

พฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาล กรุงเทพมหานคร จังหวัดสงขลา

Behavior and Satisfaction of Services in Bangkok Hospital Hat Yai, Songkhla

สุรเดช ทองแกมแก้ว¹, อนิวัช แก้วจำนงค์² และวาสนา สุวรรณวิจิตร³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) พฤติกรรมการใช้บริการโรงพยาบาลกรุงเทพมหานครใหญ่ 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลกรุงเทพมหานครใหญ่จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) เปรียบเทียบความคิดเห็นปัจจัยสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาลกรุงเทพมหานครใหญ่จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลกรุงเทพมหานครใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานสถิติที่ใช้ คือ ค่า t-test และ F-test ผลการวิจัย พบว่า 1) พฤติกรรมการใช้บริการ 1 - 2 ครั้งต่อเดือน ใช้บริการแผนกอายุรกรรม เหตุผลที่มาใช้บริการเนื่องจากมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย โดยค่าใช้จ่ายต่อครั้ง 1,001 - 3,000 บาท ชำระค่าบริการโดยใช้การประกันชีวิต ระยะเวลาในการเดินทางมาโรงพยาบาลน้อยกว่า 1 ชม. ระยะเวลาสิ้นสุดในการรักษา 1 - 2 ชั่วโมง 2) การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลกรุงเทพมหานครใหญ่ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศและภูมิลำเนาต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และ 3) การเปรียบเทียบความคิดเห็นปัจจัยสภาพแวดล้อม พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ สถานภาพ ศาสนา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระดับการศึกษาสูงสุด ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมต่างกันอย่างมีนัย สำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ: พฤติกรรม, ความพึงพอใจ, การใช้บริการ

¹ นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ สงขลา 90000 ประเทศไทย

^{2,3} คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ สงขลา 90000 ประเทศไทย

Abstract

The objectives of this research: 1) To compare opinions on environmental factor in Bangkok Hospital Hatyai classified by behavior of service use. 2) To compare customer satisfactions on the hospital service classified by personal (customer) character. And 3) To compare opinions on environmental factor in Bangkok Hospital Hatyai classified by personal (customer) character. The representative samples of the research are 400 customers who use service of Bangkok Hospital Hatyai in Songkhla province. Research methodology (Research tool): using questionnaires and statistical analysis such as frequency distribution, percentage, mean and standard deviation. Including using hypothesis tests are t-test and F-test. The research found that, 1) The behavior, it is found that the respondents use the services 1-2 times a month. They mostly use the service in the internal medicine section. They reason why they use the services continuously is because the hospital is well-equipped with modern instruments and equipment. 2) The comparison of customer satisfactions on the hospital service classified by personal (customer) character is found that gender, domicile are significantly statistical different. And 3) The comparison of opinions on environmental factor in Bangkok Hospital Hatyai classified by personal (customer) character is found that age, status, religion, occupation, monthly income and level of education are significantly different.

Keywords: behavior, satisfaction, service

บทนำ

พฤติกรรมของผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการเป็นการแสดงออกซึ่งการกระทำที่มีต่อสินค้าและบริการขององค์กร โดยทั่วไปบุคคลจะมีพฤติกรรมที่อาจแตกต่างกันในด้านต่าง ๆ ซึ่งมีผลมาจากความแตกต่างกันทางลักษณะกายภาพและสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคล ทำให้การตัดสินใจซื้อและการใช้บริการของแต่ละบุคคลแตกต่างกัน การได้มาซึ่งข้อมูลด้านพฤติกรรมสำหรับองค์กรธุรกิจในปัจจุบันจึงมีความสำคัญต่อการจัดการองค์กรให้เป็นผลสำเร็จ องค์กรภาคธุรกิจส่วนใหญ่จึงให้ความสำคัญกับข้อมูลด้านพฤติกรรมของผู้บริโภคและผู้ใช้บริการขององค์กรในลำดับต้น ๆ สำหรับทิศทางใหม่ในธุรกิจบริการเพื่อสร้างความประทับใจให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและสามารถผูกใจของ

ผู้ให้บริการไว้กับองค์กร องค์กรจึงต้องมีการแสวงหาเครื่องมือด้านการจัดการใหม่ ๆ มาใช้ในงาน เช่น การปรับโครงสร้างองค์กร การจัดการแข่งขันด้านการบริการและการสร้างนวัตกรรมการให้บริการ อย่างเป็นรูปธรรม การมุ่งพัฒนาบุคลากร ที่มงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการตลอดจนการนำสารสนเทศมา ใช้ในงานบริการเพื่อเสริมสร้างประโยชน์ตลอดจนความพึงพอใจในการบริการแบบสร้างสรรค์ (สมชาติ กิจยรรยง, 2550)

จากกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกยุคโลกาภิวัตน์ที่การจัดการโรงพยาบาลได้เริ่มมุ่งเน้น การบริการที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานเป็นที่น่าเชื่อถือ การบริการที่มีคุณภาพต้องอาศัยการพัฒนา ระบบงานทุกหน่วยงานซึ่งจะต้องสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการตามหลักการจัดการแนวใหม่ซึ่ง ถือว่าผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญของโรงพยาบาล การมีข้อมูลของผู้รับบริการในเรื่องที่เกี่ยวข้องการ ให้บริการของโรงพยาบาลโดยเฉพาะข้อมูลด้านพฤติกรรมและความพึงพอใจซึ่งเป็นเรื่องจำเป็นและมีความ สำคัญโดยจะส่งผลต่อการจัดการให้บรรลุผลสำเร็จและองค์กรสามารถดำรงอยู่ได้ต่อไป การสร้าง ความพึงพอใจของโรงพยาบาลกรุงเทพมหานครใหญ่ต่อผู้ใช้บริการโดยต้องสร้างการรับรู้และทัศนคติที่ดี ต่อกิจกรรมของโรงพยาบาล หากผู้บริหารสามารถดำเนินการได้ก็จะทำให้โรงพยาบาลกรุงเทพมหานครใหญ่ ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดได้ โรงพยาบาลกรุงเทพมหานครใหญ่ จังหวัดสงขลา เป็นโรงพยาบาล เอกชนอีกแห่งหนึ่งที่ได้มีความจำเป็นต้องมีข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของโรงพยาบาลเพื่อการ ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการในจังหวัดภาคใต้ตอนล่างรวมถึงชาวต่างประเทศ ได้แก่ มาเลเซีย สิงคโปร์และ อินโดนีเซีย เป็นต้น แม้ว่าโรงพยาบาลจะมีทีมแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญและใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยใน การรักษาพยาบาลแล้วก็ตามแต่การให้บริการอาจไม่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้ การมีข้อมูลที่ทันสมัยด้านพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจะเป็นประโยชน์ต่อการจัดการ โรงพยาบาลให้ประสบความสำเร็จโดยเร็วได้

จากความสำคัญดังกล่าวข้างต้นจึงเป็นเหตุผลให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาวิจัยเรื่องพฤติกรรม และความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลกรุงเทพมหานครใหญ่ จังหวัดสงขลา ผลที่ได้จากงานวิจัย จะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนในการจัดการโรงพยาบาลให้ประสบความสำเร็จต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการโรงพยาบาลกรุงเทพมหานครใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลกรุงเทพมหานครใหญ่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นปัจจัยสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาลกรุงเทพมหานครใหญ่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานของการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลกรุงเทพมหานครใหญ่ที่มีลักษณะส่วนบุคคลต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลกรุงเทพมหานครใหญ่ แตกต่างกัน
2. ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลกรุงเทพมหานครใหญ่ที่มีพฤติกรรมการใช้บริการต่างกันมีความคิดเห็นทางปัจจัยสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาลกรุงเทพมหานครใหญ่ แตกต่างกัน

