

**ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนก
การเงินของโรงพยาบาลวิชัยยุทธ**
**Factors Affecting Service Users Satisfaction of the Financial Department of Vichaiyut
Hospital**

รัศมี แสงครุฑ

สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Russamee Sangkrut

E-mail: russameevch@gmail.com

Faculty of Business Administration Program in Accounting
Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกการเงินของโรงพยาบาลวิชัยยุทธ ปัจจัยได้แก่ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล และปัจจัยคุณภาพการให้บริการโดยใช้กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ใช้บริการแผนกการเงินของโรงพยาบาลวิชัยยุทธ จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติการทดสอบแบบ t-test แบบสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการแผนกการเงินของโรงพยาบาลวิชัยยุทธพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 30-39 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 40,000 บาท ปัจจัยคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความไว้วางใจ ($\bar{X} = 4.22$) และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกการเงินของโรงพยาบาลวิชัยยุทธ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.01$)

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า (1) ผู้ใช้บริการแผนกการเงินของโรงพยาบาลวิชัยยุทธที่มีเพศ อายุ และอาชีพต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยภาพรวมต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (2) ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านลักษณะของการบริการ ด้านสมรรถนะ ด้านความปลอดภัย ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านเข้าถึงใจลูกค้าผู้รับบริการ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกการเงินของโรงพยาบาลวิชัยยุทธอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

Abstract

The purpose of this study is to examine the factors affecting the financial department service users' satisfaction of Vichaiyut Hospital factors include Demographic factors and Service Quality factors. The 400 sample were drawn from population of service users in the Financial Department of Vichaiyut Hospital. Data were analyzed by using frequency, percentage, mean, and standard deviation. Data were analyzed by using the frequency, percentage, mean, and standard deviation and collected data from questionnaires with T-Test, F-Test (One way ANOVA), and Multiple Regression Analysis.

The study indicated that the most service users in the financial department of Vichaiyut Hospital of the respondents were female, aged between 30-39 years old, single, received Bachelor's Degree, private company employees and received monthly income less than or equivalent to 40,000 baht. Service quality factors were at high level ($\bar{X} = 4.03$). When considered in each aspect, it was found that the aspect with the highest mean was trust ($\bar{X} = 4.22$). The overall satisfaction of service users financial department of Vichaiyut Hospital was rated at a high level ($\bar{X} = 3.93$). When each aspect, it was found that the aspect has the highest mean was the service process ($\bar{X} = 4.01$).

The results of hypothesis test show that (1) the service users in the financial department of Vichaiyut Hospital with different gender, age and occupation had different overall satisfaction of service users at statistical significance of 0.05 levels. (2) Service quality factors, service characteristics, performance, safety, service access, and communication and in reaching the hearts of customers had effect the satisfaction of service users in the financial department of Vichaiyut Hospital at statistical significance of 0.05 levels.

Keyword: Service Users Satisfaction

บทนำ

สภาวะธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนมีแนวโน้มเติบโตต่อเนื่องเฉลี่ยร้อยละ 10 ถึง 13 ในช่วงปี พ.ศ. 2562-2564 โดยได้แรงหนุนจากการเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้างของสังคม อาทิ การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ การขยายตัวของชุมชนเมืองและการเพิ่มขึ้นของชนชั้นกลาง ผนวกกับกระแสการดูแลสุขภาพกำลังอยู่ในความสนใจของคนทั่วโลก ผู้ประกอบการเร่งขยายการลงทุนในรูปแบบต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องเพื่อเสริมให้ธุรกิจมีเครื่องมือแพทย์ที่ครบวงจรรองรับความต้องการใช้บริการของคนไข้ที่หลากหลายและมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น (พูลสุข นิลกิจศรานนท์, 2563) เพื่อเสริมสร้างความประทับใจ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และสามารถผูกใจของผู้ใช้บริการไว้กับองค์กร ดังนั้นองค์กรต้องเตรียมพร้อมแสวงหาเครื่องมือด้านการจัดการใหม่ ๆ มาใช้ในงาน อาทิเช่น ควรปรับปรุงรูปแบบการบริการและการสร้างนวัตกรรมทำให้การบริการอย่างเป็นรูปธรรมมากขึ้น การพัฒนาบุคลากรด้านการบริการและทีมงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ตลอดจนการนำสารสนเทศมาใช้ในงานบริการ เพื่อเสริมสร้างประโยชน์ ตลอดจนความพึงพอใจในการบริการแบบใหม่อย่างสร้างสรรค์ (ศศิธร เลิศล้ำ, 2551) อีกทั้งจากสภาวะการณ์ในปัจจุบัน ได้เกิดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 COVID-19 ทำให้ทางโรงพยาบาลต้องมีการเตรียมเครื่องมืออุปกรณ์ไว้ให้พอเพียง ซึ่งทางโรงพยาบาลต้องเร่งหาจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์เพื่อให้เพียงพอกับการให้บริการด้านการรักษาพยาบาล หากผู้ป่วยมีประกันสุขภาพส่วนบุคคลที่ทำกับภาคเอกชนให้ใช้สิทธินั้นก่อน กรณีไม่มีประกันสุขภาพเอกชนให้ใช้ตามสิทธิประกันสุขภาพภาครัฐของแต่ละบุคคล (พวงชมพู ประเสริฐ,

2563) ด้วยสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ณ ปัจจุบัน แต่ละโรงพยาบาลจะมีการสั่งซื้ออุปกรณ์ทางการแพทย์ เพื่อใช้ในการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ระบาดอยู่เป็นจำนวนมากขึ้นทางโรงพยาบาลต้องอาศัยความร่วมมือกับสมาชิกโรงพยาบาลเอกชน

