

จุดมุ่งหมายในการศึกษาครั้งนี้ เพื่อศึกษาคุณสมบัติส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการพรีเมียมคลินิก (Premium Clinic) ที่มีต่อพฤติกรรมและระดับความพึงพอใจในการใช้บริการพรีเมียมคลินิก (Premium Clinic) ศูนย์หัวใจ หลอดเลือด และเมแทบอลิซึม ปี 2551 โดยใช้วิธีศึกษาเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ใช้บริการพรีเมียมคลินิก (Premium Clinic) โรงพยาบาลรามาริบัติ จำนวน 406 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่น 0.893 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ T - test, F - test และเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธีเชฟเฟ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป สถานภาพสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพรับราชการ และมีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท ทางด้านพฤติกรรม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยมาใช้บริการตรวจรักษาที่โรงพยาบาลรามาริบัติก่อนที่จะมาใช้บริการที่พรีเมียมคลินิก มีระยะเวลาการตรวจรักษาที่โรงพยาบาลรามาริบัติมาแล้ว 1-3 ปี ใช้บริการมาแล้ว 2-5 ครั้ง และมีเหตุผลในการเลือกใช้บริการเพราะ แพทย์มีความเชี่ยวชาญ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านสถานที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านบริการของเจ้าหน้าที่และด้านการให้บริการในรูปแบบจุดเดียวจบ (One Stop Service) ตามลำดับ ส่วนความคาดหวังด้านการให้บริการที่จะได้รับในอนาคตของผู้ใช้บริการ ในระดับมาก

ผลการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการพรีเมียมคลินิกโดยภาพรวม พบว่า ผู้ใช้บริการที่มี อายุ การศึกษา และอาชีพที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการศึกษาความคาดหวังในอนาคตด้านการบริการของพรีเมียมคลินิก พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังในอนาคตด้านการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการพรีเมียมคลินิก พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมทั้ง 4 ด้าน ส่วนอายุและอาชีพที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมทั้ง 4 ด้านคือ เคยมาใช้บริการตรวจรักษาที่โรงพยาบาลรามาริบัติหรือไม่ ระยะเวลาที่ตรวจรักษาที่โรงพยาบาลรามาริบัติ จำนวนครั้งที่ใช้บริการ Premium Clinic และเหตุผลที่ใช้บริการ Premium Clinic ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการใช้บริการพรีเมียมคลินิก ด้านสถานที่ ด้านบริการของเจ้าหน้าที่ การให้บริการในรูปแบบจุดเดียวจบ พบว่า มีความสัมพันธ์กัน