แนวคิด ทฤษฎี กรอบแนวคิด

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดปัจจัยสภาพแวดล้อมของ ดารา ทีปะปาล (2552) ที่กล่าวถึงปัจจัยที่เกิดขึ้นจากตัวบุคคลในด้านความคิดและการแสดงออก ซึ่งมีพื้นฐานมาจากสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ได้แก่ แรงจูงใจ ทศนคติ และการรับรู้

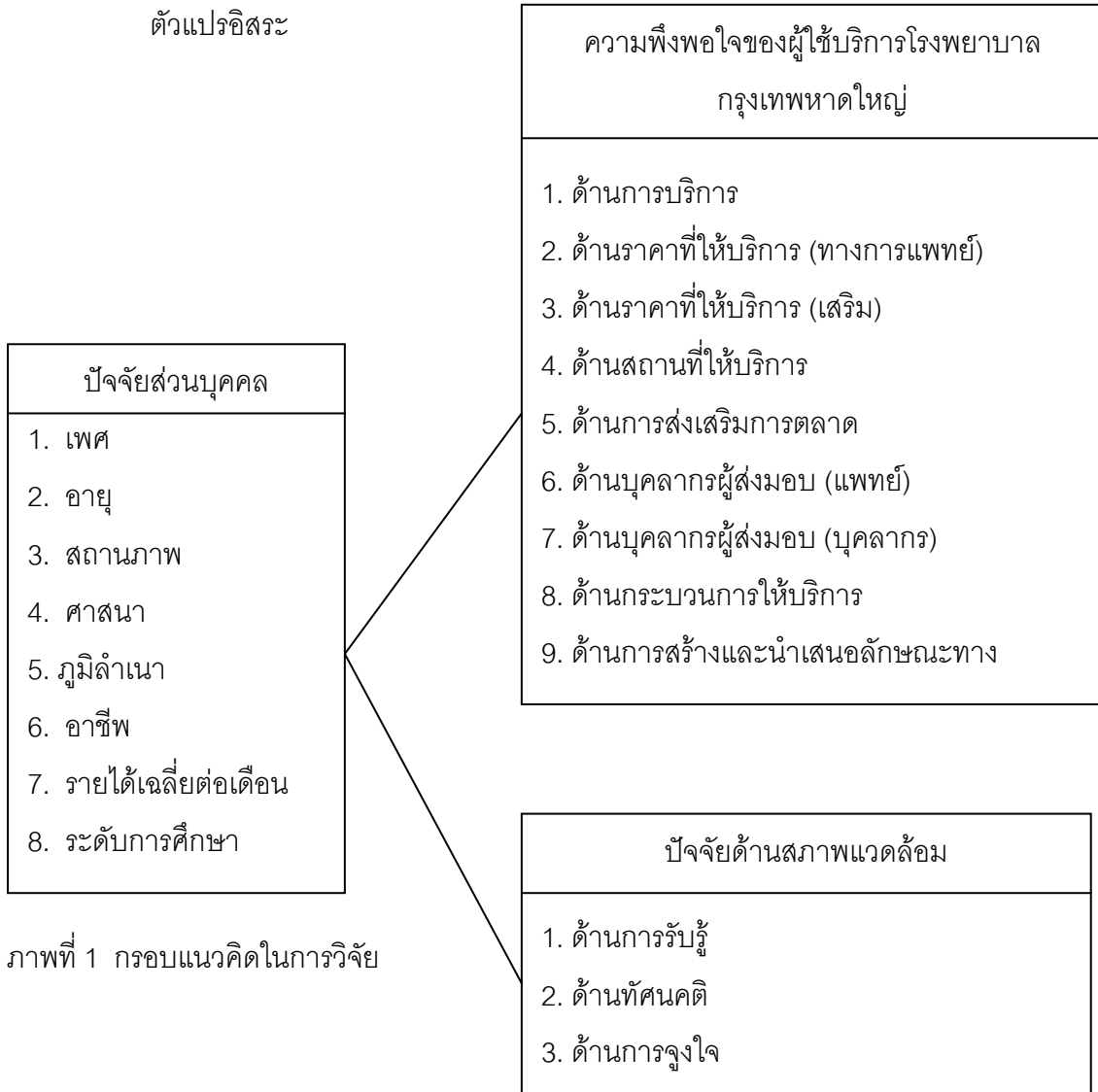
ส่วนพฤติกรรมการใช้บริการโรงพยาบาลกรุงเทพมหานครใหญ่ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดพฤติกรรมผู้บริโภคของ อดุล จาตุรงค์กุล (2550 อ้างถึงใน Engel, n.d.) ที่ให้ความหมายของพฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง ปฏิกริยาของบุคคลใดบุคคลหนึ่งซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับการใช้สินค้าและบริการทางเศรษฐกิจ รวมทั้งกระบวนการต่าง ๆ ของการตัดสินใจต่างๆ ดังนี้ปฏิกริยาของบุคคลต่าง ๆ ที่จะได้รับและเกี่ยวข้องโดยตรงใช้สินค้าและบริการ ซึ่งในที่นี้หมายถึงผู้บริโภคคนสุดท้ายกระบวนการต่าง ๆ ของการตัดสินใจ จะเป็นตัวกำหนดปฏิกริยาต่าง ๆ

สำหรับความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลกรุงเทพมหานครใหญ่ ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดของ ฉัตยาพร เสมอใจ (2553) ที่กล่าวถึงส่วนประสมทางการตลาดบริการว่าจะมีลักษณะที่แตกต่างจากส่วนประสมทางการตลาดโดยทั่วไปในด้านผลิตภัณฑ์ ราคา ปัจจัยที่กำหนดการตั้งราคา วิธีการตั้งราคา

ช่องทางการจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด พนักงาน กระบวนการให้บริการ และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้การวิจัย คือ ประชาชนซึ่งเป็นผู้ใช้บริการโรงพยาบาลกรุงเทพมหานครใหญ่ อำเภอ ใหญ่ จังหวัดสงขลา ซึ่งผู้ให้บริการมีจำนวนมากหรือมีจำนวนไม่แน่นอนผู้วิจัยจึงนำมา ใช้เป็นกลุ่ม ตัวอย่างโดยใช้จำนวนมากที่สุดตามที่ปรากฏในตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) (บุญธรรม จิตอนันต์, 2546) คือ จำนวน 385 คน ทั้งนี้เพื่อป้องกันความผิดพลาดของแบบสอบถาม ผู้วิจัยจึงได้ใช้แบบสอบถามจำนวน 400 คน ในการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง (Sampling Techniques) ผู้วิจัย ได้เลือกแบบการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก 2 ทาง ได้แก่ การเก็บข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) และ ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยข้อมูลปฐมภูมิเก็บรวบรวมจากแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผ่านการตรวจสอบแก้ไขและได้รับอนุญาตจากประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

สำหรับข้อมูลทุติยภูมิผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยนี้โดยเก็บรวบรวม จากหนังสือ ตำรา งานวิจัยและเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การศึกษาพฤติกรรมกรรมการใช้บริการโรงพยาบาลกรุงเทพมหานครใหญ่ ผู้วิจัยใช้ สถิติเชิงพรรณนา (Description Statistics) เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequencies) ค่าร้อยละ (Percentage)

2. การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลกรุงเทพมหานครใหญ่และเปรียบเทียบความคิดเห็นปัจจัยสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาลกรุงเทพมหานครใหญ่จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผู้วิจัยได้ใช้สถิติอนุมาน (Inference Statistic) ซึ่งเป็นการสรุปข้อมูลที่ได้โดยใช้การประมาณค่า (Estimation) และการทดสอบสมมติฐาน (Testing Hypothesis) ด้วยค่า t-test และ F-test