เพื่อสั่งซื้ออุปกรณ์ทางการแพทย์ เช่นยาากลุ่มต้านไวรัส ภูมิมือ หน้ากากอนามัย ชุดป้องกันโรคติดเชื้อ แอลกอฮอล์ล้างแผล และเจลล้างมือ เป็นจำนวนมากขึ้น โดยรูปแบบการชำระเงินค่าสินค้ายาเวชภัณฑ์ มีทั้งแบบการจ่ายชำระเป็นเงินสด เงินเชื่อ ซึ่งทางหน่วยงานที่เกี่ยวข้องคือแผนกการเงิน ที่มีหน้าที่ในการจ่ายชำระค่าสินค้าและยาเวชภัณฑ์ต้องประสานงานกับหน่วยงาน ให้ถูกต้องตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ โรงพยาบาลวิชัยยุทธเป็นหนึ่งในองค์กรที่ต้องให้ความสำคัญกับรูปแบบการให้บริการในทุกด้านเพื่อสร้างความประทับใจให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ การให้บริการของแผนกการเงินเป็นส่วนสนับสนุนการให้บริการหลักของโรงพยาบาล ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจแล้วกลับมาใช้บริการซ้ำอีกซึ่งขั้นตอนการปฏิบัติคือ ผู้ที่มาใช้บริการที่แผนกการเงินอาจได้รับหรือไม่ได้รับทราบข้อมูลการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นบุคลากรในโรงพยาบาลเอง หรือจากหน่วยงานด้านนอกโรงพยาบาล ซึ่งการติดต่อประสานงานดังกล่าวอาจเกิดการสื่อสารที่ไม่เข้าใจ หรือมีการจ่ายชำระหนี้ค่าสินค้ายาเวชภัณฑ์ล่าช้า หรือไม่ได้รับการแจ้งการชำระค่าสินค้า ซึ่งทำให้งานทางด้านจ่ายชำระหนี้เกิดผลเสียต่อองค์กรในด้านภาพลักษณ์จ่ายล่าช้าทำให้บริษัทต่าง ๆ ไม่ให้เครดิตกับทางองค์กรอีก หรือไม่ให้ส่วนลดในการจ่ายชำระหนี้ ซึ่งปัญหาดังกล่าวส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มาใช้บริการแผนกการเงินของโรงพยาบาลวิชัยยุทธในด้านความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือได้ ปัญหาเหล่านี้ผู้บริหารขององค์กรควรให้ความสำคัญ ในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการ รวมถึงพัฒนาบุคลากรภายในองค์กร ให้มีประสิทธิภาพถึงจะเรียกความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการเข้ามาใช้บริการแผนกการเงิน

จากข้อมูลดังกล่าว ผู้วิจัยในฐานะเป็นผู้รับผิดชอบงานในตำแหน่งที่ต้องกำกับดูแลโดยตรงในแผนกการเงิน จึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกการเงินของโรงพยาบาลวิชัยยุทธในด้านต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยใช้เป็นข้อมูลประกอบในการเสริมสร้างและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของแผนกการเงินของโรงพยาบาลวิชัยยุทธ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดียิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกการเงินของโรงพยาบาลวิชัยยุทธ โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มผู้ใช้บริการแผนกการเงินของโรงพยาบาลวิชัยยุทธ
2. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการแผนกการเงินของโรงพยาบาลวิชัยยุทธ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกการเงินของโรงพยาบาลวิชัยยุทธ

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลต่างกันทำให้มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกการเงินของโรงพยาบาลวิชัยยุทธ ต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกการเงินของโรงพยาบาลวิชัยยุทธ

ขอบเขตงานวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกการเงินของโรงพยาบาลวิชัยยุทธ มีขอบเขตการวิจัย โดยผู้วิจัยได้ทำการกำหนดขอบเขตการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการแผนกการเงินของโรงพยาบาลวิชัยยุทธ ซึ่งผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ใช้วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับร้อยละ 5 จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน

2. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกการเงินของโรงพยาบาลวิชัยยุทธ โดยทางผู้วิจัยจะทำการศึกษาลงถึงตัวแปรอิสระคือ ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล และคุณภาพการให้บริการ ตัวแปรตามคือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกการเงินของโรงพยาบาลวิชัยยุทธ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกการเงินของโรงพยาบาลวิชัยยุทธ โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลในด้าน เพศ ด้านอายุ ด้านสถานภาพ ด้านระดับการศึกษา ด้านอาชีพ ด้านระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2. เพื่อให้ทราบคุณภาพการให้บริการแผนกการเงินที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกการเงินของโรงพยาบาลวิชัยยุทธ

3. เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยใช้เป็นข้อมูลประกอบการเสริมสร้างและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของแผนกการเงินของโรงพยาบาลวิชัยยุทธ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดียิ่งขึ้น ต่อไปในอนาคต

แนวคิดและทฤษฎี

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการบริการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่ขบขันดีเต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดย

กขกร เบ้าสุวรรณ และคณะ (2550) ให้คำจำกัดความถึงความพึงพอใจว่าเป็นสิ่งที่ เป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของแต่ละบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ไปได้ทั้งทางบวกหรือทางลบ แต่ก็ได้สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกบวกเป็นความรู้สึกที่พึงพอใจแต่ในทางตรงกันข้าม ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจ

Powell (1983) ได้เสนอความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึงความสุขที่เกิดจากการปรับตัวของบุคคลต่อสิ่งแวดล้อมได้อย่างดีและเกิดความสมดุลระหว่างความต้องการของบุคคลและได้รับการตอบสนอง

Millet (1954) ให้ทัศนะว่าเป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทางดังนี้ (1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (2) การให้บริการอย่างทันเวลา (3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า ซึ่งความพึงพอใจวัดจากการให้บริการที่รวดเร็วทันต่อเวลา (timely service) คือการให้บริการตามความจำเป็นรีบด่วน

Morse (1955) กล่าวว่า ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า "Satisfaction" หมายถึงสิ่งที่ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของ มนุษย์เป็นการลดความตึงเครียดทางด้านร่างกายและจิตใจหรือสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุขความชื่นใจตลอดจนสามารถสร้างทัศนคติในทางบวกต่อบุคคลต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปตามความพอใจต่อสิ่งนั้น

Parasuraman (1994) ได้พัฒนาตัวแบบ (SERVQUAL Model) ในมิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) หมายถึงลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงการให้บริการ เช่นด้านสภาพแวดล้อมบริเวณสถานที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ

เนื่องจากคุณภาพเป็นเรื่องที่สลับซับซ้อน และมีองค์ประกอบ หรือปัจจัยหลายอย่างที่เกี่ยวข้อง อันส่งผลให้การมองคุณภาพจำเป็นต้องทำการมองจากหลายด้าน ดังที่

Tappen (1983) กล่าวถึง การจัดบริการว่าเป็นการจัดสรรทรัพยากรอย่างมีระบบ ซึ่งได้แก่การจัดเตรียมสิ่งต่าง ๆ ดังนี้ ความสะอาด และความปลอดภัยของสถานที่รวม ถึงการเข้าถึงสิ่งสนับสนุนของบริการ การจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ และความสามารถของบุคลากรมีความรู้ความสามารถ น่าเชื่อถือ อัตราบุคลากรที่เหมาะสม กับจำนวนผู้รับบริการ

Zeithaml et al. (1988) คุณภาพการให้บริการเป็นมโนทัศน์และปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการโดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (Expectation Service) กับการบริการที่รับรู้จริง (Perception Service) จากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้มาใช้บริการได้ หรือทำการสร้างการบริการให้มีระดับที่สูงกว่าจากที่ผู้รับบริการได้มีความคาดหวังไว้จะส่งผลให้การบริการนั้น ๆ ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจจากบริการเป็นอย่างมาก

Parasuraman et al. (1985) การประเมินคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้บริโภค หรือผู้ให้บริการจะเกิดคุณภาพการให้บริการก็ต่อเมื่อ การให้บริการต้องตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการหรือมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมิน หรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวมในมิติด้านการรับรู้แล้วนำมาเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อบริการที่คาดหวัง และการได้รับบริการตามที่รับรู้ไว้ 2 สิ่งนี้มีความสอดคล้องกันเพียงไร

Parasuraman et al. (1990) กำหนดมิติ 10 ด้านที่จะใช้วัดคุณภาพในการให้บริการ (dimension of service quality) ประกอบด้วย (1) ลักษณะของการบริการ (2) ความไว้วางใจ (3) ความกระตือรือร้น (4) สมรรถนะ (5) ความมีไมตรีจิต (6) ความน่าเชื่อถือ (7) ความปลอดภัย (8) การเข้าถึงบริการ (9) การติดต่อสื่อสาร และ(10) การเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ ดังนั้นการให้บริการที่มีคุณภาพที่ดีต้องสอดคล้องและตรงกับความคาดหวังของผู้มาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจต่อการบริการ จึงมีความสัมพันธ์ที่เป็นทิศทางเดียวกันกับความคาดหวังตามที่ใช้บริการคาดหวังไว้ (confirm or disconfirm expectation)

วิธีดำเนินการวิจัย

1. การออกแบบการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) เป็นการวิจัยที่มีการศึกษาตามสภาพที่เป็นไปตามธรรมชาติ โดยไม่มีการจัดกระทำ หรือควบคุมตัวแปรใด ๆ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม แบบวิจัยตัดขวาง (Cross Sectional Studies) คือเป็นการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว โดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์ทางสถิติ

2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการแผนกการเงินของโรงพยาบาลวิชัยยุทธ ซึ่งผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากร กลุ่มตัวอย่างใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือผู้ที่เข้ามาใช้บริการแผนกการเงินของโรงพยาบาลวิชัยยุทธ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้จากสูตร ของTaro Yamane ในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ ร้อยละ 5 ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน จึงทำให้ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่มีความเหมาะสมในการศึกษาวิจัยครั้งนี้อยู่ที่

400 คน หลังจากกำหนดกลุ่มตัวอย่างแล้ว เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างกระจายครอบคลุมทั่วประชากร ผู้ศึกษาจึงเลือกใช้วิธีการสุ่มแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมเอาไว้และแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเลือกส่งผ่านทาง E-mail ของผู้ที่เคยใช้บริการแผนกการเงินของโรงพยาบาลวิชัยยุทธ เท่านั้น ผ่านการส่งแบบ Online Questionnaire ให้แก่กลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากเป็นช่องทางที่ผู้วิจัยสามารถเข้าถึงผู้ที่เคยใช้บริการแผนกการเงินของโรงพยาบาลวิชัยยุทธ ได้เป็นจำนวนมาก และครอบคลุมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

3. เครื่องมือใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสอบถามนั้นเป็นเครื่องมือหลักที่นำมาเก็บรวบรวมข้อมูล โดยทางผู้วิจัยก็ได้มีการศึกษาหาความรู้ ค้นคว้าทบทวนวรรณกรรม แนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ เอกสารทางวิชาการ รวมไปถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อที่จะนำความรู้ที่ได้มานั้นไปกำหนดกรอบแนวความคิดของงานวิจัยที่ผู้วิจัยศึกษา ซึ่งแสดงให้เห็นตัวแปรที่เกี่ยวข้อง โดยตัวแปรที่ได้มานั้นจะช่วยพัฒนาการสร้างแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด โดยแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มผู้ใช้บริการแผนกการเงินของโรงพยาบาลวิชัยยุทธ เป็นคำถามเกี่ยวข้องกับลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีคำถามทั้งหมด 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการแผนกการเงินของโรงพยาบาลวิชัยยุทธ ได้แก่ ด้านลักษณะของการบริการ ด้านความไว้วางใจ ด้านความกระตือรือร้น ด้านสมรรถนะด้านความมีเมตตากรุณา ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านเข้าถึงใจลูกค้าผู้รับบริการ มีคำถามทั้งหมด 26 ข้อ

ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกการเงินของโรงพยาบาลวิชัยยุทธ ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมของการให้บริการ และด้านเวลา มีคำถามทั้งหมด 3 ข้อ

4. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ได้มีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยผู้วิจัยได้มีการนำแบบสอบถามมาใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย สามารถสรุปเป็นขั้นตอนได้ดังนี้

1. การศึกษาค้นคว้าข้อมูล แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงาน
2. นิยามศัพท์เฉพาะของตัวแปรตาม ทำขึ้นเพื่อทำให้ความหมายของตัวแปรต่าง ๆ
3. นำนิยามศัพท์เฉพาะที่ได้มาสร้างเป็นข้อคำถามที่มีความครอบคลุม และสัมพันธ์กับนิยามศัพท์ของตัวแปร

