

**ความพึงพอใจและแนวโน้มการใช้บริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วย  
นอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบ**  
**USERS'S SATISFACTION AND TENDENCY IN USAGE SERVICE  
ON OUT PATIENT DEPARTMENT OF ABHAKORNKIARTIWONG  
HOSPITAL SATTAHIP NAVAL BASE**

พรประภา สุดประเสริฐ<sup>1</sup>

ณัฏช์ กุลิสร์<sup>2</sup>

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจและแนวโน้มการใช้บริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบ ศึกษาถึงการรับรู้ในคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือของบริการ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจและการเอาใจใส่ เพื่อทำนายความพึงพอใจโดยรวม ศึกษาถึงความพึงพอใจโดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการและศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้บริการที่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการใช้บริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบ โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ฐานทัพเรือสัตหีบ โดยสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก จำนวน 400 คน ผู้ใช้บริการตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีสถานภาพสมรส/ อยู่ด้วยกัน มีอาชีพเป็นพนักงานข้าราชการรัฐวิสาหกิจ มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000บาท มีระดับการรับรู้ในคุณภาพการบริการมากทุกด้าน มีระดับความพึงพอใจโดยรวมและแนวโน้มการใช้บริการในอนาคตกอยู่ในระดับมากจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ สถานภาพสมรส อาชีพและรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการด้านความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกัน เพศ อายุ สถานภาพสมรสและรายได้ต่อเดือนมีพฤติกรรมการใช้บริการด้านค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการแตกต่างกัน การรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือของบริการและด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการ สามารถทำนายความพึงพอใจโดยรวมได้ ความพึงพอใจโดยรวมมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำกับพฤติกรรมการใช้บริการด้านค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ (บาทต่อครั้ง) และพฤติกรรมการใช้

<sup>1</sup> สาขาวิชาการจัดการ หลักสูตรธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

<sup>2</sup> รองศาสตราจารย์ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

บริการด้านค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ (บาทต่อครั้ง) มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำกับแนวโน้มการให้บริการ

**คำสำคัญ:** ความพึงพอใจ แนวโน้มการให้บริการ พฤติกรรมการใช้บริการ

### **Abstract**

This research was conducted to study service satisfaction and tendency of users towards Out Patient Department (OPD) service at Abhakornkiartiwong Hospital Sattahip Naval Base. To anticipate the overall satisfaction, the research investigated the perception of service quality in five areas, น. tangibles, service reliability, ability in responding to users' needs, assurance, and empathy. The research also explored the overall satisfaction relating to usage service behavior. In addition, the research probed usage service behavior relating to usage service tendency of OPD users at Abhakornkiartiwong Hospital Sattahip Naval Base. The sample of the study was 400 respondents who received the service from OPD at Abhakornkiartiwong Hospital Sattahip Naval Base. Most OPD users were male, aged between 41-50 years old, holding educational level under bachelor's degree, having married status, working as government employees/public enterprise employees, and earning monthly income between Baht 10,001-20,000. The users perceived the service quality at the high levels including assurance, tangibles, service reliability, empathy and ability in responding users' needs. The users perceived the overall satisfaction at the high level. Future service tendency was at the high level. The findings have shown that the users who were different in gender, marital status, occupation and monthly income had different usage service behavior in the aspect of frequency. The users who were different in gender, age, marital status and monthly income had different usage service behavior in the aspect of expenses. The users had perceptions towards service quality in the aspect of service reliability and ability in responding users' needs which could predict the overall satisfaction. These two variables could explain the overall satisfaction of the OPD users. The overall satisfaction and service behavior in average expenses per visit (Baht) of the OPD users had low positive relationship. There was low positive relationship between service behavior in the aspect of expenses per visit (Baht) and future service tendency

**Keywords:** Satisfaction, Future service tendency, Usage service behavior

## บทนำ

ในปัจจุบันเนื่องจากสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ก่อให้เกิดมลภาวะและเชื้อโรคต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อสุขภาพร่างกายของมนุษย์ ส่งผลให้ผู้คนปรารถนาในคุณภาพชีวิตที่ดี จึงหันมาให้ความสำคัญและความสนใจห่วงใยในสุขภาพของตนเองกันมากขึ้น การติดตามข่าวสารและข้อมูลต่าง ๆ ทางด้านสุขภาพอนามัยมีความสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ทำให้เกิดความสนใจในคุณภาพ และประสิทธิภาพในการรักษาพยาบาลของสถานพยาบาลต่าง ๆ มากขึ้น การที่ธุรกิจบริการทางด้านการรักษาพยาบาลและโรงพยาบาล จะสามารถดำเนินอยู่ได้ภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วนั้น ธุรกิจบริการทางด้านการรักษาพยาบาลและโรงพยาบาลควรที่จะมุ่งเน้นการต่อยอดสร้างคุณค่าเพิ่ม ด้วยการสร้างความสัมพันธ์และสร้างความรู้จกคุ้นเคยเหมือนเป็นญาติกับลูกค้า ทำให้ลูกค้าประทับใจและภักดีกับธุรกิจ (ชูศักดิ์ เดชเกรียงไกรกุล, นิทัศน์ คณະวรรณ และธีรพล แซ่ตั้ง, 2546, น. 3)

