ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยรับเงินผู้ป่วยในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทยของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร

Satisfaction of Inpatient Finance Department of Chulalongkorn Hospital Thai Red Cross Society Services of the People in Bangkok

ธิตินันท์ มีศิริ[1] , ดร.เกษม สวัสดี[2]

Titinan Meesiri[1], Kasem Swasdee[2]

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการหน่วยรับเงินผู้ป่วยในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ประกอบด้วยด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านราคาบริการ ด้านความรวดเร็ว และจำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์ 2) เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยสนับสนุนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยรับเงินผู้ป่วยใน โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ประกอบด้วย ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสนับสนุนกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยรับเงินผู้ป่วยในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้ใช้บริการหน่วยรับเงินผู้ป่วยในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย จำนวน 385 คน โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นแบบวิธีสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบใช้สถิติ Independent Sample Test, One way ANOVA และ Partial Correlation ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการหน่วยรับเงินผู้ป่วยในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.6651 (S.D. = 0.90158) อยู่ในระดับสูงมาก เพศ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุมีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2) ระดับความสำคัญของปัจจัยสนับสนุนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยรับเงินผู้ป่วยใน โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.3350, (S.D.=1.23032) อยู่ในระดับสูงมาก 3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสนับสนุนกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยรับเงินผู้ป่วยในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสถานที่ให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยรับเงินผู้ป่วยในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย อยู่ในระดับต่ำ และระดับปานกลางตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ 0.05 ข้อเสนอแนะ 1) หน่วยรับเงินผู้ป่วยในควรพัฒนาด้านความรวดเร็วในการให้บริการแก่ผู้ที่ใช้บริการ 2) สถานที่ให้บริการควรปรับปรุงเรื่องพื้นที่จอดรถให้เพียงพอและปลอดภัย

คำสำคัญ: ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ, หน่วยรับเงินผู้ป่วยในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์สภากาชาดไทย, กรุงเทพมหานคร

---

[1] หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง; Master of Business Administration Program, Ramkhamhaeng University; Email: 6414991030@rumail.ru.ac.th

[2] อาจารย์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง; Master of Business Administration Program, Ramkhamhaeng University; Email: kasem250088@gmail.com

Abstract

The objectives of this research were to study 1) the overall satisfaction level of customers Inpatient Finance Department of Chulalongkorn Hospital Thai Red Cross Society consisted of service quality, personnel, service price, speed, and classified by demographic factors, 2) to study the level of importance of supporting factors consisted of service processes, and place, 3) to study the correlation between the supporting factors and the customer satisfaction of Inpatient Finance Department of Chulalongkorn Hospital Thai Red Cross Society. The samples were 385 patients of Chulalongkorn Hospital Thai Red Cross Society, using a quantitative research method, by non-probability sampling, convenience sampling. The research tool was a questionnaire. The statistics were percentage, frequency, mean, standard deviation, Independent Sample Test, One way ANOVA and Partial Correlation. The research result as follows: 1) the overall level of satisfaction of Inpatient Finance Department of Chulalongkorn Hospital Thai Red Cross Society had mean 8.6651 (S.D. = 0.90158) at very high level, gender, occupation, levels of education, monthly income were different, the satisfactions were not different, but age was different, at statistical significance 0.05 level. 2) The overall level of importance of supporting factors had mean 8.3350 (S.D.=1.23032) at a very

high level, 3) the correlation between service processes, place and satisfaction of Inpatient Finance Department of Chulalongkorn Hospital Thai Red Cross Society was low level and moderate level respectively, with a statistical significance of 0.05. Suggestion: 1) the Inpatient Finance Department should develop the speed of service, 2) the Inpatient Finance Department should improved provide adequate and safe parking.