ทั้งหมด

4. จัดทำร่างแบบสอบถาม

5. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาว่าแบบสอบถามมีการใช้ภาษา และลักษณะของข้อความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่จะดำเนินการวิจัย

5. การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

1. ผู้วิจัยดำเนินการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และความน่าเชื่อถือ ก่อนนำแบบสอบถามไปดำเนินการวิจัยใช้งานจริง โดยนำร่างแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาทำการตรวจสอบคำถาม การใช้ภาษาในแบบสอบถามเพื่อความครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการศึกษา โดยใช้วิธีการวัดความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ตามตาราง

ตรวจสอบคุณภาพความครอบคลุมด้านเนื้อหาการวิจัย รวมไปถึงใช้ภาษาที่ถูกต้องเหมาะสมหรือไม่ ซึ่งผู้วิจัยจะนำคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา มาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามก่อนนำไปใช้งานจริง

2. ผู้วิจัยได้มีการจัดทำแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ทางผู้วิจัยใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย จำนวน 36 คน เพื่อทำการตรวจสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) ปัจจัยคุณภาพการให้บริการภาพรวม 0.955 แสดงเป็นรายด้าน ดังนี้ ด้านลักษณะของการบริการเท่ากับ 0.837 ด้านความไว้วางใจเท่ากับ 0.815 ด้านความกระตือรือร้นเท่ากับ 0.893 ด้านสมรรถนะเท่ากับ 0.919 ด้านความมีเมตตาริจิตเท่ากับ 0.826 ด้านความน่าเชื่อถือเท่ากับ 0.784 ด้านความปลอดภัยเท่ากับ 0.86 ด้านการเข้าถึงบริการเท่ากับ 0.80 ด้านการติดต่อสื่อสารเท่ากับ 0.87 และด้านเข้าถึงใจลูกค้าผู้รับบริการเท่ากับ 0.878 ปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกการเงินของโรงพยาบาลวิชัยยุทธ เท่ากับ 0.858

3. เมื่อผู้วิจัยนำข้อบกพร่องมาปรับปรุง แก้ไข โดยขอคำปรึกษาและผ่านความคิดเห็นและความเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง จนได้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ จึงนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ ไปสอบถามกลุ่มตัวอย่างตามที่ได้กำหนดไว้ในงานวิจัย

6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ผ่านการแก้ไขและผ่านความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษามา ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด จำนวน 400 คน ตัวอย่างคือผู้ที่เข้ามาใช้บริการแผนกการเงินของโรงพยาบาลวิชัยยุทธผู้ศึกษาจึงเลือกใช้วิธีการสุ่มสำหรับวิธีการสุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ การสุ่มตัวอย่างโดยไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมเอาไว้ และแบบเฉพาะ เจาะจง (Purposive Sampling) โดยเลือก ส่งผ่านทาง E-mail ของผู้ที่เคยใช้บริการแผนกการเงินของโรงพยาบาลวิชัยยุทธเท่านั้น ผ่านการส่งแบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) ให้แก่กลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากเป็นช่องทางที่ผู้วิจัยสามารถเข้าถึงผู้ที่เคยใช้บริการแผนกการเงินของโรงพยาบาลวิชัยยุทธได้เป็นจำนวนมาก และครอบคลุมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ซึ่งหลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลครบจำนวน 400 ชุดแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไปผู้วิจัยทำการนำข้อมูลที่ไปวิเคราะห์คำนวณผลโดยใช้โปรแกรม คอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ SPSS

7. เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่นำมาทำการประมวลผลด้วยการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1.1. ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มผู้ใช้บริการแผนกการเงินของโรงพยาบาลวิชัยยุทธเป็นคำถามเกี่ยวข้องกับปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.2. ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ และปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกการเงินของโรงพยาบาลวิชัยยุทธ

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

2.1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนการเงินของโรงพยาบาลวิชัยยุทธ โดย จำแนกตามเพศ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติทดสอบ t-test

2.2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนการเงินของโรงพยาบาลวิชัยยุทธ โดยจำแนกตามด้านอายุ ด้านสถานภาพ ด้านระดับการศึกษา ด้านอาชีพ ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบรายคู่ โดยใช้วิธีของ Least-Significant Different (LSD)

2.3. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนการเงินของโรงพยาบาลวิชัยยุทธ จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ Multiple Regression Analysis

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัย เรื่องปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนการเงินของโรงพยาบาลวิชัยยุทธ สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์ ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการแผนการเงินของโรงพยาบาลวิชัยยุทธพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 30-39 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 40,000 บาท

ผลการวิเคราะห์ ปัจจัยคุณภาพการให้บริการแผนการเงินของผู้ใช้บริการแผนการเงินของโรงพยาบาลวิชัยยุทธโดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีระดับความสำคัญมากที่สุด คือ ด้านความไว้วางใจ และด้านที่มีระดับความสำคัญมาก โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านความปลอดภัย ด้านความมีเมตตาจิต ด้านความกระตือรือร้น ด้านสมรรถนะ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านเข้าถึงใจลูกค้าผู้รับบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านลักษณะของการบริการ

ผลการวิเคราะห์ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนการเงินของโรงพยาบาลวิชัยยุทธโดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านกระบวนการให้บริการ รองมาคือ ด้านสภาพแวดล้อมของการให้บริการ และด้านเวลา ตามลำดับ

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนการเงินของโรงพยาบาลวิชัยยุทธจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสามารถสรุปการวิจัยได้ดังนี้ ผู้ใช้บริการแผนการเงินของโรงพยาบาลวิชัยยุทธที่มี สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกันทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนการเงินโดยภาพรวมไม่ต่างกัน และผู้ให้บริการแผนการเงินของโรงพยาบาลวิชัยยุทธที่มี เพศ อายุ และอาชีพ ต่างกันทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนการเงินโดยภาพรวมต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ปัจจัย คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนการเงินของโรงพยาบาลวิชัยยุทธ สามารถสรุปการวิจัยได้ดังนี้ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านลักษณะของการบริการ ด้านสมรรถนะ ด้านความปลอดภัย ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านเข้าถึงใจลูกค้าผู้รับบริการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนการเงินของโรงพยาบาลวิชัยยุทธ และปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านความไว้วางใจ ด้านความกระตือรือร้น ด้านความมีเมตตาจิต ด้านความน่าเชื่อถือ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจ ของผู้ให้บริการแผนการเงินของโรงพยาบาลวิชัยยุทธ