โดยหน่วยงานที่มีความสำคัญในการให้บริการของโรงพยาบาลที่ผู้ป่วยแต่ละรายจะต้องผ่านเข้ามา เพื่อจะได้รับการตรวจก่อนที่จะเข้าพักหรือหลังจากออกจากโรงพยาบาล แล้วจะต้องมาติดตามผลการรักษาพยาบาล หน่วยงานนั้นคือ แผนกผู้ป่วยนอก (Outpatient department) ซึ่งเป็นบริการด่านแรกของโรงพยาบาล ซึ่งเป็นที่ทราบกันดีว่า แผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลทั่วไปจะมีผู้มารับบริการมาก ดังที่ วิลลี่ (Wylie. 1974, น. 26, อ้างถึงในอนงค์ เอื้อวัฒนา. 2542, น. 3) ได้กล่าวว่า “แผนกผู้ป่วยนอกเปรียบเสมือนห้องรับแขกของโรงพยาบาล และเป็นที่ยึดเหนี่ยวสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการและเป็นที่ยึดติดกับชุมชน ถ้าได้รับบริการที่ดีย่อมทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ” ซึ่งทางโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบนั้น เป็นโรงพยาบาลของรัฐที่มีความยึดมั่นที่จะเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง ด้านสุขภาพจิต เวชศาสตร์ใต้น้ำ และการบริหารจัดการเพื่อเตรียมความพร้อมด้านสุขภาพและบริการทางการแพทย์ อีกทั้งได้ให้ความสำคัญกับการจัดให้บริการทางการแพทย์ที่ครอบคลุมและใส่ใจในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

จากเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจและแนวโน้มการใช้บริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการในการให้บริการเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจสูงสุดของผู้รับบริการให้ได้มากที่สุด

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2. เพื่อศึกษาการรับรู้ในคุณภาพการบริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบ 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรม ความน่าเชื่อถือของบริการ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการ การให้ความมั่นใจ การเอาใจใส่ที่สามารถทำนายความพึงพอใจโดยรวม

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจโดยรวมกับพฤติกรรมการใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบ

4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง พฤติกรรมการใช้บริการกับแนวโน้มการให้บริการ แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบ

### สมมติฐานในการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการที่มีข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบ แตกต่างกัน

2. การรับรู้ในคุณภาพการบริการสามารถทำนายความพึงพอใจโดยรวมของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบ

3. ความพึงพอใจโดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบ

4. พฤติกรรมการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการให้บริการของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบ

### กรอบแนวคิดในการวิจัย ประกอบด้วย

#### 1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่

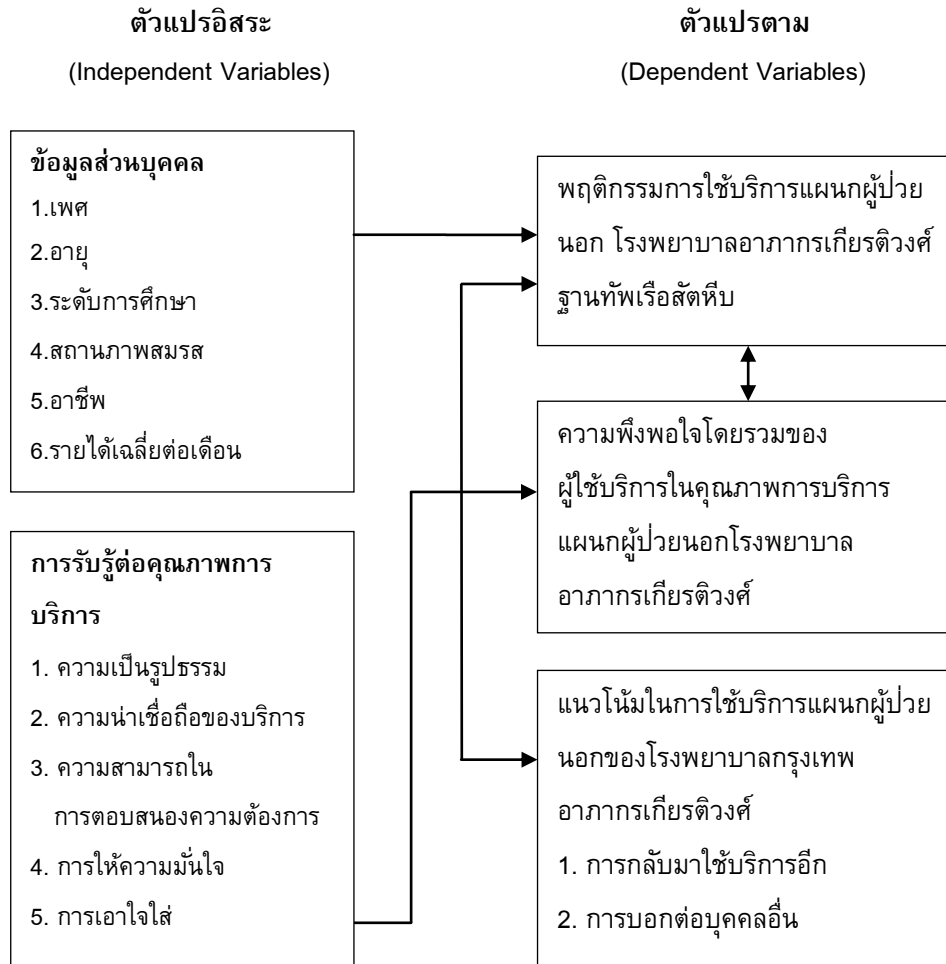
- ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- การรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรม ความน่าเชื่อถือของบริการ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการ การให้ความมั่นใจ การเอาใจใส่

#### 2. ตัวแปรตาม ได้แก่

- ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการในคุณภาพการบริการ แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์

- แนวโน้มในการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ คือ การกลับมาใช้บริการอีก และการบอกต่อบุคคลอื่น



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

### ทบทวนวรรณกรรม

#### แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

จิตตินันท์ เตชะคุปต์ (2539, น. 19) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจของผู้บริโภคไว้ว่า ภาวะการณัแสดงถึงความรู้สึกในทางบวก ที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง หรือดีเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้า ในทางตรงกันข้าม ความไม่พึงพอใจหมายถึง ภาวะการณัแสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวัง

#### แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ (2541, น. 125-126) ซึ่งกล่าวถึงการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภคไว้ว่า เป็นการค้นหาหรือวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการซื้อและการใช้ของ

