**การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโรงพยาบาลค่าย เสนาณรงค์**

**Factors Affecting Customer Satisfaction : The Case of Fort Senanarong Hospital**

**นาฎสิริ ผ่องมหึงษ์ Nartsiri Pongmahueng [[1]](#footnote-1)**

**บุษบง ชัยเจริญวัฒนะ Bussabong Chaijaroenwatana[[2]](#footnote-2)**

**บทคัดย่อ**

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลค่ายเสนาณรงค์ 2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของแต่ละกลุ่มผู้รับบริการ ได้แก่ กำลังพลทหารและครอบครัวของ มทบ.42 กำลังพลทหาร กองประจำการ และประชาชนทั่วไป กลุ่มละ 50 ตัวอย่าง รวมจำนวน 150 ตัวอย่าง และ 3.เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในโรงพยาบาล ผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ในการพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล อยู่ในระดับมากที่สุด การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการพบว่า ประเภทกลุ่มผู้รับบริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมแตกต่างกัน ซึ่งผู้รับบริการที่เป็นกำลังพลทหารและครอบครัวของ มทบ.42 และกำลังพลทหารกองประจำการ มีระดับความพึงพอใจมากกว่าผู้รับบริการที่เป็นประชาชนทั่วไป ปัจจัยคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในโรงพยาบาล พบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ และปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้มารับบริการ ส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ข้อเสนอแนะการศึกษา พบว่า คุณภาพการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งจะทำให้ลูกค้าเกิดความจงรักภักดีและกลับมาใช้บริการซ้ำ ดังนั้นจึงควรมีการฝึกอบรมให้บุคลากรทุกส่วนมีความตระหนักถึงการส่งมอบบริการที่ดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและกลับมาใช้บริการซ้ำอีก

**คำสำคัญ** : คุณภาพการบริการ, ความพึงพอใจของผู้รับบริการ, กำลังพลทหารและครอบครัวมทบ.42,

กำลังพลทหารกองประจำการ, โรงพยาบาลค่ายเสนาณรงค์

**ABSTRACT**

The objectives of this research were to evaluate the customer satisfaction level of the services provided by Fort Senanarong Hospital to compare the satisfaction level from each group of the hospital’s customers, which included 50 samples from each group: the soldiers and families of the 42nd Military Circle, enlisted soldiers, samples from civilians, or 150 samples in total. Moreover, this research analyzed the service quality factors towards the satisfaction level of the hospital’s customers. The finding indicated that the overall satisfaction level of the customers of Fort Senanarong Hospital was at very satisfied level. When examining each factor individually, it revealed that the satisfaction level of the customers in term of services and service quality were at very satisfied level. The comparison of the satisfaction level of the customers demonstrated that different groups of customers reported different overall satisfaction levels as the satisfaction level of the soldiers and families of the 42nd Military Circle and the enlisted soldiers was higher than the satisfaction level of civilians. Moreover, the service quality factors towards the satisfaction level of Fort Senanarong Hospital’s customers indicated that the service quality factor of satisfying the customers’ demands and the service quality factor of understanding and sympathizing with the customers positively affected the customers’ satisfaction level. Suggestions of this study that service quality affects customer satisfaction, which make customers loyal and back to service. Therefore, all personnel should be aware of good service delivery in order to satisfy customers and return to the service again.

**Keyword:** Service Quality, Customer Satisfaction, Soldiers and Families of the 42nd Military Circle, Enlisted Soldiers

**บทนำ**

แผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติฉบับที่ 11 (พ.ศ.2555-2559) มียุทธศาสตร์สำคัญในการมุ่งเน้นการส่งเสริมสุขภาพการป้องกันควบคุมโรคและการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพเพื่อให้คนไทยแข็งแรงทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สังคมและสติปัญญา อีกทั้งเสริมสร้างระบบบริการสุขภาพให้มีมาตรฐานในทุกระดับเพื่อตอบสนองต่อปัญหาสุขภาพในทุกกลุ่มเป้าหมายและพัฒนาระบบส่งต่อที่ไร้รอยต่อโดยมีเป้าหมายสำคัญในการให้บริการสุขภาพที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและสร้างระบบบริการสุขภาพที่มีคุณภาพมาตรฐาน ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างทั่วถึงเป็นธรรม ตลอดจนขยายความครอบคลุมและยกระดับคุณภาพของหน่วยบริการทุกระดับให้มีศักยภาพรองรับการเข้าถึงบริการของประชาชนทุกกลุ่มอย่างเหมาะสม รวมทั้งการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ (สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, 2555)