บทสรุปและอภิปรายผล

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกการเงินของโรงพยาบาลวิชัยยุทธ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านเวลา ทั้งนี้อาจเป็นเพราะความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พอใจหรือไม่ โดยวัดจากการให้บริการที่รวดเร็วทันต่อเวลาและความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยมีความรวดเร็วทันที่ทันใจและให้ความสำคัญในเวลาของผู้ใช้บริการเป็นหลักโดยเป็นไปที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือด้านกระบวนการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิติน พงษ์โชติ (2561) ที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของบริษัทไปรษณีย์ไทยจำกัดสาขามหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่ามีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และปัจจัยย่อยที่ลูกค้ามีความพึงพอใจ ได้แก่ ช่วงเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม (เวลา เปิด-ปิด) ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง ความเพียงพอของสถานที่ให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐวัฒน์ เจริญประดิษฐ์ (2558) ที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเครือข่าย 4G ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่ามีความคิดเห็นโดยรวมต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ ในระดับความเห็นด้วยมากที่สุด ความรู้สึกประทับใจในการใช้บริการเครือข่าย รองลงมา มีความรู้สึกพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการให้บริการเครือข่าย 4G และสอดคล้องกับงานวิจัย ของวรางคณา เรียงสุทธิ และลลนา อิลพัฒน์ (2561) ที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของนิสิตต่อการบริการโรงอาหาร มหาวิทยาลัยทักษิณวิทยาเขตพัทลุง ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม พบว่า ความสะอาด ความเพียงพอของโต๊ะสำหรับนั่งรับประทานอาหาร สถานที่มีอากาศถ่ายเทได้สะดวก และความสว่างมีเพียงพอ มีความพึงพอใจในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลัดดาวัลย์ และคณะ (2563) ที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมและปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มงานไกลเกลี่ยและประนอมข้อพิพาทศาลแขวงสุพรรณบุรี ด้านระบบการให้บริการ พบว่าอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีการพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังมีระบบการเก็บเงินค่า ธรรมเนียมอย่างยุติธรรม ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ

2. ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกการเงินของโรงพยาบาลวิชัยยุทธ จำแนกตามปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสามารถสรุปได้ดังนี้

2.1. ผู้ใช้บริการแผนกการเงินของโรงพยาบาลวิชัยยุทธที่มีสถานภาพ ระดับการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยภาพรวมไม่ต่างกัน แสดงว่า สถานภาพ ระดับการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ดังนั้นไม่ว่าสถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยภาพรวมที่คล้ายคลึงกันหรือต่างกัน ไม่สามารถบอกได้ว่าระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ บริการที่ต่างกันใด ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ พรหมศิริ ปานเจริญ และพัฒน์ พิสิษฐเกษม (2561) ที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ที่มีสถานภาพ การศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกันมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นฤมล อุดบุญ และนลินี ทองประเสริฐ (2562) ที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจด้านการให้บริการของสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย จังหวัดอุบลราชธานี พบว่าผู้รับฟังที่มีสถานภาพ การศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินรายการของสถานีวิทยุ อ.ส.ม.ท. กระบี่คลื่น FM 105.0 MHz ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัย สำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามลำดับ

2.2. ผู้ใช้บริการแผนกการเงินของโรงพยาบาลวิชัยยุทธที่มีเพศ อายุและอาชีพ ต่างกันทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยภาพรวมต่างกันแสดงว่าเพศ อายุและอาชีพ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ พรหมศิริ ปานเจริญ และพัฒน์ พิสิษฐเกษม (2561) ที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ที่มีเพศแตกต่างกันส่งผลทำให้ความพึงพอใจแตกต่างกันที่ระดับนัย สำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ กันยาภาญจน์ จันทรเหลียม และพัฒน์ พิสิษฐเกษม (2561) ที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการไปรษณีย์ไทยสาขามหาวิทยาลัยรังสิต กล่าวคือ อายุและอาชีพที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกันระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิติพล ภูตะโชติ (2561) ที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของบริษัทไปรษณีย์ไทยจำกัด สาขามหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่าเพศ อายุ และอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ตามลำดับ

3. ผลการศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการแผนกการเงินของโรงพยาบาลวิชัยยุทธที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกการเงินของโรงพยาบาลวิชัยยุทธสามารถ สรุปได้ดังนี้