ผู้บริโภค โดยการใช้คำถาม 6Ws และ 1H เพื่อทราบถึงลักษณะความต้องการ พฤติกรรมการซื้อ และการใช้ของผู้บริโภค ได้แก่

1. ใครอยู่ในตลาดเป้าหมาย (Who is in the target market?) คำตอบที่ต้องการทราบ คือ ลักษณะกลุ่มเป้าหมาย (Occupants) เช่น ลักษณะประชากร ภูมิศาสตร์ จิตวิทยา พฤติกรรมศาสตร์

2. ผู้บริโภคซื้ออะไร (Who does the consumer buy?) คำตอบที่ต้องการทราบ คือ สิ่งที่ผู้บริโภคต้องการซื้อ (Objects) เช่น ต้องการคุณสมบัติ หรือ องค์ประกอบของผลิตภัณฑ์ และความแตกต่างที่เหนือกว่าคู่แข่ง (Competitive differentiation)

3. ทำไมผู้บริโภคจึงซื้อ (Why does the consumer buy?) คำตอบที่ต้องการทราบ คือ วัตถุประสงค์ในการซื้อ (Objective) ผู้บริโภคซื้อสินค้าเพื่อบริโภคความต้องการของเขา ด้านร่างกายและด้านจิตวิทยา ซึ่งต้องศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อ

4. ใครมีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อ (Who participates in the buying?) คำตอบที่ต้องการทราบคือ บทบาทของกลุ่มต่างๆ (Organizations) มีอิทธิพลในการตัดสินใจซื้อ ประกอบด้วยผู้ริเริ่ม ผู้มีอิทธิพล ผู้ตัดสินใจ ผู้ซื้อ ผู้ใช้

5. ผู้บริโภคซื้อเมื่อใด (When does the consumer buy?) คำตอบที่ต้องการทราบคือ โอกาสในการซื้อ (Occasions) เช่น ช่วงเดือนใดของปี หรือช่วงฤดูกาลใดของปี ช่วงวันใดของเดือน ช่วงเวลาใดของวัน โอกาสพิเศษ หรือเทศกาลวันสำคัญต่างๆ

6. ผู้บริโภคซื้อที่ไหน (Where does the consumer buy?) คำตอบที่ต้องการทราบคือ ช่องทางหรือแหล่ง (Outlets) ที่ผู้บริโภคไปทำการซื้อ เช่น ห้างสรรพสินค้า ซูเปอร์มาร์เก็ต ร้านขายของชำ

7. ผู้บริโภคซื้ออย่างไร (How does the consumer buy?) คำตอบที่ต้องการทราบคือ ขั้นตอนในการตัดสินใจซื้อ (Operations) ประกอบด้วยการรับรู้ปัญหา การค้นหาข้อมูล การประเมินผลทางเลือก การตัดสินใจซื้อ ความรู้สึกภายหลังการซื้อ

### รูปแบบพฤติกรรมผู้ซื้อ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ (2541) เรื่อง รูปแบบพฤติกรรมการซื้อ เกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจของผู้ซื้อ ในส่วนของการตัดสินใจซื้อ สามารถแบ่งออกเป็น 5 ขั้นตอนคือ

1. การรับรู้ถึงความต้องการ ผู้ซื้อจะตระหนักถึงความต้องการในสิ่งที่ตนเองรู้สึกว่ายังขาดหายไปในชีวิตของคน และจะมองหาผลิตภัณฑ์ที่สามารถมาเติมให้กับความต้องการนั้น เช่น ผู้ซื้อที่ตระหนักถึงความต้องการใช้โทรศัพท์มือถือ เพื่อที่จะสามารถทำการติดต่อกับผู้อื่นได้สะดวกมากขึ้น

2. การค้นหาข้อมูล ผู้ซื้อจะพยายามหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ให้มากที่สุด เพื่อนำมาใช้ในการตัดสินใจ เช่น ผู้ซื้อที่ต้องการโทรศัพท์มือถือ ก็จะทำการศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับโทรศัพท์มือถือทั้งหมดว่ามีอะไรบ้าง

3. การประเมินทางเลือก ผู้ซื้อจะนำข้อมูลทั้งหมดที่ได้มาทำการเปรียบเทียบเพื่อหาทางเลือกที่ดีที่สุด เช่น ผู้ซื้อจะทำการเปรียบเทียบข้อมูลทั้งหมดที่ได้ ระหว่างระบบโทรศัพท์ ระหว่างตรา ว่ามีลักษณะแตกต่างกันอย่างไร มีข้อโดดเด่น หรือข้อเสียแตกต่างกันอย่างไร ซึ่งอาจจะประเมินโดยการให้คะแนนจากมากไปหาน้อยแก่แต่ละคุณสมบัติ

4. การตัดสินใจ เป็นการตัดสินใจทำการซื้อจริง ซึ่งผู้ซื้อต้องตัดสินใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ตราผลิตภัณฑ์ ผู้ขาย เวลาในการซื้อ และปริมาณในการซื้อ เช่น เลือกระบบโทรศัพท์ เลือกร้านค้าที่จะซื้อ เลือกช่วงเวลาที่จะซื้อ (รอช่วงเวลาที่มีการส่งเสริมการตลาด ซื้อช่วงปลายเดือน หรือรอซื้อพร้อมเพื่อน) และจำนวนที่เหมาะสมที่จะซื้อ (หากรอซื้อพร้อมเพื่อน 2 เครื่อง ก็อาจจะมีส่วนลดพิเศษ) เป็นต้น

5. พฤติกรรมภายหลังการซื้อ – การใช้ ผู้ซื้ออาจจะมีพฤติกรรมในการตอบสนอง ความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจจากการซื้อหรือการใช้ดังกล่าว คือ เมื่อพึงพอใจ ก็จะซื้อซ้ำและบอกต่อบุคคลอื่น เมื่อไม่พึงพอใจ ก็จะเลิกใช้และบอกต่อบุคคลอื่น หรือเรียกร้องให้ผู้ขายรับผิดชอบ

#### แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพ 5 ด้าน

ในปี 1990 พาราซูรามัน, ซิทฮอล์มและแบร์รี่ (Parasuraman, Zethamal, & Berry, 1990, pp.25) ได้พัฒนาและสร้างเครื่องมือแบบประเมินคุณภาพการบริการที่เรียกว่า 'SERVQUAL' (Service Quality) ซึ่งสามารถนำไปวิเคราะห์และหาความสัมพันธ์ โดยสุรภูมิติคุณภาพรวมจาก 10 ด้าน เหลือเพียง 5 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) การบริการที่สามารถนำเสนอออกมาเป็นลักษณะทางกายภาพ เป็นสิ่งที่จับต้องได้ ปรากฏให้เห็น สิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้อย่างชัดเจนและง่าย สามารถสัมผัสได้ เช่น อาคาร สถานที่ อุปกรณ์ ระบบการติดต่อสื่อสาร เครื่องมือเทคโนโลยีที่ทันสมัย

2. ความน่าเชื่อถือของบริการ (Reliability) ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นว่า การบริการที่ได้รับมีความถูกต้องแม่นยำเหมาะสม มีความสม่ำเสมอทุกครั้งที่มาใช้บริการ

3. ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) ผู้ให้บริการพร้อมและเต็มใจจะให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้ทันเวลาที่ ผู้รับบริการได้รับความสะดวก ความรวดเร็ว

4. การให้ความมั่นใจ (Assurance) ผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่มีความรู้ความสามารถความชำนาญทำให้ผู้บริการเกิดความมั่นใจในการใช้บริการ มีความเชื่อถือรู้สึกปลอดภัย ไว้วางใจได้ ไม่มีความเยอหยิ่ง

5. การเอาใจใส่ (Empathy) ผู้ให้บริการเข้าถึงการบริการมีความเข้าใจ เห็นอกเห็นใจ เอาใจใส่ต่อความต้องการของผู้รับบริการ

จากแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัยได้นำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาเรื่อง การรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรม ความน่าเชื่อถือของบริการ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการ การให้ความมั่นใจ การเอาใจใส่ กับการทำนายความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการในคุณภาพการบริการ และศึกษาความพึงพอใจโดยรวมกับความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ รวมทั้งศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการกับความสัมพันธ์กับแนวโน้ม การใช้บริการของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบ

### วิธีดำเนินการวิจัย

#### กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบ เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ยามาเน (Yamane, 1967, น. 887) กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 383 ตัวอย่าง ผู้วิจัยได้เพิ่มเป็น 400 ตัวอย่าง การเลือกเก็บตัวอย่างนี้จะใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience sampling) โดยใช้การแจกแบบสอบถาม ซึ่งงานวิจัยนี้ได้กำหนดสถานที่ในการเก็บแบบสอบถามที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 5 ตอน และวัดค่าความเชื่อมั่นด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ - Coefficient) โดยใช้วิธีคำนวณของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545, น. 449) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นแบบกำหนดให้เลือกตอบ (Check list) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale) และข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรม มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.910 ความน่าเชื่อถือของบริการ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.874 ความสามารถในการตอบสนองความต้องการ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.873 การให้



ความมั่นใจ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.861 และการเอาใจใส่ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.873 เป็นลักษณะคำถามปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale)

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบ ซึ่งเป็นแบบปลายปิด (Closed - end) แบบมีให้เลือก 2 คำตอบ (Dichotomous choices) แบบสอบถามปลายปิดที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple choice question) และเป็นแบบปลายเปิด (Open - end)

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบ โดยการวัดข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.890 เป็นแบบอันตรภาคชั้น (Interval scale)

ตอนที่ 5 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแนวโน้มการใช้บริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบ โดยการวัดข้อมูลเกี่ยวกับแนวโน้มการใช้บริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบ เป็นแบบอันตรภาคชั้น (Interval scale)

## ผลการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 75.5 มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.2 มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 68.0 มีสถานภาพสมรส/ อยู่ด้วยกัน คิดเป็นร้อยละ 58.5 มีอาชีพเป็นพนักงานข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 76.5 มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000บาท คิดเป็นร้อยละ 49.0

2. การรับรู้คุณภาพโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้านโดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.86 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

**ด้านความเป็นรูปธรรม** พบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ บ้ายหน้าห้องมีความชัดเจน รองลงมา ได้แก่ สถานที่นั่งรอตรวจมีเพียงพอ ความทันสมัยอุปกรณ์ของเครื่องมือที่ใช้ในการตรวจมีเทคโนโลยี ห้องน้ำสะอาด และระบบสาธารณูปโภค เช่น ตู้น้ำดื่ม โทรศัพท์สาธารณะ ที่จอดรถเพียงพอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86, 3.71, 3.61, 3.60 และ 3.45 ตามลำดับ

**ด้านความน่าเชื่อถือ** พบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือของบริการระดับมาก

ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ แพทย์ พยาบาลมีความชำนาญในการใช้อุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์ รองลงมา ได้แก่ แพทย์มีความเชี่ยวชาญในการตรวจวินิจฉัยและรักษาโรค เจ้าหน้าที่แผนกต่างๆ ที่ท่านใช้บริการมีความสามารถในการให้คำแนะนำและช่วยเหลือได้ และท่านได้รับการตรวจจากแพทย์อย่างละเอียด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00, 3.98, 3.94 และ 3.79 ตามลำดับ

**ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการ** พบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการโดยรวมอยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำให้ข้อมูลและตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี แพทย์สนใจคำบอกเล่าอาการเจ็บป่วย และมีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97, 3.93, 3.91 และ 3.76 ตามลำดับ