โรงพยาบาลค่ายเสนาณรงค์ จัดได้ว่าเป็นโรงพยาบาลที่มีนโยบายเพื่อมุ่งเน้นในเรื่องความต้องการให้เกิดภาพเรื่องการบริการที่ดีที่สุดให้กับผู้ที่มารับบริการ ปัจจุบันให้บริการทางการแพทย์แก่กำลังพลและครอบครัวของหน่วยทหารในพื้นที่รับผิดชอบและหน่วยทหารในพื้นที่อื่นที่ขอรับการสนับสนุน ตลอดจนบุคคลพลเรือนทั่วไป โรงพยาบาลค่ายเสนาณรงค์จึงได้กำหนดวิสัยทัศน์ในการดำเนินงาน โดยมุ่งเป็นโรงพยาบาลทหารที่เป็นเลิศด้านบริการและส่งเสริมสุขภาพชุมชนค่ายเสนาณรงค์ ทั้งนี้เพื่อส่งมอบบริการทางการแพทย์ในระดับทุติยภูมิขั้นต้นอย่างมีคุณภาพ ส่งเสริมสุขภาพและเวชกรรมทหารในชุมชนค่ายเสนาณรงค์และหน่วยทหารที่รับผิดชอบ เพื่อตอบสนองต่อภารกิจของกองทัพบกอย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น จึงนับได้ว่าการสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญ และเป็นหนึ่งในตัวชี้วัดผลลัพธ์ทางการพยาบาลให้เกิดการประเมินเพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งการให้บริการนับเป็นนโยบายและภารกิจที่สำคัญเพื่อตอบสนองต่อสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนที่มารับบริการภายใต้ระเบียบกฎหมาย และข้อบังคับที่กำหนดไว้ รัฐบาลจึงมีการเร่งรัดให้หน่วยงานราชการต่างๆ ขยายขอบเขตและปรับปรุงการบริการประชาชนในรูปแบบต่างๆ การบริการประชาชนจึงเป็นหนึ่งในภารกิจการบำบัดทุกข์บำรุงสุขเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่สะดวกทั่วถึงและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้นำแบบจำลอง SERVQUAL มาใช้ในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโรงพยาบาลค่ายเสนาณรงค์ ซึ่งแบบจำลองนี้จะสามารถใช้เป็นสิ่งที่วัดประสิทธิภาพของการบริการว่า มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด โดยในปัจจุบันโรงพยาบาลค่ายเสนาณรงค์จัดตั้งขึ้นมาเพื่อให้บริการทางการแพทย์แก่กำลังพลและครอบครัวของหน่วยทหารในพื้นที่รับผิดชอบและหน่วยทหารในพื้นที่อื่นที่ขอรับการสนับสนุนตลอดจนบุคคลพลเรือนทั่วไป โดยดำเนินการตรวจวินิจฉัยโรคทั่วไปและเฉพาะโรคบางสาขา ดำเนินการทางเวชกรรมป้องกันแก่หน่วยทหารในพื้นที่รับผิดชอบ พร้อมทั้งดำเนินการฝึกอบรมวิทยาการทางการแพทย์ให้แก่กำลังพลที่ได้รับมอบหมายซึ่งมุ่งเน้นคุณภาพในการให้การรักษาพยาบาลเป็นสำคัญ มีทีมผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางและเฉพาะโรค รวมทั้งมุ่งเน้นให้บริการสุขภาพแบบองค์รวมที่มีมาตรฐานพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องตอบสนองความพึงพอใจของประชาชน ซึ่งการศึกษานี้ คาดว่าสามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นข้อมูลให้แก่โรงพยาบาลนำไปวางแผนแนวทางการบริหาร และสร้างความตื่นตัวให้แก่เจ้าหน้าที่ต่อการพัฒนาในสายงานตามความรับผิดชอบของตนให้ดียิ่งขึ้น