Keywords: Customer Satisfaction, Inpatient Finance Department, Bangkok

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความพึงพอใจของลูกค้า คือ ผู้ซื้อที่มีความพึงพอใจหลังการซื้อ ขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพการทำงานของข้อเสนอพิเศษที่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของผู้ซื้อโดยทั่วไปความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของคนที่มีความสุขหรือความผิดหวังที่กับสิ่งที่ เกิดขึ้นจากการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการรับรู้ของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวังของพวกเขาถ้าประสิทธิภาพ น้อยกว่า ความคาดหวังของลูกค้าจะทำให้ไม่พอใจ แต่ถ้าประสิทธิภาพตรงกับความคาดหวังของลูกค้าจะทำให้ มีความพึงพอใจ การประเมินลูกค้าในด้านประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่างโดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องความสัมพันธ์ความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีต่อแบรนด์ของผู้บริโภค จะมาจากการรับรู้ที่ดีขึ้นของ ผลิตภัณฑ์ที่มีตราสินค้าที่พวกเขามีความรู้สึกในเชิงบวก (Kotler & Keller (2009) [1]

การประเมินคุณภาพการบริการ เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับการสร้างระดับความพึงพอใจให้กับลูกค้าใน ธุรกิจบริการ การประเมิน คุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคผลการศึกษาบ่งชี้ว่า คุณภาพของการบริการคือการให้บริการที่ เป็นไปตามหรือสูงกว่าความคาดหวังของผู้บริโภค สรุปความหมายของการประเมินคุณภาพของการบริการได้ว่าคุณภาพของการบริการ (Service Quality) หมายถึง การประเมินของผู้บริโภคเมื่อได้รับบริการโดยการเปรียบเทียบบริการที่คาดหวังกับบริการ ตามการรับรู้ซึ่งอาจมีทั้งเป็นไปตามความคาดหวังหรือสูงกว่าความคาดหวังของผู้บริโภค (Parasuraman Zeithaml and Berry. (1985) [2]

ฝ่ายการเงินโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย [3] มุ่งเน้นในการพัฒนาพฤติกรรมบริการให้แก่บุคลากรภายในฝ่ายการเงิน มีการปลูกจิตสำนึกให้บุคลากรใส่ใจหลักคุณธรรมควบคู่ ไปกับการพัฒนาองค์กรและสังคม โดยมุ่งเน้นลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Customer Focus) เพื่อให้ผู้บริการได้รับการบริการที่ดี และเกิดความพึงพอใจสูงสุด โดยมีภารกิจหลักในการบริการดังนี้

1. จัดเก็บเงินค่ารักษาพยาบาลผู้ป่วยเงินสด เงินเชื่อ
2. การรับเงินบริจาค
3. การรับเงินรายได้เบ็ดเตล็ด เช่น ค่าเช่าร้าน ค่าเช่าที่จอดรถ ค่าน้ำ-ค่าไฟ ฯลฯ
4. รวบรวมรายได้นำส่งสำนักงานการคลัง

โดยมีจุดมุ่งหมายในการดำเนินงานเพื่อวางแผนบริหารจัดการตามแนวนโยบายการเงินอย่างเป็นระบบ สามารถจัดเก็บเงินได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน สามารถตรวจสอบได้ ทั้งนี้ฝ่ายการเงินได้ยึดถือคุณภาพควบคู่คุณธรรมเป็นหัวใจหลักในการให้บริการโดยได้รับรางวัล ผลงานคุณภาพบริการด้วยแนวคิด Lean ประเภทดีเด่น ในงาน Quality market ครั้งที่ 3 Lean and innovation ปี พ.ศ. 2553

ปัจจุบันทางโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ได้พัฒนาและเพิ่มช่องทางการชำระเงินโดยไม่ต้องรอคิวหน้าห้องการเงินสามารถชำระเงินผ่าน Chula care Application และ Payment Kiosk ได้อย่างสะดวกและทันสมัย

โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ เป็นโรงพยาบาลที่เป็นโรงเรียนแพทย์ จัดอยู่ในหน่วยบริการตติยภูมิระดับสูงตามเกณฑ์การแบ่งระดับสถานบริการในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขตามระบบภูมิศาสตร์สารสนเทศ (Geographic Information System : GIS) เป็นสถาบันต้นแบบทางการแพทย์ที่มีคุณธรรมด้วยคุณภาพมาตรฐานระดับนานาชาติโดยโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ ปี2559 – 2562 ซึ่งมียุทธศาสตร์สำคัญที่ มุ่งสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ เพื่อให้เกิดความสำเร็จและยั่งยืนขององค์กร เพิ่มความพึงพอใจ ลดระยะเวลาการรอคอย และกระบวนการที่ไม่จำเป็นในการให้บริการผู้ป่วยนอก โดยพัฒนาระบบการบริหารจัดการงานบริการ / พัฒนากระบวนการวิเคราะห์ / ขั้นตอนการให้บริการ / ให้การออกตรวจของแพทย์ตรงเวลาและมีปริมาณเพียงพอ / ปรับปรุงพฤติกรรมบริการ / พัฒนาระบบการบริการการดูแลผู้ป่วยโรคเรื้อรังให้เหมาะสม (รายงานประจำปีงบประมาณ 2561 โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย : 2562) [4]