3.1. ปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านลักษณะของการบริการ ด้านสมรรถนะ ด้านความปลอดภัย ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านเข้าถึงใจลูกค้าผู้รับบริการ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกการเงินของโรงพยาบาลวิชัยยุทธ ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าผู้ใช้บริการแผนกการเงินของโรงพยาบาลวิชัยยุทธให้ความสำคัญต่อบริการ คุณภาพการให้บริการด้านลักษณะของการบริการ ด้านสมรรถนะ ด้านความปลอดภัย ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านเข้าถึงใจลูกค้าผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ด้านลักษณะของการบริการนั้น ระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้ ต้องมีความสะดวกหรือ เตรียมพร้อมในการให้บริการ (Readiness) พนักงานเพียงพอต่อการบริการ การอำนวยความสะดวก ด้านสมรรถนะนั้น ผู้ให้บริการที่ดีควรเป็นบุคคลที่มีลักษณะรอบรู้ เชี่ยวชาญ กระฉับกระเฉง เอาใจเขามาใส่ใจเรา จะเป็นสิ่งหนึ่งที่สามารถสร้างความมั่นใจต่อผู้รับบริการได้ ด้านความปลอดภัยนั้น การที่ลูกค้าได้รับการบริการอย่างถูกต้องมีประสิทธิภาพ และเกิดความไว้วางใจเมื่อกลับมาใช้บริการอีก ผู้ให้บริการควรมีความซื่อตรงต่อตนเองและผู้อื่น และมีมาตรการระบบจัดเก็บข้อมูลของผู้ใช้ บริการได้เป็นอย่างดี ด้านการเข้าถึงบริการนั้น องค์การต้องคำนึงถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่นั่งรอรับบริการมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ด้านการติดต่อสื่อสารนั้นเป็นการสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการเพื่อแจ้งรายละเอียดของสินค้าและบริการต่าง ๆ การให้คำแนะนำที่ชัดเจนและเข้าใจ ด้านการเข้าถึงใจลูกค้าหรือผู้รับบริการนั้น ผู้ให้บริการต้องค้นหา และทำความเข้าใจ ความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อนำไปสู่การสร้างคุณภาพการบริการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงาน วิจัยของ กันยาภาญจน์ จันทรเหลียม และพัฒน์ พิสิษฐเกษม (2561) ที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการไปรษณีย์ไทยสาขามหาวิทยาลัยรังสิต ผลการวิจัยสรุปว่า ด้านความเป็นรูปธรรม ความพร้อมและเต็มใจให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 มีการจัดลำดับคิวก่อน-หลังในการเข้ารับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในหัวข้อพนักงานมีความรู้ในเรื่องสินค้า และบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือได้ มีระบบการติดตามระบุตำแหน่งของสินค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ปัจจัยด้านการบริการ มีความเป็นไปด้วยความรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการคือ พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการ และให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการได้ทันท่วงที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรหมศิริ ปานเจริญ และพัฒน์ พิสิษฐเกษม (2561) ที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ผลการวิจัยสรุปว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ในภาพรวมระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับความพึงพอใจมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 พบว่าในรายชื่อ มีความพร้อมให้บริการ พนักงานมีเพียงพอในการให้ บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 มีเครื่อง

จำหน่ายบัตรโดยสารอัตโนมัติที่ทันสมัย และเพียงพอต่อผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า อยู่ในระดับมาก พบว่าความรวดเร็วในการบริการรถไฟฟ้าขบวนถัดไปมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 พบว่าพนักงานในส่วนต่าง ๆ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ลูกค้ามีค่าเฉลี่ยที่ 3.71 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ พบว่าพนักงานสามารถให้ ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการได้ถูกต้องอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 พบว่าพนักงานมีกระบวนการทำงานที่ชัดเจน ชื่อสัตย์โปร่งใสค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่ามีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในตู้โดยสารค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ด้านส่วนประชาสัมพันธ์โฆษณา พบว่ามีการระบุแจ้งเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ของบัตรโดยสารประเภทต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิติพล ภูตะโชติ (2561) ที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของบริษัทไปรษณีย์ไทยจำกัดสาขา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านกระบวนการ มีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.44 และปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจ เริ่มตั้งแต่ช่วงเวลาในการให้บริการ ความถูกต้องในการให้บริการตามลำดับ ก่อนหลัง ทำให้เกิดความประทับใจเมื่อมาใช้บริการ ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพมีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพ และ คุณภาพของบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 และปัจจัยย่อยที่ลูกค้ามีความพึงพอใจ 2 อันดับ ได้แก่ การให้บริการลูกค้าไม่มีความผิดพลาด มีอุปกรณ์เครื่องมือพร้อมจะให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่าความ พึ่งพของสถานที่ให้บริการไม่คับแคบจนเกินไป ใจเมื่อมาใช้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพของ โดยรวมอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 และปัจจัยย่อยที่ลูกค้ามีความพึงพอใจ ด้านการส่งเสริมการตลาด การใช้ช่องทางการสื่อสาร เพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ด้านบุคลากรมีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า โดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.2. ปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านความไว้วางใจ ด้านความกระตือรือร้น ด้านความมีเมตตริจิต และด้านความ น่าเชื่อถือ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกการเงินของโรงพยาบาลวิชัยยุทธซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า หากองค์กรให้บริการอย่างครบถ้วนตามระบบตามขั้นตอนที่ถูกต้องแล้ว และผู้ใช้บริการมิได้สูญเสียประโยชน์แต่อย่างใด ไม่ทำให้ผู้ใช้บริการแผนกการเงินของโรงพยาบาลวิชัยยุทธ พอใจหรือไม่พอใจอาจเป็นได้ เนื่องจากความคาดหวังของ ผู้ใช้บริการแผนกการเงินของโรงพยาบาลวิชัยยุทธด้านความไว้วางใจ ด้านความกระตือรือร้น ด้านความมีเมตตริจิต และด้านความน่าเชื่อถือ นั้นต่ำกว่าลักษณะของการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเครื่องมือวัดคุณภาพการให้ บริการของ Parasuraman et al. (1990)

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการวิจัย เพื่อใช้ให้เป็นประโยชน์เป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อการปรับปรุงและ วางแผนการบริหารงานเพื่อก่อให้เกิดคุณภาพการให้บริการแผนกการเงินที่สูงขึ้น ดังต่อไปนี้

ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล

1. ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านสถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการแผนกการเงินของโรงพยาบาลวิชัยยุทธที่มี สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกันทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกการเงินของโรงพยาบาลวิชัยยุทธโดยภาพรวมไม่ต่างกัน ดังนั้นโรงพยาบาล ยังคงให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัย ด้านสถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ของผู้ใช้บริการแผนก การเงินอยู่เสมอ เพราะโรงพยาบาลให้บริการผู้ใช้บริการด้วยคุณภาพที่เป็นมาตรฐานเดียวกันมีการให้บริการผู้ใช้บริการ ทุกคนอย่างเสมอภาคกัน จึงทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกการเงินของโรงพยาบาลวิชัยยุทธไม่ต่างกัน

2. ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ อายุและอาชีพ จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการแผนกการเงินของโรงพยาบาลวิชัยยุทธ ที่มีเพศ อายุและอาชีพต่างกันทำให้ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกการเงินของโรงพยาบาลวิชัยยุทธโดยภาพรวมต่างกัน ดังนั้นองค์กรควรให้ความสำคัญอย่างยิ่งเกี่ยวกับเรื่องปัจจัยด้านเพศของผู้ใช้บริการ เพราะอาจเนื่องด้วยปัจจัยนับพบาพของเพศชายและเพศหญิงในสังคมไทยเปลี่ยนไป จากงานวิจัยเพศหญิงจะมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย เนื่องจากเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ของทางโรงพยาบาลในแผนกการเงินจะเป็นผู้หญิงทั้งหมด ผู้ใช้บริการที่เป็นเพศชายอาจจะรู้สึกถึงการได้รับการบริการน้อยกว่าเพศหญิงซึ่งเป็นเพศเดียวกันกับเจ้าหน้าที่แผนกการเงิน ดังนั้นทางองค์กรเองควรให้ผู้ใช้บริการมีความรู้สึกได้รับการบริการทุกเพศด้วยระดับที่เท่าเทียมกันมากขึ้น ด้านอายุของผู้ใช้บริการแผนกการเงินของโรงพยาบาลวิชัยยุทธซึ่งอาจมีสาเหตุมาจาก ผู้ใช้บริการส่วนมากอาจเป็นคนอายุ 30-39 ผู้ใช้บริการที่อายุมากกว่า 50-59 ปีจะมีความความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้อยกว่าช่วงอายุอื่น ดังนั้นโรงพยาบาลจะต้องใส่ใจการดูแลแสดงออกด้วยความอ่อนโยนการให้ความช่วยเหลือในทุก ๆ กิจกรรม เมื่อกลุ่มผู้สูงอายุมาใช้บริการด้านอาชีพ ซึ่งอาจมีสาเหตุโรงพยาบาลให้บริการผู้บริการด้วยคุณภาพที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีการให้บริการผู้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติรวมถึงการดูแลเอาใจใส่ผู้บริการเป็นอย่างดีและทั่วถึง มีการให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม และเป็นมิตรต่อผู้บริการที่มาใช้บริการไม่ว่ากลุ่มใด เช่นเจ้าของกิจการ /ธุรกิจส่วนตัวมีความคาดหวังในระดับสูงมาก เมื่อมารับบริการแล้วไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ก็อาจจะพึงพอใจน้อยกว่าพนักงานเดินเอกสาร ความคาดหวังไม่สูง มากนัก เมื่อมาใช้บริการแล้วได้รับบริการเกินกว่าที่คาดหวังก่อให้เกิดความพึงพอใจมาก

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการแผนกการเงิน

1. ปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านลักษณะของการบริการ ด้านสมรรถนะ ด้านความปลอดภัย ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านเข้าถึงใจลูกค้าผู้รับบริการ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกการเงินของโรงพยาบาลวิชัยยุทธ ดังนั้น ด้านลักษณะของการบริการ องค์กรควรให้ความสำคัญด้านลักษณะของการบริการ เป็นอย่างมาก ต้องมีความสะดวกให้กับผู้รับบริการเช่น จัดคิวจัดระเบียบ และควรที่จะมีความเตรียมพร้อมในการให้บริการ เตรียมพนักงานให้เพียงพอต่อการบริการ ให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการนั้น ๆ ให้รู้สึกว่าได้มีการดูแลหวังใย ด้านสมรรถนะ องค์กรควรให้ความสำคัญด้านสมรรถนะ เป็นอย่างมาก ทางโรงพยาบาลต้องคัดเลือก ผู้ให้บริการที่ดีควรเป็นบุคคลที่มีลักษณะรอบรู้เชี่ยวชาญ คล่องแคล่ว เอาใจเขามาใส่ใจเราจะเป็นสิ่งหนึ่งที่สามารถสร้างความมั่นใจต่อผู้มารับบริการได้ การได้รับการตอบสนองตามความต้องการผู้ให้บริการสามารถแก้ปัญหาของผู้บริโภคได้มีการปรับปรุงและแก้ไขได้อย่างมีระบบและแบบแผน ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติการเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (Professionalism and Skill) ด้านความปลอดภัย องค์กรควรให้ความสำคัญด้านความปลอดภัย เป็นอย่างมากการที่ลูกค้าได้รับการบริการอย่างถูกต้องมีคุณภาพการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจเชื่อใจในบริการจะทำให้ลูกค้าจะเกิดความไว้วางใจเมื่อกลับมาใช้บริการอีก โดยคุณสมบัติของผู้ให้บริการเช่นมีความซื่อตรงต่อตนเอง และผู้อื่น หรือมีมาตรการระบบจัดเก็บข้อมูลของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี ความปลอดภัยของข้อมูลต้องมีมากพอที่จะส่งมอบบริการที่ชัดเจนเป็นต้น ด้านการเข้าถึงบริการ องค์กรควรให้ความสำคัญด้านการเข้าถึงบริการ เป็นอย่างมากจึงต้องคำนึงถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สถานที่มีความสะดวกสบาย ระเบียบเรียบร้อย มีผังป้ายบอกห้องบริการ ขั้นตอนในการบริการควรมีระเบียบขั้นตอนไม่ควรซับซ้อนเกินไปเพื่อไม่ให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกเบื่อ ด้านการติดต่อสื่อสาร องค์กรควรให้ความสำคัญด้านการติดต่อ สื่อสาร เป็นอย่างมาก การติดต่อสื่อสาร เป็นการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการแจ้งรายละเอียดของสินค้าและบริการต่าง ๆ ให้คำแนะนำที่ชัดเจนและเข้าใจ ด้านเข้าถึงใจลูกค้าผู้รับ บริการ องค์กรควรให้ความสำคัญด้านเข้าถึงใจลูกค้าผู้รับบริการ เป็นอย่างมาก ควรให้ความสำคัญของด้านเข้าถึงใจลูกค้าผู้รับบริการ ผู้

ให้บริการต้องค้นหาและทำความเข้าใจ ความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้าที่ ต้องการได้รับการใส่ใจในบริการ แก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน ให้

2. ปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านความไว้วางใจ ด้านความกระตือรือร้น ด้านความมีเมตตาจิต และด้านความ น่าเชื่อถือ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกการเงินของโรงพยาบาลวิชัยยุทธ ดังนั้น องค์กรยังคงต้องให้ความสำคัญกับด้านความไว้วางใจอยู่ เนื่องจาก ความไว้วางใจเกิดจากการรักษาสัญญาขององค์กรหรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่ ให้บริการ ในการชำระหนี้ค่าสินค้าและบริการได้ตามข้อตกลงที่ให้ไว้เป็นอย่างดีแล้วก็ตาม ด้านความกระตือรือร้นองค์กร ยังคงต้องให้ความสำคัญอยู่ เนื่องจาก ในกรณีที่ผู้ให้บริการสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็วโดยสามารถตอบสนอง ความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงทีทั่วถึง การแสดงออกถึงความกระตือรือร้น เป็นการทำให้ลูกค้ารู้สึกพึงพอใจ อยู่แล้ว ด้านความมีเมตตาจิตองค์กรยังคงต้องให้ความสำคัญอยู่ เนื่องจาก ให้บริการลูกค้าพนักงานต้องให้เกียรติผู้ใช้ บริการด้วยวาจาสุภาพ มีกิริยามารยาทดี ให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับการบริการที่ดีที่สุดซึ่งพนักงานการเงินก็ได้ ทำหน้าที่นี้อย่างดีแล้ว และด้านความน่าเชื่อถือ องค์กรยังคงต้องให้ความสำคัญอยู่เนื่องจากทางพนักงานเองก็ได้ทำงาน สร้างความเชื่อถือสร้างภาพลักษณ์ให้กับองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพได้ดีแล้ว และองค์กรก็จัดการบำรุงรักษาเครื่องมือ วัสดุบริการอย่างพร้อมเพรียง ซึ่งทางโรงพยาบาลได้ให้ความสำคัญกับเรื่องบริการอย่างเต็มที่ เป็นไปตามที่ผู้ใช้บริการ คาดหวังเรียบร้อยแล้ว

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกการเงินของโรงพยาบาลวิชัยยุทธเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับทัศนคติของ บุคคล มิใช่เป็นสิ่งที่ถาวรและสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอตามสภาพแวดล้อมและ กาลเวลา ดังนั้นการวิจัยซ้ำในเรื่องนี้จึงเป็นสิ่งที่น่ากระทำ โดยมีระยะเวลาห่างกันพอสมควร ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ต่อการ พัฒนาคุณภาพการให้บริการ ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมาย

2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะผู้ใช้บริการแผนกการเงินของโรงพยาบาลวิชัยยุทธเท่านั้น ในการวิจัย ครั้งต่อไป ควรมีการขยายขอบเขตการศึกษาให้กว้างและครอบคลุมมากขึ้น เช่นผู้ใช้บริการทั้งหมดในโรงพยาบาลวิชัยยุทธ จังหวัดกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวมทั้งโรงพยาบาล

เอกสารอ้างอิง

กชกร เบ้าสุวรรณ, ธนภัทร ปัจฉิม และสุจิตรา ฉายปัญญา. (2550). *ความคาดหวัง และความพึงพอใจต่อการมา*

ศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์พิษณุโลก. กรุงเทพมหานคร: สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏ สวนดุสิต.

กันยาภาญจน์ จันทรเหลียม และ พัฒน์ พิสิษฐเกษม. (2561). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการไปรษณีย์ ไทย สาขามหาวิทยาลัยรังสิต. หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์, มหาวิทยาลัยรังสิต.*

ณัฐวัฒน์ เจียรประดิษฐ์. (2558). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเครือข่าย 4G ของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.*

นฤมล อุดบุญ และนลินี ทองประเสริฐ. (2562). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจด้านการให้บริการของสถานีวิทยุ กระจายเสียงแห่งประเทศไทย จังหวัดอุบลราชธานี. สาขาการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.*

- นิติพล ภูตะโชติ. (2561). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของบริษัทไปรษณีย์ไทยจำกัดสาขามหาวิทยาลัยขอนแก่น*. คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- พวงชมพู ประเสริฐ. (2563). *แนวทางรักษาคณบดี ไวรัสโคโรนา*. ฉบับล่าสุด: กรุงเทพมหานคร. ค้นเมื่อ 15 เมษายน 2563, จาก <https://www.bangkokbiznews.com/news/detail/875287>
- พูลสุข นิลกิจสรานนท์. (2563). *วิจัยกรุงศรี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา*. ค้นเมื่อ 15 เมษายน 2563, จาก https://www.krungsri.com/bank/getmedia/42e5f42d-4465-4304-92af-60e3c2539460/IO_Private_Hospital_190624_TH_EX.aspx
- พรหมศิริ ปานเจริญ และพัฒน์ พิสิษฐเกษม. (2561). *ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS*. ภาคนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการ โลจิสติกส์, มหาวิทยาลัยรังสิต.
- ลัดดาวัลย์ สำราญ, โสรยา สุภาพล, อมรรัตน์ ทัดจันทิก, และลัทธวรรณ ขำแสง. (2563). *ปัจจัยสภาพแวดล้อมและปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มงานใกล้เคียงและประνομข้อพิพาทศาลแขวงสุพรรณบุรี*. *วารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์*, 9(1), 280-295.
- วรางคณา เรียนสุทธิ และลลนา อิลพัฒน์. (2561). *ความพึงพอใจของนิสิตต่อการบริการร้านอาหาร มหาวิทยาลัยทักษิณวิทยาเขตพัทลุง*. สาขาวิชาคณิตศาสตร์และสถิติ, คณะวิทยาศาสตร์, มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- ศศิธร เลิศล้ำ. (2551). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท*. หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- Morse, N. C. (1955). *Satisfaction in the White Collar Job*. Michigan: University of Michigan Press.
- Millet, J. D. (1954). *Management in Public Science*. New York: McGraw-Hill.
- Parasuraman, A. (1994). Alternative scales for measuring service quality: a comparative assessment based on psychometric and diagnostic criteria. *Journal of retailing*, 70(3), 201-230.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., Zeithaml, V. A., (1990). An Empirical Examination of Relationships in an Extended Service Quality Model, *Marketing Science Institute, Cambridge, MA*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1985). "Problem and Strategic in Services Marketing." *Journal of Marketing*, 49(2), 33-46.
- Powell D. H. (1983). *Understanding human adjustment: Normal adaptation through The Life cycle*. Boston: MA. Little Brown.
- Tappen, R. M. (1983). *Economic Class and Use of Physician Services*. Medical Care.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64, 12-40.