**วัตถุประสงค์**

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลค่าย เสนาณรงค์

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของแต่ละกลุ่มผู้รับบริการในโรงพยาบาลค่ายเสนาณรงค์ ประกอบด้วยกำลังพลทหารและครอบครัวของ มทบ.42 กำลังพลทหารกองประจำการ และประชาชนทั่วไป

3. เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลค่ายเสนาณรงค์ ที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในโรงพยาบาลค่ายเสนาณรงค์

**ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

1. ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลค่าย เสนาณรงค์

2. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในโรงพยาบาลค่ายเสนาณรงค์อันจะเป็นแนวทางนำไปสู่การศึกษาครั้งต่อไป

3. ผู้บริหารสามารถนำผลที่ได้จากการวิจัยไปเป็นแนวทางปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลค่ายเสนาณรงค์ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

**การทบทวนวรรณกรรม**

**แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ**

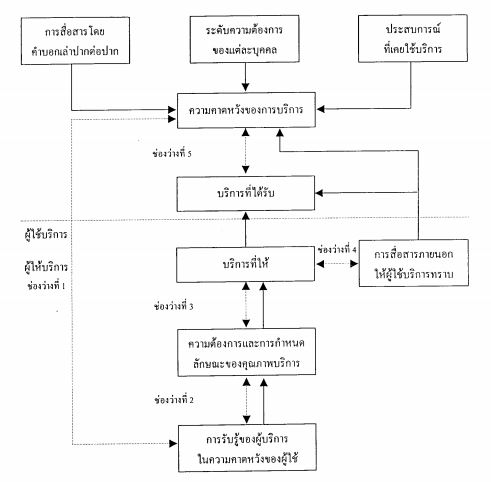
ธีรกิติ นวรัตน ณ อยุธยา (2547) ได้กล่าวถึงแนวคิดความพึงพอใจของลูกค้าว่า ความพึงพอใจของลูกค้าจะเกิดจากประสบการณ์จากการให้บริการอย่างเต็มที่จนสุดความสามารถ ลูกค้าจะรู้สึกว่าคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ความพึงพอใจสำหรับการบริการนั้นสร้างได้ยากกว่าสินค้าเนื่องจากคุณภาพของสินค้าเป็นสิ่งที่พัฒนามาแล้วอยู่นิ่งไม่เปลี่ยนแปลง แต่คุณภาพการบริการขึ้นกับพนักงานซึ่งแปรเปลี่ยนไปตามอารมณ์และสถานการณ์ต่างๆ หรือลูกค้าที่มาใช้บริการบางรายอาจมีความต้องการเฉพาะที่มากเกินความต้องการที่พนักงานจะให้บริการได้อย่างเต็มที่จึงทำให้เกิดความไม่พอใจ ดังนั้นปัจจัยหลักในการสร้างความพึงพอใจมี 3 ประการ ดังนี้ 1. ผู้รับบริการมีความต้องการและความคาดหวังสำหรับการบริการที่แตกต่างกันไปในแต่ละคนรวมทั้งความต้องการนั้นยังเปลี่ยนไปสำหรับการบริการแต่ละครั้ง เช่น คนที่นวดแผนโบราณในครั้งแรกย่อมต้องการการนวดที่ไม่แรงนัก แต่การนวดครั้งต่อไปต้องแรงขึ้น 2. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นผลจากความรู้ ความสามารถ ความพร้อมในด้านร่างกายและอารมณ์ในขณะให้บริการของผู้ให้บริการ รวมถึงความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน 3. สภาพแวดล้อมอื่นๆตัวอย่าง เช่น อากาศ แสงแดด เก้าอี้ โต๊ะ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อความพึงพอใจของที่มารับประทานอาหารหรือเข้ามาใช้บริการในสถานที่ที่มาใช้บริการ ยิ่งไปกว่านั้นความพึงพอใจของลูกค้ายังมีผลจากจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการด้วยแถวที่ยาวเหยียดของธนาคารในวันศุกร์ย่อมสร้างความไม่อยากใช้บริการ หรือหากจำเป็นต้องใช้บริการธนาคารในวันนั้นลูกค้าจะมีแนวโน้มของความไม่พอใจสูงกว่าปกติ สิ่งที่ทำได้คือ ต้องจัดการแถวอย่างมีประสิทธิภาพตัวอย่างที่เห็นได้ชัดคือ แถวในธนาคารซึ่งได้รับการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

**แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ**

พาราสุราแมนและคณะ (1988) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการบริการตามการรับรู้ (Perceived Service Quality) ของผู้บริโภคคือ การประเมินหรือการลงความเห็นเกี่ยวกับความดีเลิศของการบริการโดยภาพรวม (Global Judgment)

Parasuraman (1985) ได้สร้างแบบวัดคุณภาพการบริการ (Service Quality) ขึ้นมาและให้ชื่อว่า Servqual โดยนำเอาปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการทั้ง 10 ประการ ที่ได้จากการศึกษาผู้บริโภคจากบริการประเภทต่างๆ ในช่วงปี พ.ศ. 1985 มายุบรวมกันเหลือเพียง 5 องค์ประกอบโดยวิธีวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) และได้ทดสอบคุณภาพของแบบวัดนี้พบว่า แบบวัดดังกล่าวนี้มีความเที่ยงตรงที่จะนำไปใช้ศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริโภคเกี่ยวกับคุณภาพการบริการประเภทต่างๆได้ และสิ่งที่ผู้บริโภคทุกคนคาดหวังที่จะได้รับจากการบริการ ผู้บริโภคจะวัดจากเครื่องมือวัดคุณภาพการบริการซึ่งเป็นการวัดคุณภาพจาก 5 ด้านดังนี้ 1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง งานบริการควรมีความเป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น 2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง การให้บริการต้องตรงตามเวลาที่สัญญาไว้กับลูกค้างานบริการที่มอบหมายให้แก่ลูกค้าทุกครั้งต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และมีความสม่ำเสมอ 3. การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsive) หมายถึง ความรวดเร็วเป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า โดยให้บริการอย่างรวดเร็วไม่ให้รอคิวนานรวมทั้งต้องมีความกระตือรือร้นเห็นลูกค้าแล้วต้องรีบต้อนรับต้อนรับให้การช่วยเหลือ 4. การให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้มารับบริการ (Assurance) หมายถึง การบริการจากพนักงานที่มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องมีทักษะในการทํางานตอบสนองความต้องการของลูกค้า 5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง พนักงานที่ให้บริการลูกค้าแต่ละรายด้วยความเอาใจใส่และให้ความเป็นกันเองและดูแลลูกค้าเปรียบเสมือนญาติและแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆให้รับทราบ

เกณฑ์วัดคุณภาพบริการ 5 ด้านนี้ได้มีผู้นำมาใช้ในการวัดคุณภาพบริการของโรงพยาบาล โดยวัดจากการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งผลที่ได้แปรผันตรงกับคุณภาพบริการของโรงพยาบาลในมุมมองของผู้บริการ โดยสิ่งสำคัญที่จะทำให้การจัดบริการมีคุณภาพสูงก็คือการจัดบริการให้ผู้รับบริการรับรู้ตรงตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ต้องไม่ให้เกิดช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ ซึ่งจากการกำหนดปัจจัยคุณภาพของบริการตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ตามปัจจัยดังกล่าวข้างต้น พาราสุรามานและคณะ (Parasuraman et al., 1985) พบช่องว่างทำให้การให้บริการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการว่ามีสาเหตุมาจากคำบอกเล่าปากต่อปากของผู้ที่เคยมาใช้บริการในสถานบริการนั้นๆ (word of Mouth Communication) ระดับความต้องการของแต่ละบุคคล (Personal Needs) และประสบการณ์ที่เคยใช้บริการมาเองของผู้ใช้บริการ (Past Experiences) ซึ่งได้กำหนดเป็นรูปแบบการกำหนดคุณภาพบริการไว้ดังภาพประกอบ 1