**ด้านการให้ความมั่นใจ** พบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความสนใจตอบข้อซักถามเมื่อท่านมีปัญหา รองลงมา ได้แก่ ท่านมีความเชื่อมั่นในบริการของแพทย์ ท่านรู้สึกมั่นใจในระบบบริการและระบบการรักษาความลับผู้ป่วย ท่านได้รับการตรวจรักษาตรงตามอาการความเจ็บป่วย และท่านมีความเชื่อมั่นในบริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03, 3.97, 3.94, 3.92 และ 3.84 ตามลำดับ

**ด้านการเอาใจใส่** พบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านการเอาใจใส่โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าผู้ให้บริการมีการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านการเอาใจใส่ระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ท่านได้รับความสะดวกในการไปรับบริการต่างๆ เช่น ขอบัตร ชื้อยาและอื่นๆ รองลงมา ได้แก่ ท่านได้รับการบริการอย่างเสมอภาคเหมือนคนไข้รายอื่นๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และ 3.87ตามลำดับ

3. พฤติกรรมการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์  
ฐานทัพเรือสัตหีบ พบว่า คิดเป็นร้อยละ 86.2 การเดินทางสะดวกใกล้บ้าน เป็นเหตุผลหลัก  
ที่มาใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 53.8 ผู้มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากร  
เกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบ มาใช้บริการทางการแพทย์ด้านตรวจสุขภาพมากที่สุด คิดเป็น  
ร้อยละ 46.2 รับรู้ข้อมูลและข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์จากการแนะนำ  
จากคนรู้จักมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 83.5 เข้ามาใช้บริการวันธรรมดา (จันทร์-ศุกร์) คิดเป็น

ร้อยละ 100 ตนเองมีส่วนร่วมในการตัดสินใจให้ท่านเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 68.7 ความถี่ในการใช้บริการ ในระยะเวลา 6 เดือนประมาณ 2 ครั้งต่อ 6 เดือน ต่ำสุด 1 ครั้งต่อ 6 เดือน และสูงสุด 20 ครั้งต่อ 6 เดือน มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งประมาณ 832.96 บาทต่อครั้ง ต่ำสุด 0 บาทต่อครั้ง และสูงสุด 10,000 บาทต่อครั้ง

4. ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88

5. ผู้ใช้บริการมีแนวโน้มในการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ในอนาคต ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกตั้งใจที่จะกลับมาใช้บริการโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 และในอนาคตผู้บริการจะแนะนำหรือชักชวนบุคคลที่รู้จักให้มาใช้บริการกับโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84

#### ผลการทดสอบสมมติฐาน

1. ผู้ใช้บริการที่มีข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบ แตกต่างกัน พบว่า

- ผู้ใช้บริการที่มีเพศ สถานภาพสมรส และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการด้านความถี่และค่าใช้จ่ายในการใช้บริการแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ

- ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

- ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการด้านความถี่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

2. การรับรู้ในคุณภาพการบริการสามารถทำนายความพึงพอใจโดยรวมของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบ พบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ในคุณภาพการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ และด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการ สามารถทำนายความพึงพอใจโดยรวมได้ โดยตัวแปรทั้งสองสามารถอธิบายความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบได้ร้อยละ 35.8

3. ความพึงพอใจโดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบ พบว่า

ความพึงพอใจโดยรวม มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำกับพฤติกรรมการใช้บริการในเรื่องค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ (บาทต่อครั้ง) ของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4. พฤติกรรมการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการให้บริการของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบ พบว่า

- พฤติกรรมการใช้บริการในเรื่องค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ (บาทต่อครั้ง) มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ กับแนวโน้มการให้บริการในอนาคต ตั้งใจที่จะกลับมาใช้บริการโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

- พฤติกรรมการใช้บริการในเรื่องค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ (บาทต่อครั้ง) มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ กับแนวโน้มการให้บริการในอนาคต จะแนะนำหรือชักชวนบุคคลที่รู้จักให้มาใช้บริการกับโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### สรุปและอภิปรายผล

1. ผู้ใช้บริการที่มีข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบ แตกต่างกัน พบว่า

1.1 ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบที่มีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการในด้านความถี่ในการใช้บริการ (ครั้งต่อ 6 เดือน) แตกต่างกัน โดยเพศหญิงมีพฤติกรรมการใช้บริการในด้านความถี่ในการใช้บริการ (ครั้งต่อ 6 เดือน) มากกว่าเพศชาย ทั้งนี้เนื่องจากเพศหญิงใส่ใจ กังวล และเข้ามาปรึกษารับการรักษาเร็วกว่าเพศชาย ในด้านค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งแตกต่างกัน โดยเพศชายมีพฤติกรรมการใช้บริการ ในด้านค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ (บาทต่อครั้ง) มากกว่าเพศหญิง เนื่องมาจากเพศชายเมื่อเกิดอุบัติเหตุมักจะเป็นอุบัติเหตุที่รุนแรง เพราะฝ่ายชายมีการทำงานที่มีกอนตรายมากกว่าฝ่ายหญิง อีกทั้งเพศชายไม่ค่อยได้สนใจในการดูแลสุขภาพของตัวเอง เมื่อมีอาการเจ็บป่วยจึงละเลยไม่เข้ามาพบแพทย์และปล่อยอาการทิ้งไว้นานจนทำให้อาการหนักขึ้น จึงทำให้มีค่าใช้จ่ายในการรักษาที่สูงกว่าเพศหญิง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จีรวีส ฉัตรชัยสิทธิกุล (2535, น. 12) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่เข้ามาใช้บริการในโรงพยาบาลตำรวจ พบว่า เพศแตกต่างกันมีความสนใจที่จะมาขอรับบริการทางการแพทย์แตกต่างกัน

