	น้อยที่สุด

1. ท่านคาดหวังต่อการให้บริการโรงพยาบาลแห่งนี้อย่างไร

	5	4	3	2	1
1.1 มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มาใช้บริการ อย่างครบถ้วน เช่น ร้านค้า โรงอาหาร ห้องน้ำ ที่ จอดรถ					
1.2 ความสะอาดเรียบร้อยของโรงพยาบาล					
1.3 ความตรงต่อเวลาของการให้บริการ (เช่น การ นัดเวลามาตรวจ)					
1.4 มีความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางด้าน การแพทย์					

2. มุมมองด้านคุณภาพการบริการที่ได้รับของท่านที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลแห่งนี้

	5	4	3	2	1
2.1 สินค้ามีคุณภาพดี					
2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเต็มใจ และเป็นมิตร					
2.3 สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว					
2.4 ให้บริการได้อย่างถูกต้อง และมีความปลอดภัย ในการให้บริการ					

3. มุมมองด้านคุณค่า/ ความคุ้มค่า ที่ท่านได้รับจากการใช้บริการโรงพยาบาลแห่งนี้ อยู่ในระดับใด

	5	4	3	2	1
3.1 บุคลากรในโรงพยาบาลให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
3.2 บุคลากรในโรงพยาบาลให้ความช่วยเหลือ คำแนะนำ และการรักษาเป็นอย่างดี					
3.3 มีระบบการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ					
3.4 มีเทคโนโลยีและอุปกรณ์การแพทย์ที่เหมาะสม					

4. มุมมองต่อภาพลักษณ์การให้บริการโรงพยาบาลแห่งนี้

	5	4	3	2	1
4.1 โรงพยาบาลมีชื่อเสียงในคุณภาพการรักษา และ แพทย์เฉพาะทางในการรักษา					
4.2 มีบุคลากรที่เชี่ยวชาญ ชำนาญในการรักษาพยาบาล					
4.3 มีระบบ หรือ เทคโนโลยีการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ					
4.4 มีมีหลายแพทย์ หรือ มีโรงพยาบาลที่อยู่ในเครือข่ายเดียวกันที่มีทักษะและความรู้รองรับ					

5. ความพึงพอใจโดยรวมที่ท่านได้รับจากการใช้บริการโรงพยาบาลแห่งนี้ อยู่ในระดับใด

	5	4	3	2	1
5.1 ความพึงพอใจต่อบุคลากรผู้ให้บริการ					
5.2 ความพึงพอใจต่อความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์					
5.3 ความพึงพอใจด้านความสะดวกในการใช้บริการ					

5.4 ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการใช้บริการ					
---	--	--	--	--	--

6. ท่านเคยพบปัญหาที่ไม่พอใจกับการใช้บริการโรงพยาบาลแห่งนี้ อยู่ในระดับใด

	5 เคย	4 มากกว่า 50 %	3 50 %	2 น้อยกว่า 50 %	1 ไม่ เคย
6.1 ร้องเรียนไปยังหน่วยงานต้นสังกัด					
6.2 บอกปัญหาให้กับคนที่ท่านรู้จัก					
6.3 บอกปัญหาในสื่อสังคมออนไลน์					

7. ท่านมีความภาคภูมิใจในการใช้บริการโรงพยาบาลแห่งนี้ ในระดับใด

	5	4	3	2	1
7.1 ท่านจะบอกต่อสิ่งดีๆ ที่ท่านได้รับในการให้บริการของโรงพยาบาลแก่ผู้อื่น					
7.2 ท่านจะยังคงเลือกใช้บริการโรงพยาบาลแห่งนี้ต่อไป					

8. โอกาสที่ท่านจะกลับมาใช้บริการซ้ำที่โรงพยาบาลแห่งนี้

- 1. ไม่กลับมาใช้ซ้ำแน่นอน 0%
- 2. กลับมาใช้บริการน้อยมาก 1-20%
- 3. กลับมาใช้บริการน้อย 21-40%
- 4. กลับมาใช้บริการปานกลาง 41-60%
- 5. กลับมาใช้บริการมาก 61-80%
- 6. กลับมาใช้บริการมากๆ 81-99%
- 7. กลับมาใช้บริการแน่นอน 100%