**ภาพประกอบ 1** แบบจำลองคุณภาพการบริการ (Service Quality Model: SERVQUAL)

**ที่มา** : Parasuraman (1994, อ้างถึงใน กนกพร ลีลาเทพินทร์, พัชรา มาลือศรี และปรารถนา ปุณณกิติเกษม, 2554)

**วิธีดำเนินการวิจัย**

ในการวิจัยนี้ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidentment Sampling) ซึ่งกำหนดเงื่อนไขของผู้ตอบแบบสอบถามต้องมีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้น เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยโดยใช้สูตรของ Taro Yamane ดังนั้น จากการศึกษาจึงได้กลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 380 คน ทั้งนี้จำนวนผู้เข้ามารับบริการมีจำนวนน้อยหรือไม่แน่นอน รวมทั้งอุปสรรคในการเก็บข้อมูลของกำลังพลทหารกองประจำการ ผู้วิจัยจึงกำหนดหน่วยในการสุ่มตัวอย่างโดยแบ่งประเภทผู้รับบริการเป็น 3 กลุ่มได้แก่ กำลังพลทหารและครอบครัวของ มทบ.42 จำนวน 50 คน, กำลังพลทหารกองประจำการ จำนวน 50 คน และ ประชาชนทั่วไป จำนวน 50 คน โดยเลือกเฉพาะผู้ป่วยที่มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอก ซึ่งกำหนดเงื่อนไขของผู้ตอบแบบสอบถามต้องมีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไปจํานวน 150 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยนี้คือ แบบสอบถามสำหรับการศึกษาเชิงปริมาณซึ่งแบ่งเป็น 4 ตอน ประกอบด้วย ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตอนที่ 2 แบบสอบถามระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลค่ายเสนาณรงค์ โดยเป็นแบบสอบถามมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ให้เลือก 5 ระดับ ตอนที่ 3 แบบสอบถามระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลค่ายเสนาณรงค์โดยเป็นแบบสอบถามมาตราประมาณค่าให้เลือก 5 ระดับ ตอนที่ 4 แบบสอบถามความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่างๆ ต่อการให้บริการของโรงพยาบาลค่ายเสนาณรงค์ มีลักษณะคำถามแบบปลายเปิด

**การวิเคราะห์ข้อมูล**

จากตัวแปรที่กำหนด ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ทั้งนี้เพื่อให้เหมาะสมสอดคล้องกับข้อมูลที่เก็บรวบรวมซึ่งวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติดังต่อไปนี้ 1. คุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ใช้สถิติการแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละเพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา 2. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลค่ายเสนาณรงค์โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 3. วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความ พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลค่ายเสนาณรงค์ ใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) 4. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการ 3 กลุ่ม โดยการทดสอบค่าเฉลี่ย (F-Test)

**ส่วนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการ**

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 62.67 มีระหว่าง 20 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.67 โดยมีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 58.00 การศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 46.00 และส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 51.33

**ส่วนที่ 2** **ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลค่ายเสนาณรงค์**

ผู้รับบริการมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลค่ายเสนาณรงค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (= 4.38, S.D.= 0.69) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้มารับบริการ (= 4.55, S.D.= 0.66) รองลงมา คือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (= 4.46, S.D.= 0.68) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (= 4.36, S.D.= 0.72) และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้มารับบริการ (= 4.29, S.D.= 0.69) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยลำดับสุดท้าย คือ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ (= 4.26, S.D.= 0.68)

**ส่วนที่ 3** **ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลค่ายเสนาณรงค์**

ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลค่ายเสนาณรงค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (= 4.36, S.D.= 0.65) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความพึงพอใจต่อโรงพยาบาลค่ายเสนาณรงค์ (= 4.40, S.D.= 0.60) รองลงมาคือ รู้สึก มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลค่ายเสนาณรงค์ (= 4.31, S.D.= 0.69)

**ส่วนที่ 4** **การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาล ค่ายเสนาณรงค์ กับกลุ่มผู้รับบริการ 3 กลุ่ม**

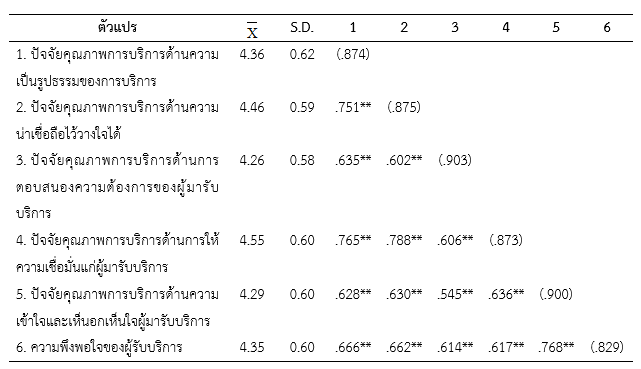
ผู้รับบริการที่เป็นประเภทกลุ่มผู้รับบริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลค่ายเสนาณรงค์ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งผู้รับบริการที่เป็นกำลังพลทหารและครอบครัวของ มทบ.42 และกำลังพลทหารกองประจำการ มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลค่ายเสนาณรงค์ มากกว่าผู้รับบริการที่เป็นประชาชนทั่วไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