ผู้วิจัยปฏิบัติงานหน่วยรับเงินผู้ป่วยใน โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์สภากาชาดไทย ได้เล็งเห็นความสำคัญถึงเสียงสะท้อนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ผู้วิจัยจึงมีคำถามวิจัยว่า ผู้ใช้บริการหน่วยรับเงินผู้ป่วยในมีระดับความพึงพอใจในระดับใด มีปัจจัยองค์ประกอบใดและปัจจัยประชากรศาสตร์แต่ละกลุ่มมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร เพื่อนำความรู้ที่ได้ใช้เป็นแนวทางวางแผน พัฒนาบริการเพื่อประชาชนที่มารับบริการได้รับความพึงพอใจสูงสุด

วัตถุประสงค์การวิจัย

1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการหน่วยรับเงินผู้ป่วยในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ประกอบด้วยด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านราคาบริการด้านความรวดเร็ว และจำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์
2) เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยสนับสนุนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยรับเงินผู้ป่วยในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ประกอบด้วย ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ
3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสนับสนุนกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยรับเงินผู้ป่วยในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ (satisfaction) หมายถึง ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความสุขที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกอื่นๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกที่มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ Shelly, Maynard W. (1975:9) [5]

ผู้ใช้บริการ (service user) หมายถึง ผู้มารับบริการของหน่วยรับเงินผู้ป่วยใน โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทยของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงเดือนเมษายน 2566 – เดือนพฤษภาคม 2566

ผู้ป่วยใน (IPD : In Patient Department) หรือที่เราเรียกกันสั้นๆว่า “IPD” คือ ผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาและต้องนอนพักรักษาตัวในโรงพยาบาลตั้งแต่ 6 ชั่วโมงขึ้นไป เช่น ป่วยหนักต้องแอดมิดนอนโรงพยาบาล การเข้าผ่าตัด ฯลฯ และให้รวมถึงการรับตัวไว้เป็นผู้ป่วยในแต่เสียชีวิตก่อน 6 ชั่วโมง (ประกันสุขภาพออนไลน์, 2023) [6]

กระบวนการให้บริการ (process) หมายถึง กระบวนการในการบริการลูกค้าที่มี หลากหลายรูปแบบ ซึ่งเป็นการส่งมอบคุณภาพในการให้บริการกับลูกค้า เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว และประทับใจ การทักทายและต้อนรับลูกค้าที่มาติดต่อการแนะนำ ลูกค้าการคิดค่าบริการที่เที่ยงตรง และการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2552) [7]

สถานที่ให้บริการ (place) หมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้ายสินค้าจากผู้ผลิตสินค้าไปยังสถานที่ที่ต้องการและเวลาที่เหมาะสม การกำหนดทำเลที่ตั้งเพื่อเข้าถึงผู้บริโภค โดยเฉพาะธุรกิจบริการที่ผู้บริโภค

ต้องไปรับบริการจากผู้ให้บริการในสถานที่ที่ผู้ให้บริการจัดไว้ เพราะทำเลที่ตั้งที่เลือกเป็นตัวกำหนดกลุ่มของผู้บริโภคที่จะเข้ามาใช้บริการ ดังนั้น สถานที่ให้บริการ ต้องสามารถครอบคลุมพื้นที่ในการให้บริการกลุ่มเป้าหมายได้มากที่สุด จะต้องหาทำเลที่ตั้งที่สะดวก ต่อการเดินทางอยู่ใกล้แหล่งชุมชน มีที่จอดรถเพียงพอ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอต่อ ความต้องการขอผู้บริโภค ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2552) [7]

คุณภาพการให้บริการ (quality) หมายถึง คุณสมบัติ คุณลักษณะ ที่สามารถจับต้องและไม่สามารถจับต้องได้ของการบริการที่ดีเป็นที่รับรู้และพึงพอใจของผู้รับบริการของงานบริการที่ได้รับ ทั้งในความสามารถในการให้บริการแก่ลูกค้าที่ได้ตรงมาตราฐานและการให้บริการที่ตรงกับคุณภาพการให้บริการที่องค์กรคาดหวังและตรงหรือเหนือกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการตั้งไว้ (Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) [2]