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยนำเสนอ ดังนี้

1. พฤติกรรมการใช้บริการโรงพยาบาลกรุงเทพมหานครใหญ่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ 1-2 ครั้ง แผนกอายุรกรรมจำนวน 138 คน อุบัติการณ์ในการรักษาที่ทันสมัย มีค่าใช้จ่ายต่อครั้งเข้ามาใช้บริการ 1,001-3,000 บาท การชำระค่าบริการและสิทธิการรักษาด้วยประกันชีวิต ระยะเวลาในการเดินทางมาโรงพยาบาลน้อยกว่า 1 ชั่วโมง และปัญหาและอุปสรรคในการเข้าใช้บริการคือ ค่ารักษาพยาบาลสูง

2. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลกรุงเทพมหานครใหญ่ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ของผู้ที่เข้ามาใช้บริการในโรงพยาบาลกรุงเทพมหานครใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีรายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลกรุงเทพมหานครใหญ่

จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ลักษณะส่วนบุคคล	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ		
	t/F	Sig.	การทดสอบสมมติฐาน
เพศ	5.91	.02*	แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
อายุ	0.56	.73	ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
สถานภาพ	0.83	.51	ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
ศาสนา	2.50	.08	ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
ภูมิลำเนา	3.14	.03*	แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
อาชีพ	0.72	.61	ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
รายได้ต่อเดือน	1.51	.19	ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
ระดับการศึกษา	1.85	.10	ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลกรุงเทพมหานครใหญ่จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ที่เข้ามาใช้บริการในโรงพยาบาลกรุงเทพมหานครใหญ่ที่มีเพศ ภูมิลำเนา ต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลกรุงเทพมหานครใหญ่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ผลเปรียบเทียบความคิดเห็นปัจจัยสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาลกรุงเทพมหานครใหญ่ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ของผู้ที่เข้ามาใช้บริการในโรงพยาบาลกรุงเทพมหานครใหญ่ อำเภอ ใหญ่ จังหวัดสงขลา มีรายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบความคิดเห็นปัจจัยสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาลกรุงเทพมหานครใหญ่ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ลักษณะส่วนบุคคล	ความคิดเห็นปัจจัยสภาพแวดล้อม		
	t/F	Sig.	การทดสอบสมมติฐาน
เพศ	0.58	.45	ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
อายุ	3.22	.01*	แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
สถานภาพ	4.49	.00*	แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
ศาสนา	17.03	.00*	แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
ภูมิลำเนา	2.24	.08	ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
อาชีพ	2.57	.03*	แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
รายได้ต่อเดือน	5.01	.00*	แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
ระดับการศึกษา	6.86	.00*	แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การเปรียบเทียบความคิดเห็นปัจจัยสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาลกรุงเทพมหานครใหญ่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ที่เข้ามาใช้บริการในโรงพยาบาลกรุงเทพมหานครใหญ่ที่มี อายุ สถานภาพ ศาสนา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระดับการศึกษาสูงสุดต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ

ปัจจัยสภาพแวดล้อมของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลกรุงเทพมหานครใหญ่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สรุปผลและอภิปรายผล

1. พฤติกรรมการใช้บริการโรงพยาบาลกรุงเทพมหานครใหญ่ สรุปผลดังนี้

พฤติกรรมการใช้บริการโรงพยาบาลกรุงเทพมหานครใหญ่ ผลการวิจัยพบว่าพฤติกรรมการใช้บริการ 1 - 2 ครั้งต่อเดือน ใช้บริการแผนกอายุรกรรม เหตุผลที่มาใช้บริการเนื่องจากมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย โดยค่าใช้จ่ายต่อครั้ง 1,001 – 3,000. บาท ชำระค่าบริการโดยใช้การประกันชีวิต ระยะเวลาในการเดินทางมาโรงพยาบาลน้อยกว่า 1 ชม. ระยะเวลาสิ้นสุดในการรักษา 1 - 2 ชั่วโมง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของทรงชัย ชัยสุวรรณ (2550) ที่ได้วิจัยเรื่องอิทธิพลการบริการของโรงพยาบาลราษฎร์ยินดีที่ถูกคัดเลือกใช้ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการ 1-2 ครั้งต่อปี และเคยใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนมาก่อน รู้จักโรงพยาบาลราษฎร์ยินดีจากการแนะนำของญาติ และสอดคล้องกับงานวิจัยของบุญรักษา กายาผาด (2546) ที่วิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลไทยนครินทร์ เขตพระโขนง กรุงเทพมหานคร วิจัยพบว่าแรงจูงใจในการเข้ารับบริการที่โรงพยาบาลมากไปน้อย ได้แก่ ปัจจัยความมั่นใจในการให้บริการด้านอุปกรณ์ที่ทันสมัย ความสะดวกของการเดินทางและความเหมาะสมของทำเลที่ตั้ง