**ส่วนที่ 5** **ปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลค่ายเสนาณรงค์ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในโรงพยาบาลค่ายเสนาณรงค์**

โดยการหาค่าการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการใน 2 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Correlation Analysis) และ 2) การวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

**ตาราง 1** ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพการบริการ กับความความพึงพอใจ

ของผู้รับบริการ



หมายเหตุ n = 150, \*\**p* < .01; \**p* < .05, ในวงเล็บคือค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค

จากตาราง 1 พบว่าตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือปัจจัยคุณภาพการบริการด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้มารับบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ4.55 ส่วนตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ4.26 ขณะที่พิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่าปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานมากที่สุดเท่ากับ 0.62 แสดงว่ามีการตอบกระจายมากที่สุด ส่วนปัจจัยคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานน้อยที่สุดเท่ากับ 0.58 ซึ่งแสดงว่า มีการตอบกระจายน้อยที่สุดหรือมีการเกาะกลุ่มกันมากที่สุด

**ตาราง 2** การวิเคราะห์ปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลค่ายเสนาณรงค์ ที่ส่งผลต่อความ

พึงพอใจของผู้รับบริการในโรงพยาบาลค่ายเสนาณรงค์

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **ความพึงพอใจของผู้รับบริการ** | |
|  | | Mode 1 |
| **Constant** | | .287 |
| **ตัวแปรควบคุม** | |  |
| เพศ | | -.049 |
| อายุ | | .057 |
| ระดับการศึกษา | | -.016 |
| รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | | .024 |
| กลุ่มกำลังพลทหารและครอบครัวของ มทบ.42 | | .034 |
| กลุ่มกำลังพลทหารกองประจำการ | | .013 |
| **ตัวแปรอิสระ** | |  |
| ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ | | .167 |
| ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ | | .163 |
| ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ | | .166\* |
| ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้มารับบริการ | | -.079 |
| ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้มารับบริการ | | .521\*\* |
| **F Test** | | 26.537\*\* |
| **R2** | | .679 |
| **Adjusted R2** | | .653 |

หมายเหตุ \**p* < .05, \*\**p* < .01 ตัวเลขที่เห็นคือค่า standardized coefficient (β)

ค่า coefficient ของทหารทั้ง 2 กลุ่ม เปรียบเทียบกับกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชาชนทั่วไป

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม โดยวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ตัวแปรปัจจัยคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ (β=.166) ส่วนตัวแปรปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้มารับบริการส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ (β=.521) โดยสามารถอธิบายความแปรปรวนในความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้ร้อยละ 67.9 ดังนั้น สรุปได้ว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้มารับบริการ ส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในโรงพยาบาลค่ายเสนาณรงค์

**อภิปรายผลการวิจัย**

1. **ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลค่ายเสนาณรงค์**

ผู้รับบริการมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลค่าย เสนาณรงค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาของสมฤดี ธรรมสุรัติ (2554) ศึกษาปัจจัยคุณภาพบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการและความภักดีต่อตราสินค้าของโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการและความภักดีต่อตราสินค้าของโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

