

ความภักดีกับความพึงพอใจในคุณภาพบริการของโรงพยาบาลราชบุรียินดี จำกัด (มหาชน)  
Loyalty and Satisfaction of Customer Service Quality  
of Rajyindee Hospital

จิลาวรรณ สวัสดิ์<sup>1\*</sup>  
Jilawan Sawasdee<sup>1\*</sup>

**บทคัดย่อ**

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อเปรียบเทียบความภักดีของผู้ใช้บริการด้านสุขภาพจากโรงพยาบาลราชบุรียินดี จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในคุณภาพบริการด้านสุขภาพจากโรงพยาบาลราชบุรียินดี จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในคุณภาพบริการกับความภักดีของผู้ใช้บริการด้านสุขภาพจาก โรงพยาบาลราชบุรียินดี จำกัด (มหาชน) สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย คือ แบบสอบถามโดยผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามจากการรวบรวมแนวคิด ทฤษฎี หลักการและเหตุผล จากการศึกษาเอกสาร ตำรา บทความ และงานวิจัยต่าง ๆ

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความคิดเห็นด้านความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลราชบุรียินดี จำกัด (มหาชน) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.1061, SD = 0.7746) ส่วนระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจในคุณภาพบริการของโรงพยาบาลราชบุรียินดี จำกัด (มหาชน) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.1105, SD = 0.6100) 2) ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง ระดับความภักดีของผู้ใช้บริการด้านสุขภาพจากโรงพยาบาลราชบุรียินดี จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ทั้ง 6 ด้าน ประกอบด้วย เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา สถานภาพการสม จำนวนครั้งที่มารับบริการ และสิทธิการรักษา พบว่า ส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นประเด็นสิทธิการรักษา ที่พบว่า ระดับความภักดีของผู้ใช้บริการด้านสุขภาพจากโรงพยาบาลราชบุรียินดี จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 และ 3) ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสุขภาพจากโรงพยาบาลราชบุรียินดี จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ทั้ง 6 ด้าน ประกอบด้วย เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา สถานภาพการสม จำนวนครั้งที่มารับบริการ และสิทธิการรักษา พบว่า ส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นประเด็นรายได้ต่อเดือน และสิทธิการรักษา ที่พบว่า ระดับความภักดีของผู้ใช้บริการด้านสุขภาพจากโรงพยาบาลราชบุรียินดี จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

**คำสำคัญ:** ความภักดี, ความพึงพอใจ, คุณภาพ, โรงพยาบาลราชบุรียินดี จำกัด (มหาชน)

<sup>1</sup> นิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจ คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ

\* Corresponding author, E-mail: djilawan@hotmail.com

## Abstract

This research aims to 1) to compare the loyalty of users of health services from hospitals Rajyindee Ltd. (Public) by personal factors, 2) to compare the satisfaction in the quality of health services from hospitals Rajyindee limited. (s) by personal factors, and 3) to study the relationship between satisfaction with the quality, service, loyalty of users of health services. Rajyindee Hospital Public Company Limited () for equipment used in research by questionnaires, the researchers created a questionnaire to gather ideas, principles and reason. The study documents the various texts, articles and research.

The results showed that 1) a comment on the loyalty of our customers Rajyindee Hospital Public Company Limited (), the overall level ( $= 4.1061$ ,  $SD = 0.7746$ ) and the comments of satisfaction and service quality. Hospital Rajyindee limited (PLC) in the overall level ( $= 4.1105$ ,  $SD = 0.6100$ ) 2) The comparison between. The loyalty of users of health services from hospitals Rajyindee Ltd. (Public) by personal factors, including gender, age, income level, consists of six educational status of the number of times the service. And the treatment of the most different. Except for the rights issue to maintain that level of loyalty of users of health services from hospitals Rajyindee Limited (Company) difference was statistically significant at 0.5 and 3) Comparison between. The level of satisfaction of users of health services from hospitals Rajyindee Ltd. (Public) by personal factors, including gender, age, income level, consists of six educational status of the number of times the service. And the treatment of the most different. Except for issues monthly income And the right to maintain that level of loyalty of users of health services from hospitals Rajyindee Limited (the Company) difference was statistically significant at the .05 level.