1.2 ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการในด้านค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้ง (บาทต่อครั้ง) แตกต่างกัน โดยผู้บริการที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี มีพฤติกรรมด้านค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งที่ใช้บริการมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องมาจาก ผู้บริการที่มีช่วงอายุที่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี มีความสนใจห่วงใยในการดูแลสุขภาพของตนเองเพิ่มมากขึ้น ทำให้เกิดการมาใช้บริการตรวจสุขภาพ ปรีกษา และเข้ารับการรักษาในหลายๆ โรคในเวลาเดียวกัน ส่งผลให้เกิดค่าใช้จ่ายในการใช้บริการรักษาสูงขึ้นตามไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรีย์ พงษ์พิทักษ์เมธา (2547) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจโดยรวม ความจงรักภักดี การรับรู้คุณภาพบริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช จากผลการวิจัยพบว่า อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการที่แตกต่างกัน

1.3 ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการในด้านความถี่และค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน เนื่องมาจากผู้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความระแวงระวังเกี่ยวกับเรื่องการป้องกันและรักษาสุขภาพเหมือนกัน จึงทำให้ระดับการศึกษา ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปุณศรี พิชัยจุมพล (2541) ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยในแห่งหนึ่งในยะลา พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อบริการของผู้ป่วยนอกไม่แตกต่างกัน

1.4 ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการด้านความถี่ในการใช้บริการ (ครั้งต่อ 6 เดือน) และค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ (บาทต่อครั้ง) แตกต่างกันอย่างชัดเจน ผู้บริการไม่ว่าจะสถานภาพโสด/ หม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่ ก็มีผลต่อความถี่ในการใช้บริการ (ครั้งต่อ 6 เดือน) และค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ (บาทต่อครั้ง) โดยผู้บริการที่มีสถานภาพโสด/ หม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่ มีพฤติกรรมการใช้บริการ ด้านความถี่ในการใช้บริการ (ครั้งต่อ 6 เดือน) มากที่สุด เนื่องมาจากผู้บริการที่มีสถานภาพโสด/ หม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่ อาจตกอยู่ในสภาวะทางด้านร่างกายและจิตใจที่ย่ำแย่ จากปัญหาและสถานภาพทางครอบครัว ทำให้ตนเองหันมาสนใจใส่ใจในสุขภาพ อยากมีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรง มีสภาพจิตใจที่ดี จึงส่งผลให้มาใช้บริการรักษาพยาบาลบ่อยครั้ง และผู้บริการที่มีสถานภาพโสดมีพฤติกรรมในด้านค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ (บาทต่อครั้ง) มากที่สุด เนื่องมาจากคนที่มีสถานภาพโสด ไม่ค่อยให้ความสนใจใส่ใจในสุขภาพร่างกาย เมื่อมีอาการเจ็บป่วยก็จะละเลย ไม่ค่อยมาพบแพทย์ ปล่อยอาการทิ้งไว้นานจนทำให้อาการหนักขึ้น อีกทั้งค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจะต้องรับภาระเพียงคนเดียวจึงทำให้มีค่าใช้จ่ายในการรักษาที่สูง ขัดแย้งกับงานวิจัยของ ดวงตา การ์ฎกัญญา (2525) ซึ่งพบว่า สถานภาพมี

ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการโรงพยาบาลในแผนกทันตกรรม โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการมีสถานภาพโสด

1.5 ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีพฤติกรรมในด้านความถี่ในการใช้บริการ (ครั้งต่อ 6 เดือน) แตกต่างกัน โดยผู้บริการที่มีผู้บริการที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ อาชีพอิสระ มีพฤติกรรมในด้านความถี่ในการใช้บริการ (ครั้งต่อ 6 เดือน) มากที่สุด ทั้งนี้เนื่องมาจากผู้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน เห็นความสำคัญและประโยชน์ของการไปสถานพยาบาลต่างกันไป ทำให้มีความสามารถในการรับภาระค่าใช้จ่ายต่างกัน ส่งผลให้มีความถี่ในการใช้บริการของสถานพยาบาลต่างกันด้วย ซึ่งสามารถอธิบายได้ตามค่ากล่าวของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่น ๆ (2541, น. 134) ที่กล่าวว่า อาชีพของแต่ละบุคคลจะนำไปสู่ความจำเป็นและความต้องการสินค้าและบริการที่แตกต่างกัน ดังนั้น ความต้องการซื้อและอำนาจซื้อของบุคคลในแต่ละอาชีพย่อมแตกต่างกัน

1.6 ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีพฤติกรรมในด้านความถี่ในการใช้บริการ (ครั้งต่อ 6 เดือน) และค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ (บาทต่อครั้ง) แตกต่างกัน โดยผู้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีพฤติกรรมในด้านความถี่ในการใช้บริการ (ครั้งต่อ 6 เดือน) มากที่สุด เนื่องมาจากโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบเป็นโรงพยาบาลของรัฐ มีเรื่องของสิทธิประกันสังคม สิทธิประกันสุขภาพ และสิทธิข้าราชการ จึงทำให้มีค่าใช้จ่ายที่ไม่สูงมาก ผู้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จึงเข้ามาใช้บริการบ่อยครั้ง และผู้บริการที่มีรายได้ 20,001 - 30,000 บาท มีพฤติกรรมในด้านค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ (บาทต่อครั้ง) มากที่สุด เนื่องจากโรงพยาบาลเป็นโรงพยาบาลของรัฐจึงมีค่าใช้จ่ายในการรักษาที่ต่ำกว่าโรงพยาบาลเอกชน ผู้บริการจึงทำการตรวจรักษาโรค ตรวจสุขภาพและตรวจด้านอื่น ๆ ไปพร้อมกัน จึงทำให้มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการที่สูง เนื่องมาจากรายได้เป็นปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่ออำนาจการซื้อ และทัศนคติเกี่ยวกับการจ่ายเงินแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ มณฑิรา สันติภาพมณฑล (2546) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจและพฤติกรรมของลูกค้าที่มีต่อโรงพยาบาลอันฮีพบว่า รายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมของลูกค้าของโรงพยาบาลแตกต่างกัน