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลกรุงเทพมหานครใหญ่จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศและภูมิลำเนาของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลกรุงเทพมหานครใหญ่ จังหวัดสงขลา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับความพึงพอใจกับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านศาสนา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลกรุงเทพมหานครใหญ่ จังหวัดสงขลา ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของลดดา สรณลักษณ์ (2543) ที่วิจัยเรื่องความพึงพอใจและความต้องการในคุณภาพงานบริการพยาบาลของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกจักษุโรงพยาบาลขอนแก่นซึ่งผลวิจัยพบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมากด้านการตอบสนองในกิจกรรมบริการและพฤติกรรมบริการ ระบบบริการพยาบาลและการจัดการสิ่งแวดล้อม

3. การเปรียบเทียบความคิดเห็นปัจจัยสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาลกรุงเทพมหานครใหญ่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพ ศาสนา อาชีพ รายได้เฉลี่ย

ต่อเดือน และระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลกรุงเทพมหานครใหญ่ จังหวัดสงขลา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศและภูมิลำเนาของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลกรุงเทพมหานครใหญ่ จังหวัดสงขลา ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปุณศรีพิชัยจุมพล (2541) ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยในแห่งหนึ่งในยะลา พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มีเพศ แตกต่างกันมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อบริการของผู้ป่วยนอกไม่แตกต่างกัน

คำขอบคุณ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความรู้ความกรุณาจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อนิวัช แก้วจำนงค์ ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ อาจารย์ ดร. วาสนา สุวรรณวิจิตร กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งช่วยเหลือ แนะนำ ให้คำปรึกษาอย่างดียิ่งในทุก ๆ ด้าน คอยให้กำลังใจพร้อมทั้งอุทิศเวลาในการถ่ายทอดความรู้ และตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง ขอกราบขอบพระคุณทั้งสองท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

เอกสารอ้างอิง

- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2553). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ดารา ทีปะปาล. (2552). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด รุ่งเรืองสาส์นการพิมพ์.
- ทรงชัย ชัยสุวรรณ. (2550). *อิทธิพลการบริการของโรงพยาบาลราชวิถีที่ลูกค้าเลือกใช้ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่*. สารนิพนธ์ ปร.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). สงขลา: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- บุญธรรม จิตอนันต์ (2546). *การวิจัยทางสังคมศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บุญรักษา กายาผาด. (2546). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลไทยนครินทร์ เขตพระโขนง กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- ปยุตฺถ์ พิชัยจุมพล. (2541). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดยะลา*. สารนิพนธ์ ropic. (รัฐประศาสนศาสตร์). สงขลา: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ลดดา สรณลักษณ์. (2543). *ความพึงพอใจและความต้องการในคุณภาพงานบริการพยาบาลของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกจักษุโรงพยาบาลขอนแก่น*. สารนิพนธ์ ropic. (รัฐประศาสนศาสตร์). ขอนแก่น: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สมชาติ กิจจรรยง. (2550). *การพัฒนาทีมงาน*. กรุงเทพฯ: มัลติอินฟอร์เมชันเทคโนโลยี.
- อดุล จาตุรงค์กุล. (2550). *พฤติกรรมผู้บริโภค* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.