บุคลากรผู้ให้บริการ (people) หมายถึง พนักงานผู้ให้บริการ ซึ่งได้จากการคัดเลือก การฝึกอบรม และการจูงใจพนักงาน ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในการบริการมากขึ้น มีทัศนคติที่ดี สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค สื่อสารกับผู้บริโภคได้ดี เพื่อสร้างความพึงพอใจ ให้แก่ผู้บริโภคและเหนือคู่แข่ง ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2552) [7]

ราคาบริการ (Price) หมายถึง คุณค่าผลิตภัณฑ์รูปตัวเงิน ซึ่งเป็นต้นทุนของผู้บริโภคแต่เป็นส่วนที่ก่อให้เกิดรายได้แก่ธุรกิจประกอบด้วย ราคาที่กำหนดไว้ในรายการส่วนลดส่วนที่ยอมให้ลูกค้าระยะเวลาชำระคืน สินเชื่อ เป็นส่วนที่มีความยืดหยุ่นมากที่สุด เนื่องจากราคาสามารถเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็วไม่เหมือนกับตัวคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์หรือช่องทางการจัดจำหน่าย แม้ว่าปัจจุบันจะมีปัจจัยอื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับราคามีอิทธิพลต่อผู้บริโภคมากขึ้น แต่ปัจจัยด้านราคาก็ยังคงเป็นส่วนที่สำคัญเป็นอันดับต้นๆ ของส่วนประสมการตลาดบริการในการกำหนดส่วนแบ่งตลาดและผลกำไรของบริษัทอยู่เช่นเดิม ดังนั้นการกำหนดราคาสินค้าและการบริการควรมีความเหมาะสมกับระดับสินค้าและบริการ ซึ่งผู้บริโภคจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่า (value) ผลิตภัณฑ์ กับราคา (price) ของผลิตภัณฑ์ ตัวคุณค่าสูงกว่าราคาก็จะตดัสินใจซื้อสินค้า ดังนั้นผู้กำหนดกลยุทธ์ด้านราคาจะต้องคำนึงถึงคุณค่าที่รับรู้ (perceived value) ต้นทุนสินค้าและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องและการแข่งขัน ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2552) [7]

ความรวดเร็ว (quick) หมายถึง ความรวดเร็วของ การปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการ ให้บริการจากการติอต่อจะเป็นทีพึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้นการให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจเพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยรับเงินผู้ป่วยใน โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์สภากาชาดไทยของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีขอบเขตดังนี้

1) การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยรับเงินผู้ป่วยในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์สภากาชาดไทยของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร
2) ตัวแปรการวิจัย

2.1) ตัวแปรอิสระ ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

2.1.1) ปัจจัยประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา

2.1.2) ปัจจัยสนับสนุน ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ

2.2.) ตัวแปรตาม ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

2.2.1) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยรับเงินผู้ป่วยใน โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทยของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านราคาบริการ ด้านความรวดเร็ว

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะทำการศึกษาโดยใช้การเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่เดือนเมษายน 2566 – เดือนมิถุนายน 2566

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับประชากรศาสตร์ (demography)

Kotler and Dupree (1997) [8] ได้กล่าวว่าตัวแปรทางด้านประชากรศาสตร์คือ เพศ อาชีพ อายุ รายได้ การศึกษา ศาสนา เชื้อชาติและสัญชาติเป็นตัวแปรที่ใช้ในการแบ่งส่วนแบ่งตลาด เพื่อใช้วัดความ ต้องการและความพึงพอใจของผู้บริโภค และความถี่ในการใช้ผลิตภัณฑ์มีความสัมพันธ์กับตัวแปรทางประชากรสูงซึ่งการศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ทำให้ทราบขนาดของตลาดเป้าหมายและสื่อที่ใช้ด้วย สุปัญญา ไชยชาญ, (2551) [11] รายละเอียดดังนี้ 1) ปัจจัยด้านเพศ (sex) ความแตกต่างทางเพศทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารต่างกัน คือเพศหญิงมีแนวโน้มมีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชาย ไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้นแต่มีความต้องการที่จะสร้าง ความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับและส่งข่าวสารนั้นด้วย นอกจากนี้เพศหญิงและเพศชายมีความ แตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยมและ

ทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรม และสังคมกำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน 2) ปัจจัยด้านอายุ (age) อายุเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งต่อพฤติกรรมการสื่อสารของมนุษย์ เนื่องจากอายุจะเป็นตัวกำหนดหรือเป็นสิ่งที่บ่งบอกเกี่ยวกับความมีประสบการณ์ในเรื่องต่างๆของบุคคล ดังคำกล่าวที่กล่าวว่าผู้ใหญ่อาบน้ำร้อนมาก่อน หรือเรียกคนที่มีประสบการณ์เป็นตนสิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่ เป็นเครื่องบ่งชี้หรือแสดงความคิดความเชื่อลักษณะการโต้ตอบต่อเหตุการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นของบุคคล คนเราโดยทั่วไปเมื่ออายุเพิ่มขึ้น ประสบการณ์สูงขึ้น ความฉลาดรอบคอบก็เพิ่มมากขึ้นวิธีคิดและสิ่งที่สนใจ ก็จะเปลี่ยนแปลง 3) ปัจจัยด้านอาชีพ (occupation) อาชีพของแต่ละบุคคลจะนำไปสู่ความจำเป็นและความต้องการสินค้าและบริการที่แตกต่างกัน เช่น เกษตรกร หรือชาวนาก็จะซื้อสินค้าที่จำเป็นต่อการครองชีพ และสินค้าที่เป็น ปัจจัยการผลิตเป็นส่วนใหญ่ส่วนพนักงานที่ทำงานในบริษัทต่าง ๆ ส่วนใหญ่จะซื้อสินค้า เพื่อเสริมสร้างบุคลิกภาพ ข้าราชการก็จะซื้อสินค้าที่จำเป็นกับธุรกิจก็จะซื้อสินค้าเพื่อสร้างภาพพจน์ ให้กับ ตัวเอง เป็นต้น กับการตลาดจะต้องศึกษาว่าสินค้าและบริการของบริษัทเป็นที่ต้องการของกลุ่มอาชีพ ประเภทใด เพื่อที่จะจัดเตรียมสินค้าให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเหล่านี้ได้อย่างเหมาะสม 5) ปัจจัยด้านรายได้ (income) หรือสถานภาพทางเศรษฐกิจ (economic status) สถานภาพทางเศรษฐกิจของบุคคลจะกระทบต่อตราสินค้าและบริการที่ตัดสินใจสถานภาพเหล่านี้ประกอบด้วย รายได้ การออมทรัพย์ อำนาจการซื้อและทัศนคติเกี่ยวกับการจ่ายเงิน นักการตลาดต้องสนใจแนวโน้มของ รายได้ส่วนบุคคล เนื่องจากรายได้จะมีผลต่ออำนาจของการซื้อ คนที่มีรายได้ต่ำจะมุ่งซื้อสินค้าที่จำเป็นต่อ การครองชีพ และมีความไวต่อราคามาก ส่วนคนที่มีรายได้สูงจะมุ่งซื้อสินค้าที่มีคุณภาพดี และราคาสูง โดยเน้นที่ภาพพจน์ของราคาสินค้าเป็นหลัก การศึกษาอาชีพและรายได้นั้นมีแนวโน้มสัมพันธ์กัน อย่าง ใกล้ชิดในความสัมพันธ์เชิงเหตุและผล เช่น บุคคลที่มีการศึกษาสูงจะมีโอกาสเลือกอาชีพที่สามารถสร้าง รายได้สูงกว่าคนที่มีการศึกษาต่ำกว่า 6) ปัจจัยด้านการศึกษา (education) การศึกษาหรือความรู้เป็นลักษณะอีกประการหนึ่งที่มี อิทธิพลต่อผู้รับสาร การที่คนได้รับการศึกษาที่ต่างกันในยุคสมัยที่ต่างกัน ในระบบการศึกษาที่แตกต่างกัน จึงย่อมมีความรู้สึกนึกคิดอุดมการณ์และความต้องการที่แตกต่างกัน คนทั่วๆไปมักจะสนใจหรือยึดแนวความคิดในแนวสาขาของตนเป็นสำคัญและบุคคลมักมีลักษณะบางประการที่แสดงหรือเป็นข้อบ่งชี้ถึงพื้นฐานการศึกษาหรือสาขาวิชาที่เรียนมาเนื่องจาสถาบันการศึกษาเป็นสถาบันที่อบรมกล่อมเกลาให้ บุคคลมีบุคลิกภาพไปในทิศทางที่แตกต่างกันทางด้านครูผู้สอนก็มีอิทธิพลต่อความคิดของผู้เรียนโดยการ สอดแทรกความรู้สึกนึกคิดของตัวให้แก่ผู้เรียน ดังนั้นการศึกษาจึงเป็นตัวกำหนดในกระบวนการเลือกสรร ของผู้รับไปด้วย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับกระบวนการให้บริการ (service processes)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2552) [7] กล่าวถึง กระบวนการให้บริการ หมายถึง กระบวนการในการบริการลูกค้าที่มี หลากหลายรูปแบบ ซึ่งเป็นการส่งมอบคุณภาพในการให้บริการกับลูกค้า เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว และ