**Keyword:** Loyalty, Satisfaction, Quality, Rajyindee Hospital Ltd. (Thailand)

## บทนำ

จากกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกยุคโลกาภิวัตน์ โรงพยาบาลเอกชนได้เริ่มมุ่งเน้นการบริการที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานเป็นที่น่าเชื่อถือ การพัฒนาบริการที่มีคุณภาพจึงต้องอาศัยการพัฒนาระบบงานทุกหน่วยงานซึ่งอาจมีผลต่อความภักดีและความพึงพอใจของผู้รับบริการตามหลักการจัดการแนวใหม่ถือว่าผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่สำคัญของโรงพยาบาล การมีข้อมูลของผู้ใช้บริการในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของโรงพยาบาล โดยเฉพาะข้อมูลด้านความภักดีกับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นเรื่องจำเป็นและมีความสำคัญโดยจะส่งผลต่อการจัดการให้บรรลุผลสำเร็จและองค์การสามารถดำรงอยู่ได้ต่อไป โรงพยาบาลราชภัฏรียินดี เป็นโรงพยาบาลเอกชนอีกแห่งหนึ่งที่ตั้งอยู่ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ซึ่งกำลังประสบปัญหาด้านการแข่งขันด้านการให้บริการกับโรงพยาบาลเอกชนอีกหลายแห่ง ทั้งนี้เพื่อรักษาฐานลูกค้าเก่าและสร้างลูกค้ารายใหม่ เพื่อเป็นผู้นำทางด้านบริการสุขภาพ จึงมีความจำเป็นต้องมีข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของโรงพยาบาลเพื่อการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการในจังหวัดภาคใต้ตอนล่างรวมถึงชาวต่างประเทศที่เข้ามาอาศัยในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา แม้ว่าโรงพยาบาลจะมีทีมแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญและใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการรักษาพยาบาลแล้วก็ตาม แต่การให้บริการอาจไม่สามารถสร้างความภักดีและความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้ การมีข้อมูลที่ทันสมัยด้านความภักดีและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจะเป็นประโยชน์ต่อการจัดการโรงพยาบาลให้ประสบความสำเร็จโดยเร็วได้ (สุรเดช ทองแถมแก้ว. 2557: 1)

ความภักดีของผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการเป็นการแสดงออกซึ่งการกระทำที่มีต่อสินค้าและบริการขององค์การ โดยทั่วไปบุคคลจะมีความภักดีที่อาจแตกต่างกันในด้านต่าง ๆ ซึ่งมีผลมาจากความแตกต่างกันทางลักษณะ

กายภาพและสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคล ทำให้การตัดสินใจซื้อและการใช้บริการของแต่ละบุคคลแตกต่างกัน การได้มาซึ่งข้อมูลด้านความภักดีกับความพึงพอใจสำหรับองค์การธุรกิจในปัจจุบันจึงมีความสำคัญต่อการจัดการองค์การให้เป็นผลสำเร็จ องค์การภาคธุรกิจส่วนใหญ่ จึงให้ความสำคัญกับข้อมูลด้านความภักดีกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การในลำดับต้น ๆ สำหรับทิศทางใหม่ในธุรกิจบริการเพื่อสร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการ เกิดความภักดีและความพึงพอใจต่อองค์การ องค์การจึงต้องมีการแสวงหาเครื่องมือด้านการจัดการใหม่ ๆ มาใช้ในงาน เช่น การปรับโครงสร้างองค์การ การจัดการแข่งขันด้านการบริการและการสร้างนวัตกรรมการให้บริการ อย่างเป็นทางการ การมุ่งพัฒนาบุคลากร ทีมงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ตลอดจนการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการเพื่อเสริมสร้างประโยชน์ตลอดจนความพึงพอใจในการบริการแบบสร้างสรรค์ (สมชาติ กิจยรรยง. 2550: 1)

จากเหตุผลและความสำคัญดังกล่าวข้างต้นจึงเป็นมูลเหตุให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาวิจัยเรื่อง “ความภักดีกับความพึงพอใจในคุณภาพบริการ กรณีศึกษาโรงพยาบาลราชบุรียีนดี จำกัด (มหาชน)” ผลที่ได้จากการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารโรงพยาบาลราชบุรียีนดี จำกัด (มหาชน) และผู้บริหารโรงพยาบาลอื่น ๆ ในธุรกิจโรงพยาบาล ในการนำข้อมูลไปใช้ในเชิงนโยบายและวางแผนเพื่อการพัฒนาคุณภาพงานบริการขององค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบความภักดีของผู้ใช้บริการด้านสุขภาพจากโรงพยาบาลราชบุรียีนดี จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในคุณภาพบริการด้านสุขภาพจากโรงพยาบาลราชบุรียีนดี จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในคุณภาพบริการกับความภักดีของผู้ใช้บริการด้านสุขภาพจาก โรงพยาบาลราชบุรียีนดี จำกัด (มหาชน)

### สมมุติฐานของการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีความภักดีต่อโรงพยาบาลราชบุรียีนดี จำกัด (มหาชน) ต่างกัน
2. ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพบริการของโรงพยาบาลราชบุรียีนดี จำกัด (มหาชน) ต่างกัน
3. ความภักดีมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในคุณภาพบริการโรงพยาบาลราชบุรียีนดี จำกัด (มหาชน)

### แนวคิด ทฤษฎี กรอบแนวคิด

การศึกษา ความภักดีกับความพึงพอใจในคุณภาพบริการโรงพยาบาลราชบุรียีนดี จำกัด (มหาชน) ผู้จัดทำวิจัยได้ค้นคว้าทบทวนเอกสารทางวิชาการเพื่อศึกษาแนวคิดทฤษฎี รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

ภากรณ์ นั้วว้าและศิริวิมล วันทอง (2550:146) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี พบว่าผลการวิจัย ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกจำแนกตามลักษณะบุคคล และลักษณะของการเจ็บป่วยพบว่า เพศมีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โดยเพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง อายุมีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก สถานภาพสมรสไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก การศึกษาไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก รายได้ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก สิทธิการรักษาไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก ลักษณะของการเจ็บป่วยไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก

ชบา โลหะแสงเรือง (2551:198) ศึกษาภาพลักษณ์และความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการของสายการบินเรือระหว่างประเทศ ZIM LINE INTERGRATED ผลการวิจัยพบว่า ภาพลักษณ์การบริการของสายการบินเรือระหว่างประเทศทั้ง 5 ด้าน มีความสัมพันธ์ กับ ความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ได้แก่

ภาพลักษณ์ด้านคุณภาพการให้บริการ (มีค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์ (R)=.661\*) ภาพลักษณ์ด้านคุณลักษณะขององค์กร ให้บริการ (มีค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์ (R)=.612\*) ภาพลักษณ์ด้านสถานที่ให้บริการ(มีค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์ (R)=.552\*) ภาพลักษณ์ด้านบุคลากรให้บริการ(มีค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์ (R)=.604\*) ภาพลักษณ์ด้านความปลอดภัย มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดี ขององค์กรที่ใช้บริการสายการบินเรือระหว่างประเทศ ZIM LINE INTERGRATED SHIPPING ให้บริการ(มีค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์ (R)=.557\*)

ชญาณี เภาวัลย์ (2552: 154) ศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามกีฬา สมโภช เชียงใหม่ 700 ปี ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 21- 25 ปี ศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีมีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาท มีความถี่ในการออกกำลังกาย 3-5 วัน/สัปดาห์ วันละ 1-2 ชั่วโมง โดยช่วงเวลาที่ใช้บริการส่วนใหญ่คือ ช่วงเวลาเย็น (17.00 - 19.00 น.) ลักษณะการออกกำลังกายส่วนใหญ่คือ ไปออกกำลังกายกับเพื่อน กีฬาที่นิยมใช้ในการ ออกกำลังกายมากที่สุดคือ การวิ่ง โดยมีเหตุผลในการมาออกกำลังกายคือ เพื่อต้องการสุขภาพ แข็งแรง ซึ่งผู้ให้บริการส่วนใหญ่ไม่เป็นสมาชิกของศูนย์กีฬา โดยผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยระดับความ 20 พึงพอใจในภาพรวมของสนามกีฬาอยู่ในระดับมาก ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาเกี่ยวกับ อุปกรณ์ กีฬาและสถานที่ เป็นปัญหาที่พบมากที่สุด โดยส่วนใหญ่มีการเสนอให้ปรับปรุงด้านบุคลากรและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆให้ดีขึ้น

อรทัย เลิศวรรณวิทย์และณัฏษ์ กุลิษฐ์ (2554: 189) ศึกษาคุณภาพการให้บริการและความภักดีด้าน พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพทางการแพทย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพการให้บริการและความไว้วางใจต่อตรามีน้ำหนักมากที่สุด และความคุ้มค่าส่งผลต่อความ ภักดีในด้านพฤติกรรมและในด้านความพึงพอใจมีผลต่อความภักดีด้านพฤติกรรมน้อยที่สุดอย่างไรก็ตาม ปัจจัยทั้ง 3 ด้าน คือ คุณภาพการให้บริการ ความคุ้มค่า และความพึงพอใจเป็นส่วนช่วยในการสร้างความภักดีผู้รับบริการ ให้ เกิดความภักดีด้านพฤติกรรมในระดับองค์กรได้อย่างสำคัญ

## วิธีดำเนินการวิจัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดดังนี้

1. ประชากร คือ ผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลราชบุรียินดี จำกัด (มหาชน) ในวันและเวลาราชการ (วันจันทร์-ศุกร์ เวลา 08.00 น.-16.00 น.) โดยจำนวนผู้ป่วยนอกที่ใช้บริการเดือน สิงหาคม 2558 มีจำนวน 21,731 คน (แผนกสถิติโรงพยาบาลราชบุรียินดี จำกัด (มหาชน))

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลราชบุรี ยินดี จำกัด (มหาชน) ในวันและเวลาราชการ (วันจันทร์-ศุกร์ เวลา 08.00 น.-16.00 น.) โดยผู้วิจัยใช้การคำนวณ จากสูตรขนาดกลุ่มตัวอย่างของ TaroYamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อน ร้อยละ 5 ได้ ขนาดตัวอย่างจำนวน 393 คน

### การสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างสำหรับงานวิจัยเรื่องความภักดีกับความพึงพอใจในคุณภาพบริการของโรงพยาบาลราชบุรี ยินดี จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยได้ใช้หลักการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi Stage Random Sampling) โดยมี ขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) กำหนดกลุ่มประชากร คือ ผู้มาใช้บริการ ผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลราชบุรียินดี จำกัด (มหาชน)

ขั้นตอนที่ 2 เมื่อได้กลุ่มตัวอย่างแล้วผู้วิจัยจะทำการเลือกตัวอย่างโดยใช้การกำหนดคัดเลือกแบบกำหนด โควตาตามแต่ละคลินิกที่ผู้ให้บริการเข้ารับบริการใน โรงพยาบาลราชบุรียินดี จำกัด (มหาชน) เพื่อให้ได้ตัวอย่างที่ สอดคล้องกับคุณลักษณะที่ครอบคลุมประชากรโดยแบ่งแบบสอบถาม 393 ชุด

ขั้นตอนที่ 3 เมื่อได้จำนวนโควตาของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มแล้ว ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวกตามจำนวนโควตาที่คำนวณไว้

#### วิธีสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการดังต่อไปนี้ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ศึกษาข้อมูลและเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคุณภาพบริการ
2. นำข้อมูลที่ได้ไปทำการออกแบบสอบถาม ทำการตรวจสอบความถูกต้องก่อนนำเสนอผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อให้คำแนะนำ
3. นำเสนอแบบสอบถามกับผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 คน เพื่อทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Validity)
4. นำแบบสอบถามที่ผู้เชี่ยวชาญได้ทำการตรวจสอบแล้วมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC)
5. นำแบบสอบถามที่ได้ทำการปรับแก้ไขแล้วไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง (Try Out) โดยทำการทดลองกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน
6. นำแบบสอบถามที่ได้ทำการทดลองไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Alpha's Cronbach Coefficient1)
7. นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้จำนวน 393 ชุด

#### วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก 2 ทาง ได้แก่ การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยใช้แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิแล้ว และการเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยนี้โดยเก็บรวบรวมจากหนังสือ ตำรา งานวิจัย และเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

#### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้อธิบายความถี่และร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล
2. ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานใช้อธิบายค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ตอนที่ 2 แบบสอบถามความภักดีในคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลราชภัฏยินดี และตอนที่ 3 ความรู้สึกพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลราชภัฏยินดี
3. ค่าสถิติ t-test ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลตัวอย่างความภักดีในคุณภาพบริการของโรงพยาบาลราชภัฏยินดี จำกัด (มหาชน) และใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลราชภัฏยินดี จำกัด (มหาชน) กรณีตัวแปร มี 2 กลุ่ม
4. ค่าสถิติ F-test หรือ การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) หรือการทดสอบเอฟ ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างกับความภักดีในคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลราชภัฏยินดี และใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างกับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลราชภัฏยินดี กรณีตัวแปรที่มี 3 กลุ่ม เมื่อพบว่ามีความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นคู่ ด้วยวิธีผลต่างน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD) และใช้สถิติ Chi-square ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความภักดีกับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลราชภัฏยินดี จำกัด (มหาชน)
5. การหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างความภักดีกับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลราชภัฏยินดี จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยจะดำเนินการโดยวิเคราะห์สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson



Product Moment Correlation Coefficient) โดยเกณฑ์การแปรผลความสัมพันธ์โดยใช้ค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Prarson’s Correlation)

### สรุปผลการวิจัย

ผลจากการศึกษาวิจัยสามารถสรุปเป็นประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

	ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	97	24.68
	หญิง	296	75.32
อายุ	ต่ำกว่า 25 ปี	3	0.76
	25 – 35 ปี	96	24.43
	36 – 45 ปี	130	33.08
	46 – 55 ปี	144	36.64
	56 – 65 ปี	20	5.09
	60 ปี ขึ้นไป	0	0.00
รายได้ต่อเดือน	15,000 – 25,000 บาท	10	2.54
	25,001 – 35,000 บาท	56	14.25
	35,001 – 45,000 บาท	177	45.04
	45,001 – 55,000 บาท	100	25.45
สถานภาพสมรส	โสด	100	25.44
	สมรส	213	54.20
	หย่าร้าง/แยกกันอยู่	80	20.36
จำนวนครั้งที่มารับบริการ	1-5 ครั้ง	64	16.29
	5-10 ครั้ง	106	26.97
	มากกว่า 10 ครั้งขึ้นไป	223	56.74
สิทธิการรักษา	สัญญาบริการ	99	25.19
	ประกันชีวิต	206	52.42
	จ่ายเอง	88	22.39
	<b>รวม</b>	<b>393</b>	<b>100</b>

2. ระดับความภักดีของผู้ใช้บริการด้านสุขภาพจากโรงพยาบาลราชภัฏยี่นดี จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความภักดีของผู้ใช้บริการด้านสุขภาพจากโรงพยาบาลราชภัฏยี่นดี จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัย (จำแนกตามเพศ)



เพศ	$\bar{x}$	SD	t	Sig.
ชาย	4.07	.64287	.033	.974
หญิง	4.06	.62822		

ผลจากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t-Test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง ค่าเฉลี่ยโดยตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ที่มีคำตอบ 2 กลุ่ม คือ เพศชาย และเพศหญิง พบว่าได้ค่า (t) เท่ากับ .033 และค่า (Sig.) เท่ากับ .974 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความภักดีของผู้ใช้บริการด้านสุขภาพจากโรงพยาบาลราชบุรีอินดี จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัย (จำแนกตามอายุ)

อายุ	$\bar{x}$	SD	F	Sig.
ต่ำกว่า 25 ปี	4.00	1.000	1.484	.206
25 – 35 ปี	4.20	.690		
36 – 45 ปี	4.02	.584		
46 – 55 ปี	4.03	.579		
56 – 65 ปี	4.00	.795		

ผลจากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ จากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-test (One Way Analysis Of Variance) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยโดยตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ที่มีคำตอบมากกว่า 2 กลุ่ม คือ อายุ พบว่าได้ค่าสถิติที่คำนวณ (F) เท่ากับ 1.484 ค่า (Sig.) เท่ากับ .206 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความภักดีของผู้ใช้บริการด้านสุขภาพจากโรงพยาบาลราชบุรีอินดี จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัย (จำแนกตามรายได้ต่อเดือน)

รายได้ต่อเดือน	$\bar{x}$	SD	F	Sig.
15,000 – 25,000 บาท	4.10	.875	1.657	.130
25,001 – 35,000 บาท	4.20	.677		
35,001 – 45,000 บาท	4.00	.593		
45,001 – 55,000 บาท	4.04	.637		
55,001 บาทขึ้นไป	4.14	.571		

ผลจากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ จากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-test (One Way Analysis Of Variance) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยโดยตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ที่มีคำตอบมากกว่า 2 กลุ่ม คือ รายได้ต่อเดือน พบว่าได้ค่าสถิติที่คำนวณ (F) เท่ากับ 1.657 ค่า (Sig.) เท่ากับ .130 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความภักดีของผู้ใช้บริการด้านสุขภาพจากโรงพยาบาลราชบุรียินดี จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัย (จำแนกตามระดับการศึกษา)

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	SD	F	Sig.
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.15	.616	1.269	.282
ปริญญาตรี	4.06	.649		
สูงกว่าปริญญาตรี	4.00	.580		

ผลจากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ จากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-test (One Way Analysis Of Variance) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยโดยตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ที่มีคำตอบมากกว่า 2 กลุ่ม คือ ระดับการศึกษา พบว่าได้ค่าสถิติที่คำนวณ (F) เท่ากับ 1.269 ค่า (Sig.) เท่ากับ .282 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความภักดีของผู้ใช้บริการด้านสุขภาพจากโรงพยาบาลราชบุรียินดี จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัย (จำแนกตามสถานภาพการสมรส)

สถานภาพการสมรส	$\bar{X}$	SD	F	Sig.
โสด	4.15	.615	1.269	.292
สมรส	4.07	.650		
หย่าร้าง/แยกกันอยู่	4.00	.580		

ผลจากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ จากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-test (One Way Analysis Of Variance) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยโดยตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ที่มีคำตอบมากกว่า 2 กลุ่ม คือ รายได้ต่อเดือน พบว่าได้ค่าสถิติที่คำนวณ (F) เท่ากับ 1.269 ค่า (Sig.) เท่ากับ .292 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความภักดีของผู้ใช้บริการด้านสุขภาพจากโรงพยาบาลราชบุรียินดี จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัย (จำแนกตามจำนวนครั้งที่มารับบริการ)

จำนวนครั้งที่มารับบริการ	$\bar{X}$	SD	F	Sig.
1-5 ครั้ง	4.13	.643	1.217	.297
5-10 ครั้ง	4.07	.636		
มากกว่า 10 ครั้งขึ้นไป	3.98	.583		

ผลจากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ จากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-test (One Way Analysis Of Variance) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยโดยตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ที่มีคำตอบมากกว่า 2 กลุ่ม คือ รายได้ต่อเดือน พบว่าได้ค่าสถิติที่คำนวณ (F) เท่ากับ 1.217 ค่า (Sig.) เท่ากับ .297 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความภักดีของผู้ใช้บริการด้านสุขภาพจากโรงพยาบาลราชบุรียินดี จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัย (จำแนกตามสิทธิการรักษา)

สิทธิการรักษา	$\bar{X}$	SD	F	Sig.
สัญญาบริการ	4.03	.665	3.946	.020
ประกันชีวิต	4.20	.686		
จ่ายเอง	4.00	.573		



ผลจากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ จากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-test (One Way Analysis Of Variance) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยโดยตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ที่มีคำตอบมากกว่า 2 กลุ่ม คือ รายได้ต่อเดือน พบว่าได้ค่าสถิติที่คำนวณ (F) เท่ากับ 3.946 ค่า (Sig.) เท่ากับ .020 ซึ่งน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**3. ระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการด้านสุขภาพจากโรงพยาบาลราชบุรียินดี จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล**

การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการด้านสุขภาพจากโรงพยาบาลราชบุรียินดี จำกัด (มหาชน) (จำแนกตามเพศ)

เพศ	$\bar{X}$	SD	t	Sig.
ชาย	4.09	.386	1.142	.286
หญิง	4.11	.435		

ผลจากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t-Test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง ค่าเฉลี่ยโดยตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ที่มีคำตอบ 2 กลุ่ม คือ เพศชาย และเพศหญิง พบว่าได้ค่า (t) เท่ากับ 1.142 และค่า (Sig.) เท่ากับ .286 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการด้านสุขภาพจากโรงพยาบาลราชบุรียินดี จำกัด (มหาชน) (จำแนกตามอายุ)

อายุ	$\bar{X}$	SD	F	Sig.
ต่ำกว่า 25 ปี	3.87	.683	1.664	.158
25 – 35 ปี	4.18	.445		
36 – 45 ปี	4.06	.355		
46 – 55 ปี	4.10	.441		
56 – 65 ปี	4.22	.423		

ผลจากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ จากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-test (One Way Analysis Of Variance) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยโดยตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ที่มีคำตอบมากกว่า 2 กลุ่ม คือ อายุ พบว่าได้ค่าสถิติที่คำนวณ (F) เท่ากับ 1.664 ค่า (Sig.) เท่ากับ .158 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการด้านสุขภาพจากโรงพยาบาลราชบุรียินดี จำกัด (มหาชน) (จำแนกตามรายได้ต่อเดือน)

รายได้ต่อเดือน	$\bar{X}$	SD	F	Sig.
15,000 – 25,000 บาท	4.03	.511	2.204	.042
25,001 – 35,000 บาท	4.21	.513		
35,001 – 45,000 บาท	4.06	.339		
45,001 – 55,000 บาท	4.11	.464		
55,001 บาทขึ้นไป	4.17	.415		

ผลจากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ จากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-test (One Way Analysis Of Variance) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยโดยตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ที่มีคำตอบมากกว่า 2 กลุ่ม คือ รายได้ต่อเดือน พบว่าได้ค่าสถิติที่คำนวณ (F) เท่ากับ 2.204 ค่า (Sig.) เท่ากับ .042 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการด้านสุขภาพจากโรงพยาบาลราชภัฏรียนตี จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัย (จำแนกตามระดับการศึกษา)