2. การรับรู้ในคุณภาพการบริการสามารถทำนายความพึงพอใจโดยรวมของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบ พบว่า

การรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือของบริการ และด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการ สามารถร่วมการทำนายความพึงพอใจโดยรวมของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบได้และถูกต้อง ร้อยละ 35.8 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในแต่ละด้าน

พบว่า การรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือของบริการ และด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการ ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบในทิศทางเดียวกัน โดยด้านความน่าเชื่อถือของบริการ มีน้ำหนัก 0.220 และด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการ มีน้ำหนัก 0.306 ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ พาราซูราแมน, ซีทฮอล์มและแบรี่ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1990, pp. 25) ที่ได้พัฒนาและสร้างเครื่องมือแบบประเมินคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือของบริการ (Reliability) ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) การให้ความมั่นใจ (Assurance) การเอาใจใส่ (Empathy) ซึ่งทำให้สามารถรับรู้ได้ว่า กระบวนการบริการแต่ละส่วนจะมีความสัมพันธ์กันและส่งผลกระทบต่อคุณภาพบริการอย่างไร และยังสอดคล้องกับแนวความคิดของจิตตินันท์ เตชะคุปต์ (2539, น. 19) ซึ่งได้ให้ความหมายของความพึงพอใจของผู้บริโภคไว้ว่า เป็นภาวะการณแสดงถึงความรู้สึกในทางบวก ที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง หรือดีเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้า

3. ความพึงพอใจโดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบ พบว่า ความพึงพอใจโดยรวม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการในด้านค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้ง ในการใช้บริการ (บาทต่อครั้ง) ของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบ เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ (2541, น. 45) ซึ่งได้กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวังของลูกค้า ถ้าผลของการทำงานหรือผลิตภัณฑ์สูงกว่าความคาดหวังมาก ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและยินดีที่จะใช้บริการอย่างต่อเนื่อง เกิดทัศนคติเชิงบวกกับผลิตภัณฑ์และบริการนั้นๆ

4. พฤติกรรมการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการให้บริการของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบ พบว่า พฤติกรรมการใช้บริการในเรื่องค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ (บาทต่อครั้ง) มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำกับแนวโน้มการให้บริการในอนาคตความตั้งใจที่จะกลับมาใช้บริการโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบ และพฤติกรรมการใช้บริการในเรื่องค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ (บาทต่อครั้ง) มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำกับแนวโน้มการให้บริการในอนาคตที่จะแนะนำ หรือชักชวนบุคคลที่รู้จักให้มาใช้บริการกับโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ (2541) ที่ได้

กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer behavior) หมายถึง การศึกษาถึงพฤติกรรม การตัดสินใจ และการกระทำของผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องกับการซื้อและการใช้สินค้า ในส่วนของ แนวโน้มด้านพฤติกรรมภายหลังการซื้อ เมื่อซื้อและใช้สินค้าแล้วเกิดความพึงพอใจก็จะทำ การซื้อซ้ำและบอกต่อ แต่หากเกิดความไม่พึงพอใจก็จะเลิกใช้และบอกต่อ หรือเรียกร้องให้ ผู้ขายรับผิดชอบ ซึ่งเป็นผลมาจากสิ่งกระตุ้นด้านคุณภาพการบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับ และสามารถตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสม ซึ่งจะส่งผลต่อพฤติกรรม ในการตัดสินใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการในอนาคตได้

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. จากการศึกษา ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีสถานภาพสมรส/ อยู่ด้วยกัน อาชีพเป็นพนักงาน ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000บาท ดังนั้น กลยุทธ์ทางการตลาดควรมุ่งเน้นและให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการในกลุ่มนี้ และควรมีกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อกระตุ้นให้ผู้บริการกลุ่มอื่นๆ ให้มาใช้บริการให้มากขึ้น

2. จากการศึกษา ด้านความถี่ในการใช้บริการ (ครั้งต่อ 6 เดือน) พบว่า ผู้ใช้บริการมากที่สุด ได้แก่ ผู้ใช้บริการที่เป็นเพศหญิง มีสถานภาพโสด/ หม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่ ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ อาชีพอิสระ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท ด้านค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ (บาทต่อครั้ง) พบว่า ผู้ใช้บริการ ด้านค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ (บาทต่อครั้ง) สูงสุด เป็นเพศชาย มีอายุต่ำกว่า หรือเท่ากับ 30 ปี มีสถานภาพโสด มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท จาก ที่กล่าวมาเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักจากการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้น ทางโรงพยาบาลอาภากร เกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบควรใส่ใจพฤติกรรมการใช้บริการของผู้มาใช้บริการแผนกผู้ป่วย นอกโรงพยาบาลอาภากร เกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบที่มีลักษณะแตกต่างกัน เพื่อปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ทางการตลาดให้เหมาะสมแก่ผู้มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอาภากร เกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบ

3. ทางโรงพยาบาลอาภากร เกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบควรรักษามาตรฐาน และมุ่งมั่นในการปรับปรุงคุณภาพการบริการ ปรับระบบการบริหารงานให้กระชับ คล่องตัว และการรักษาพยาบาลอย่างต่อเนื่องให้อยู่ในระดับที่ดียิ่งขึ้นไป เพื่อส่งผลให้ผู้บริการ เกิด ความพึงพอใจสูงสุด และส่งผลให้ผู้บริการมีแนวโน้มในการกลับมาใช้บริการ และการบอกต่อบุคคลอื่น เนื่องจาก พบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ในคุณภาพการบริการ 5 ด้านใน ระดับมากทุกด้าน อีกทั้งผู้บริการแผนกผู้ป่วยนอกมีการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้าน ความน่าเชื่อถือของบริการ และด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการที่เพิ่มขึ้น