ประทับใจ การทักทายและต้อนรับลูกค้าที่มาติดต่อการแนะนำ ลูกค้าการคิดค่าบริการที่เที่ยงตรง และการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2549) [15] กล่าวถึงการบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตนแต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค/ลูกค้า/ผู้รับบริการ) กับผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/พนักงานงานบริการ/ระบบการจัดการบริการ)หรือในทางกลับกันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งให้บรรลุผลสำเร็จ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับสถานที่ให้บริการ (Place)

จุฑารัตน์ ประภารัตนะพันธ์ (2546, น. 13-14) [16] ได้กล่าวไว้ว่า การจัดการบริการ สุขภาพในโรงพยาบาลเป็นการดูแลช่วยเหลือผู้ป่วยด้วยโรคต่างๆที่มีอาการรุนแรงมากน้อยต่างกัน รวมทั้งกรณีฉุกเฉิน กรณีวิกฤต และกรณีทั่วไป ทีเข้ามารับบริการรักษาในโรงพยาบาล ที่แผนกผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน ในการให้บริการผู้ป่วยจะต้องเหมาะสมกบความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ และอาการรุนแรงของโรคผู้ป่วยแต่ละคน งานบริการที่มีประสิทธิภาพจะต้องให้บริการที่รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ โดยใช้เทคนิคที่เหมาะสมและปลอดภัย ซึ่งสามารถวัดคุณภาพงานบริการได้จากสภาพการทางกายและจิตใจของผู้ป่วย การยอมรับและการร่วมมือของผู้ป่วย รวมทั้งระยะเวลาของ การอยู่รักษาตัวในโรงพยาบาลด้วย ในการให้บริการช่วยเหลือ ผู้ป่วยให้พ้นจากสภาวะการเจ็บป่วย ได้เร็วที่สุด คือการบริการรักษาพยาบาลอยางรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ บุคลากรจะต้องมีความพร้อม ทั้งด้านความรู้ความสามารถ ที่ถูกต้องเหมาะสมกบปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการ โดยยึด ผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางของการให้บริการ และใช้เทคนิคบริการอย่างมีหลักเกณฑ์ โดยมีทั้งประสิทธิภาพและคุณภาพการบริการ 13 การบริการอยางมีประสิทธิภาพ
นั้นจะต้องมีขั้นตอนในการปฏิบัติตามกระบวนการต่างๆ นับตั้งแต่ขั้นตอนการค้นหาปัญหา ที่ถูกต้องแม่นยำ รวมทั้งการวางแผนในการแกไขปัญหาใหญ่ลงมาถึงปัญหาย่อยตามลำดับ ซึ่งหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงานบริการให้มีประสิทธิภาพจะต้องยึดหลักมาตรฐานที่สำคัญ 3 ประการ ดังนี้ 1) การประหยัดเวลา (save time) 2) การประหยัดแรงงาน (save energy) 3) การประหยัดทรัพยากร (save resources) นอกจากนี้ ในธุรกิจบริการทางการแพทย์เช่นโรงพยาบาลต่างๆ มีความจำเป็น จะต้องให้ความสำคัญต่อการให้บริการที่ทันต่อเหตุการณ์ ซึ่งการที่องค์กรจะสามารถให้บริการที่ทัน ต่อเหตุการณ์นั้ นขึ้นอยูกับปัจจัย 6 ประการ ดังนี้ 1) ความพร้อมของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรทางการพยาบาล การจัดอัตรากำลัง เจ้าหน้าที่ทุกแผนกในงานบริการโรงพยาบาลมีความสำคัญมาก ซึ่งทางบริหารการพยาบาลจะต้องการกาหนดอัตรากำลังตามความจำเป็นทั้งด้านปริมาณและคุณภาพไว้ล่วงหน้าแต่ละปี หรือวางแผนในระยะยาว นอกจากนี้ยังต้องมีการปฐมนิเทศเจ้าหน้าที่ใหม่และมีการฝึกอบรมซ้ำถึง การให้บริการอยางสม่ำเสมอ 2) ความพร้อมด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม การจัดอาคารและสถานที่ที่จะต้อง อำนวยความสะดวกต่อการให้บริการและการมารับบริการของผู้ป่วย 3) ความพร้อมด้านเครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นต่อการให้บริการ 4) ความพร้อมทางเครื่องมือทางการแพทย์และเครื่องเวชภัณฑ์ที่จำเป็น 5) ความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์ต่างๆที่จำเป็น 6) การ