ระดับการศึกษา	$\bar{x}$	SD	F	Sig.
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.05	.616	1.269	.282
ปริญญาตรี	4.15	.649		
สูงกว่าปริญญาตรี	4.01	.580		

ผลจากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ จากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-test (One Way Analysis Of Variance) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยโดยตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ที่มีค่าตอบมากกว่า 2 กลุ่ม คือ ระดับการศึกษา พบว่าได้ค่าสถิติที่คำนวณ (F) เท่ากับ 1.269 ค่า (Sig.) เท่ากับ .282 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการด้านสุขภาพจากโรงพยาบาลราชภัฏรียนตี จำกัด (มหาชน) (จำแนกตามสถานภาพการสมรส)

สถานภาพการสมรส	$\bar{x}$	SD	F	Sig.
โสด	4.09	.437	.678	.504
สมรส	4.13	.423		
หย่าร้าง/แยกกันอยู่	4.08	.397		

ผลจากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ จากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-test (One Way Analysis Of Variance) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยโดยตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ที่มีค่าตอบมากกว่า 2 กลุ่ม คือ สถานภาพการสมรส พบว่าได้ค่าสถิติที่คำนวณ (F) เท่ากับ .678 ค่า (Sig.) เท่ากับ .540 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการด้านสุขภาพจากโรงพยาบาลราชภัฏรียนตี จำกัด (มหาชน) (จำแนกตามจำนวนครั้งที่มารับบริการ)

จำนวนครั้งที่มารับบริการ	$\bar{x}$	SD	F	Sig.
1-5 ครั้ง	4.14	.449	.238	.788
5-10 ครั้ง	4.11	.428		
มากกว่า 10 ครั้งขึ้นไป	4.10	.370		

ผลจากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ จากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-test (One Way Analysis Of Variance) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยโดยตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ที่มีค่าตอบมากกว่า 2 กลุ่ม คือ จำนวนครั้งที่มารับบริการ พบว่าได้ค่าสถิติที่คำนวณ (F) เท่ากับ .238 ค่า (Sig.) เท่ากับ .788 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการด้านสุขภาพจากโรงพยาบาลราชภัฏรียนตี จำกัด (มหาชน) (จำแนกตามสิทธิการรักษา)

สิทธิการรักษา	$\bar{x}$	SD	F	Sig.
สัญญาบริการ	4.16	.4169	8.618	.000
ประกันชีวิต	4.23	.4304		
จ่ายเอง	4.03	.3985		

ผลจากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ จากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-test (One Way Analysis Of Variance) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยโดยตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ที่



มีค่าตอบมากกว่า 2 กลุ่ม คือ จำนวนครั้งที่มารับบริการ พบว่าได้ค่าสถิติที่คำนวณ (F) เท่ากับ .238 ค่า (Sig.) เท่ากับ .788 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

### สรุปผลการวิจัย

#### ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 296 คน คิดเป็นร้อยละ 75.30 และเป็นเพศชาย จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.70

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 46 – 55 ปี จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36.60 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 36 – 45 ปี จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 33.10 และลำดับสุดท้าย อายุต่ำกว่า 66 ปีขึ้นไป จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รายได้ต่อเดือนระหว่าง 35,001 – 45,000 บาท จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมารายได้ต่อเดือนระหว่าง 45,001 – 55,000 บาท จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.40 ลำดับสุดท้าย รายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,000 – 25,000 บาท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 54.20 รองลงมา ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.90 ลำดับสุดท้ายระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.90

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สถานภาพการสมรส จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 54.20 รองลงมาสถาน โสดจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.44 ลำดับสุดท้ายสถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.36

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จำนวนครั้งที่มารับบริการมากกว่า 10 ครั้งขึ้นไป จำนวน 223 คน คิดเป็น ร้อยละ 56.70 รองลงมา มารับบริการจำนวน 5 – 10 ครั้ง จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 ลำดับสุดท้าย มา รับบริการจำนวน 1 – 5 ครั้ง จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.30

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สิทธิการรักษาประกันชีวิต จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 52.42 รองลงมา สิทธิการรักษาสัญญาบริการ จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 25.19 ลำดับสุดท้าย สิทธิการรักษาจ่ายเอง จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.39

#### ระดับความคิดเห็นด้านความภักดีกับความพึงพอใจในคุณภาพบริการของโรงพยาบาลราชภัฏยินดี จำกัด (มหาชน)

ระดับความคิดเห็นด้านความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลราชภัฏยินดี จำกัด (มหาชน) ภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.1061, SD = 0.7746)

ระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจในคุณภาพบริการของโรงพยาบาลราชภัฏยินดี จำกัด (มหาชน) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.1105, SD = 0.6100)