ส่งผลให้ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกมีความพึงพอใจโดยรวมเพิ่มขึ้น โดยทางโรงพยาบาล  
อาการเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบ ควรเน้นในด้านความเป็นรูปธรรม ด้านการให้  
ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ ควบคู่ไปด้วย เนื่องจากพบว่าการรับรู้ด้านเหล่านี้ ไม่มี  
อิทธิพลต่อความพึงพอใจโดยรวมของผู้ป่วยที่มาใช้บริการ

4. ทางโรงพยาบาลอาการเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบควรมีการปรับกลยุทธ์  
ทางการตลาดตามความต้องการของผู้ใช้บริการและเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกคุ้มค่า  
ที่มาใช้บริการ ก็จะส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด และส่งผลให้ผู้ใช้บริการมี  
แนวโน้มในการกลับมาใช้บริการ และการบอกต่อบุคคลอื่น จากการศึกษา พบว่า พฤติกรรม  
การใช้บริการในด้านค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้ง (บาทต่อครั้ง) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ  
โดยรวมและแนวโน้มการใช้บริการในอนาคต ตั้งใจที่จะกลับมาใช้บริการ และจะแนะนำหรือ  
ชักชวนบุคคลอื่นที่รู้จักให้มาใช้บริการกับโรงพยาบาลอาการเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบ  
มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ

#### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจและแนวโน้มการใช้บริการของ  
ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอาการเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบ หากมีการวิจัย  
ครั้งต่อไป ผู้วิจัยเสนอแนะให้ทำการวิจัยการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการแผนก  
ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอาการเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบในเชิงลึกในแต่ละด้าน โดย  
การสัมภาษณ์เจาะลึก เพื่อจะได้รับทราบถึงจุดที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดการรับรู้ในคุณภาพ  
การบริการที่ไม่ดีหรือจุดที่สามารถเพิ่มการรับรู้ในคุณภาพบริการได้ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิด  
ความพึงพอใจสูงสุด

2. ในกรณีที่มีผู้สนใจศึกษาต่อไปในอนาคต ผู้วิจัยขอเสนอแนะว่า ควรจะศึกษาถึง  
อุปสรรคในการดำเนินงานของโรงพยาบาล รวมถึงอุปสรรคในการให้บริการว่าควรมีมาตรการ  
หรือนโยบายในการจัดการกับปัญหาและอุปสรรคอย่างไร

3. งานวิจัยชิ้นนี้เป็นการทำวิจัยเพียงช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งเท่านั้น ควรทำการวิจัย  
อย่างต่อเนื่อง เพราะโรงพยาบาลอาการเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบได้ให้ความสำคัญและ  
สนับสนุนในเรื่องการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่องอยู่แล้ว ดังนั้น  
ก็จะสอดคล้องกับเป้าหมายในการให้บริการที่มีคุณภาพ ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการเกิด  
ความพึงพอใจสูงสุดและมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

4. การวิจัยครั้งต่อไป ควรจะมีการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจโดยรวมของ  
ผู้ที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกกับทางโรงพยาบาลอื่นๆ ที่ดำเนินธุรกิจในรูปแบบเดียวกัน  
เพื่อให้ทราบถึงความต้องการของผู้ใช้บริการที่ได้รับจากโรงพยาบาลอื่นๆ

5. หากมีการขยายตัวของความเจริญก้าวหน้าทางการแพทย์ที่เปลี่ยนแปลงไป ควรศึกษา  
ถึงตัวแปรอื่นๆ เพิ่มเติม เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน

## กิตติกรรมประกาศ

ปริญญาณิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากรองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิษฐ์ อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาณิพนธ์ ในการให้คำปรึกษา คำแนะนำที่มีคุณค่าช่วยเหลือและตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา และอาจารย์ ดร.วรินทร์า ศิริสุทธิกุล ที่ได้กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถามรวมถึงให้คำแนะนำข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งกับผู้วิจัย จนทำให้งานวิจัยนี้เสร็จสมบูรณ์ ซึ่งผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณในความเมตตาของท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

## เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). การวิเคราะห์สถิติ: สถิติเพื่อการตัดสินใจ (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิตตินันท์ เตชะคุปต์. (2539). เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาบริการ เล่มที่ 1 หน่วยที่ 1-7 สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จิรวาส จัตตชัยสิทธิกุล. (2535). ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มารับบริการในโรงพยาบาล ตำรวจ. รายงานการวิจัย. โรงพยาบาลตำรวจ.
- ชูศักดิ์ เดชเกรียงไกรกุล, นิทัศน์ คณะวรรณ และธีรพล แซ่ตั้ง. (2546). การตลาดมุ่งสัมพันธ์. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ดวงตา การัญญาภูงนา. (2525). พฤติกรรมการใช้บริการโรงพยาบาล ในแผนกทันตกรรม. วารสารสาธารณสุข, 25(1), 27.
- ปุณศรี พิชัยจุมพล. (2541). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล เอกชน. วิทยานิพนธ์. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- มณฑิรา สันติภาพมณฑล. (2546). ความพึงพอใจและพฤติกรรมของลูกค้าที่มีต่อการบริการของโรงพยาบาลยันฮี. สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ) กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ. (2541). การบริหารตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: วิสิทธิ์พัฒนา.
- สุรีย์ พงษ์พิทักษ์เมธา. (2547). การรับรู้และความพึงพอใจโดยรวมของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกเวลาของโรงพยาบาลศิริราช ในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ) กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อนงค์ เอื้อวัฒนา. (2542). ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล อำนาจเจริญ. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (การบริหารโรงพยาบาล สาธารณสุขศาสตร์). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.

Parasuraman, A., Zethamal, V. A., & Berry L. L. (1990, May). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*. 46Z(6), 41-50

Yamane, Taro. (1967). *Statistics: An introductory analysis*. New York: Harper & Row.