1. **ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลค่าย เสนาณรงค์**

ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลค่ายเสนาณรงค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับการศึกษา สอดคล้องกับการศึกษาของ วัลภา ยิ้มปราโมทย์ (2559) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชนกรณีศึกษาโรงพยาบาลในเครือพระราม 2 ผลการศึกษา พบว่า ผลการวัดระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของผู้มารับบริการที่มีต่อโรงพยาบาล โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด พิจารณาเป็นรายข้อ ได้แก่ มีความพึงพอใจต่อโรงพยาบาลค่ายเสนาณรงค์ ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลค่ายเสนาณรงค์ อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากได้รับความสะดวกสบาย และได้รับความเอาใจใส่จากบุคลากรทางการแพทย์และเจ้าหน้าที่ในการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก ทุกคนได้รับบริการโดยเสมอภาคกัน สอดคล้องกับการศึกษาของอัครณี ภักดีวงษ์ (2561) ศึกษาการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) งานบริการผู้ป่วยนอก งานบริการผู้ป่วยในและงานบริการ ในชุมชน ประจำปีงบประมาณ 2561 ผลการศึกษา พบว่า ผู้เข้ารับบริการแผนกผู้ป่วยในมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด รู้สึกมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลค่ายเสนาณรงค์ ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลค่ายเสนาณรงค์ อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากผู้รับบริการรับรู้ถึงคุณภาพบริการของโรงพยาบาลเป็นอย่างดี มีการรับรู้ถึงศักยภาพและคุณภาพที่ได้รับการรักษาพยาบาลจากโรงพยาบาลที่ให้บริการ ได้รับรู้ถึงความสะดวกสบายและการให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน สอดคล้องกับการศึกษาของวัลภา ยิ้มปราโมทย์ (2559) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชนกรณีศึกษาโรงพยาบาลในเครือพระราม 2 ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด

1. **การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลค่ายเสนาณรงค์ กับกลุ่มผู้รับบริการ 3 กลุ่ม**

ผู้รับบริการที่เป็นประเภทกลุ่มผู้รับบริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลค่ายเสนาณรงค์ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งผู้รับบริการที่เป็นกำลังพลทหารและครอบครัวของ มทบ.42 และกำลังพลทหารกองประจำการ มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลค่ายเสนาณรงค์ มากกว่าผู้รับบริการที่เป็นประชาชนทั่วไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้เนื่องจากโรงพยาบาลค่ายเสนาณรงค์ เป็นโรงพยาบาลที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้สวัสดิการสำหรับกำลังพลทหาร และที่ตั้งของโรงพยาบาลก็ตั้งอยู่ในบริเวณค่ายทหาร เมื่อกำลังพลทหารเจ็บไข้ได้ป่วยหรือได้รับบาดเจ็บจากการปฏิบัติหน้าที่ ก็สามารถมารับการรักษาในโรงพยาบาลค่ายเสนาณรงค์ได้อย่างทันท่วงที เนื่องจากมีความสะดวกในการเดินทางมารับการรักษาพยาบาล มากกว่าประชาชนทั่วไป

1. **ปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลค่ายเสนาณรงค์ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในโรงพยาบาลค่ายเสนาณรงค์**

ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ (β=.166) และปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้มารับบริการส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ (β=.521) โดยสามารถอธิบายความแปรปรวนในความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้ร้อยละ 67.9 สอดคล้องกับการศึกษาของ ไชยชนะ จันทรอารีย์ และมาเรียม นะมิ (2559) ศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการต่อความไว้เนื้อเชื่อใจ ความพึงพอใจ การบอกต่อ และการกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้าโรงพยาบาลพระราม 2 ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการปัจจัยที่มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจ ได้แก่ ความรวดเร็วในการตอบสนอง ความเชื่อถือ และไว้วางใจ ความเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล

**ข้อเสนอแนะ**

**ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้**

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จากการศึกษา พบว่า มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ควรให้มีการจัดทำป้ายบอกตำแหน่งให้เห็นชัดเจนไม่ซับซ้อนวกวน

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ จากการศึกษา พบว่า มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ให้มีการปรับปรุงการให้บริการที่มีความสะดวก และมีความรวดเร็ว ตามระยะเวลาที่กำหนด ป้องกันความล่าช้าจากการรับบริการ

ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ จากการศึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่พยายามเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเข้าใจความรู้สึกของผู้รับบริการให้มากกว่านี้ เพราะการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจและชื่นชมองค์กรซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กร

ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้มารับบริการ จากการศึกษา พบว่า แพทย์และเจ้าหน้าที่ มีการบริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ปรับปรุงการให้บริการให้มีความ เสมอภาคเท่าเทียมกับผู้รับบริการทุกคน ไม่มีการเลือกปฏิบัติ เพราะหลักความเสมอภาคถือว่าเป็นหลักพื้นฐานของศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ ซึ่งมนุษย์ย่อมได้รับการรับรองและคุ้มครองจากกฎหมายอย่างเท่าเทียมกันในฐานะที่เป็นมนุษย์โดยมิต้องคำนึงถึงคุณสมบัติอื่นๆ อาทิเชื้อชาติ ศาสนา ภาษา ถิ่นกำเนิด

ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้มารับบริการ จากการศึกษา พบว่า มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความเห็น แบบสอบถามเป็นต้น มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ให้มีการประเมินการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือให้มีการตั้งกล่องรับความคิดเห็นของผู้มารับบริการ เพื่อนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงการให้บริการที่ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ

**ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป**

1. การศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาลที่เป็นเครือข่ายเดียวกันเป็นการวัดระดับความแตกต่างด้านคุณภาพและความพึงพอใจในการบริการ

2. ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการที่เน้นรายละเอียดมากยิ่งขึ้น เช่น ด้านการแพทย์เฉพาะทาง รวมถึงศึกษาถึงปัจจัยอื่นๆ เช่น ระบบเทคโนโลยีทางการแพทย์ให้มีประสิทธิภาพ ผลการศึกษาที่ได้ไปพัฒนาระบบการให้บริการของโรงพยาบาลให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

**เอกสารอ้างอิง**

กนกพร ลีลาเทพินทร์ พัชญา มาลือศรี และปรารถนา ปุณณกิติเกษม. (2554). การประเมินระดับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลรัฐบาลในกรุงเทพฯ ด้วยแบบจำลอง SERVQUAL.วารสารวิจัยและพัฒนา มจธ. 34(4), 443-445.

กู้ชัย ประยูรคง. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาล สามพราน. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยทองสุข.

ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. (2538). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงทพ จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี. ภาคนิพนธ์พัฒนาบริหารศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ไชยชนะ จันทรอารีย์ และมาเรียม นะมิ. (2559). อิทธิพลของคุณภาพการให้ บริการต่อความไว้เนื้อ เชื่อใจ ความพึงพอใจ การบอกต่อ และการกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้าโรงพยาบาล พระราม 2. Panyapiwat Journal, 8(2), 25-40.

ชำนาญ ภู่เอี่ยม. (2537). การสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการในโรงพยาบาลของรัฐ. (พิมพ์ครั้งที่ 2). อุตรดิตถ์ : พี ออฟเซ็ทอาร์ท.

ณัฏฐภัทร ศรีทา. (2559). คุณภาพบริการโรงพยาบาลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี.

งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ธนิตา ทองมา.(2557).ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการโรงพยาบาลทหารผ่านศึก. ปริญญานิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

ประคอง กรรณสูต. (2538). สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พรรณิดา ขุนทรง. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การ มหาชน). หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (นโยบายสาธารณะและการจัดการ ภาครัฐ) คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.

พะเยาว์ สังคนาคินทร์. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลเจ้าพระยา**.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

ยุพาวรรณ วรรณวาณิชย์. (2551). การตลาดบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์. (2551). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. กรุงเทพฯ: ราชบัณฑิตยสถาน.

วัชรพล ทองหอม. (2552). พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการบริหารจัดการ โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา.วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

วัลภา ยิ้มปราโมทย์. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชนกรณีศึกษาโรงพยาบาลในเครือพระราม 2. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหาร ธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.

วีระพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์. (2542). คุณภาพในการบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2550). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ศธัญญา บัวสุวรรณ. (2553). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเมืองชลบุรี. ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.

สมฤดี ธรรมสุรัติ. (2554). ปัจจัยคุณภาพบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการและความภักดี ต่อตราสินค้า ของโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. การศึกษาเฉพาะบุคคล บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

สร้อยรุจี อินทศร. (2546). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของห้างบิ๊กซี ซูเปอร์ เซ็นเตอร์ สาขาจังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.

อัครณี ภักดีวงษ์. (2561). การสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อการให้บริการ โรงพยาบาล บ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) งานบริการผู้ป่วยนอก งานบริการผู้ป่วยใน และงานบริการใน ชุมชน ประจำปีงบประมาณ 2561. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.

1. นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

   E-mail: Namfah\_ne@hotmail.com [↑](#footnote-ref-1)
2. รองศาสตราจารย์ ดร.บุษบง ชัยเจริญวัฒนะ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

   E-mail: [bussabong.c@psu.ac.th](mailto:bussabong.c@psu.ac.th) [↑](#footnote-ref-2)