#### ระดับความภักดีของผู้ใช้บริการด้านสุขภาพจากโรงพยาบาลราชภัฏยินดี จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง ระดับความภักดีของผู้ใช้บริการด้านสุขภาพจากโรงพยาบาล ราชภัฏยินดี จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ทั้ง 6 ด้าน ประกอบด้วย เพศ อายุ รายได้ ระดับ การศึกษา สถานภาพการสม จำนวนครั้งที่มารับบริการ และสิทธิการรักษา พบว่า ส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ประเด็นสิทธิการรักษา ที่พบว่า ระดับความความภักดีของผู้ใช้บริการด้านสุขภาพจากโรงพยาบาลราชภัฏยินดี จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

### ระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการด้านสุขภาพจากโรงพยาบาลราชบุรีอินดี จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสุขภาพจากโรงพยาบาลราชบุรีอินดี จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ทั้ง 6 ด้าน ประกอบด้วย เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา สถานภาพการสม จำนวนครั้งที่มารับบริการ และสิทธิการรักษา พบว่า ส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นประเด็นรายได้ต่อเดือน และสิทธิการรักษา ที่พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสุขภาพจากโรงพยาบาลราชบุรีอินดี จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

### อภิปรายผลการวิจัย

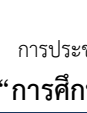
ผลจากการวิจัยพบว่า 1) ระดับความพึงพอใจและความพึงพอใจในคุณภาพบริการของโรงพยาบาลราชบุรีอินดี จำกัด (มหาชน) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสุขภาพจากโรงพยาบาลราชบุรีอินดี จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีความพึงพอใจต่อโรงพยาบาลราชบุรีอินดี จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 3) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในคุณภาพบริการด้านสุขภาพจากโรงพยาบาลราชบุรีอินดี จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพบริการของโรงพยาบาลราชบุรีอินดี จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ยกเว้น ปัจจัยด้านสถานภาพการสมรส และปัจจัยจำนวนครั้งที่มารับบริการ 4) ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในคุณภาพบริการโรงพยาบาลราชบุรีอินดี จำกัด (มหาชน) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยในอดีต

### ข้อเสนอแนะและการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ผลจากการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจและความพึงพอใจในคุณภาพบริการของโรงพยาบาลราชบุรีอินดี จำกัด (มหาชน) ส่งผลให้ผู้บริหารโรงพยาบาลราชบุรีอินดี จำกัด (มหาชน) และผู้บริหารโรงพยาบาลอื่น ๆ สามารถนำข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพบริการในเชิงนโยบาย การวางแผน เพื่อสร้างความพึงพอใจกับความพึงพอใจในคุณภาพบริการให้กับผู้ใช้บริการได้ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับระดับความพึงพอใจด้านอื่น ๆ ของโรงพยาบาลฯ

### เอกสารอ้างอิง

- ชบา โลหะแสงเรือง. (2551). ภาพลักษณ์และความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการสายการบินเรือระหว่างประเทศ ZIM LINE INTERGRATED SHIPPING. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชาการตลาด. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ทรงชัย ชัยสุวรรณ. (2550). อิทธิพลการบริการของโรงพยาบาลราชบุรีอินดีที่ลูกค้าเลือกใช้ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่. สารนิพนธ์ ropic. (รัฐประศาสนศาสตร์). สงขลา: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- พรชัย ไพศาลสกุล. (2557) ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาล. Veridian E-Journal, SU Vol.6 No. 1 January – April 2013.
- ลดา สรณลักษณ์. (2543). ความพึงพอใจและความต้องการในคุณภาพงานบริการพยาบาลของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกจักษุโรงพยาบาลขอนแก่น. สารนิพนธ์ ropic. (รัฐประศาสนศาสตร์). ขอนแก่น: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- แวสุไธลา ลูโอะเต็ง. (2555). ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเชียงใหม่เฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา จังหวัดนราธิวาส. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สงขลา. มหาวิทยาลัยทักษิณ.



- สุรเดช ทองแกมแก้ว. (2557). พฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาล กรุงเทพมหานคร จังหวัด  
สงขลา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สงขลา. มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- อนพัช ทวีเมือง (2555) อิทธิพลของภาพลักษณ์คุณภาพบริการและความพึงพอใจต่อความจงรักภักดีของลูกค้า  
ธนาคารออมสินภาค ๑๗. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจ
- อรจันทร์ ศิริโชติ (2556) การตลาดบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 1). สงขลา: มหาวิทยาลัยทักษิณ.