ประสานงานกับเจ้าหน้าที่แผนกอื่นๆ ส่วนการให้บริการอย่างมีคุณภาพ ในปัจจุบันทั้งโรงพยาบาลรัฐและเอกชนต่างให้ ความสำคัญต่อการให้บริการและการจัดการคุณภาพโรงพยาบาล ดังนั้นจึงต้องมีเครื่องมือชี้วัด คุณภาพการบริการของโรงพยาบาล

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ (satisfaction)

Shelly, Maynard W. (1975) [5] ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์คือความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุขความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆกล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีกดังนั้นจะเห็นได้ว่า ความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่นๆ Kotler and Armstrong (2002) [17] รายงานว่าพฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับดัน (drive) เป็นความต้องการที่กดดัน จนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหายหรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตึงเครียด

วิทย์ เที่ยงบูรณธรรม (2541: 754) [20] ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าหมายถึงความพอใจ การทำให้พอใจ ความสาแก่ใจ ความหนำใจ ความจุใจ ความแน่ใจการชดเชย การไถ่บาปการแก้แค้น สิ่งที่ ชดเชย

วิรุฬ พรรณเทวี (2542: 11) [21] ให้ความหมายไว้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของ มนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหมายกับสิ่งหนึ่ง สิ่งใด อย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

วิชัย ปิติเจริญธรรม (2548: 166-168) [22] จากที่มีการสำรวจเรื่องการสร้างความประทับใจในงาน บริหารองค์กรแห่งหนึ่ง โดยองค์กรนี้มีวัตถุประสงค์ในการต้องการทราบลำดับความสำคัญเรื่องการสร้าง ความพึงพอใจที่ได้รับและความประทับใจที่เกิดขึ้น ดังนี้

1) การใช้กิริยาวาจาที่สุภาพ /ยิ้มแย้มแจ่มใส/ไม่แสวงหาผลประโยชน์/กระตือรือร้น

2) มีการให้บริการที่ถูกต้องและรวดเร็ว

3) มีการให้บริการเป็นกันเอง

4) มีการพัฒนาบุคลิกภาพ/มีความรู้ในการให้บริการ/บริการด้วยความเต็มใจ/มีอัธยาศัย/สถานที่ ที่ใช้ต้อนรับต้องเหมาะสมและอำนวยความสะดวกได้เป็นอย่างดี

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปรียานุช แก้วบริสุทธิ์ (2662) [28] ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ ที่ได้รับมาตรฐาน JCI แผนกอายุรกรรมผู้ป่วยนอก ในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยประชากรศาสตร์ ปัจจัยคุณภาพบริการ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ปัจจัยการสร้างภาพลักษณ์ และปัจจัยคุณค่าตราสินค้า ที่มีผลต่อปัจจัย ความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ที่ได้รับมาตรฐาน JCI แผนกอายุรกรรม ผู้ป่วยนอก ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative Research) มีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ที่เคยรับบริการโรงพยาบาล เอกชนขนาดใหญ่ที่ได้รับมาตรฐาน JCI แผนกอายุรกรรมผู้ป่วยนอกในเขตกรุงเทพมหานคร ภายในระยะเวลาไม่เกิน 6 เดือน จำนวน 386 ชุด ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยคุณภาพบริการ ปัจจัยส่วนประสมทาง การตลาด (7Ps) ด้านราคา (price) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (place) ด้านการส่งเสริมการตลาด (promotion) ด้านกระบวนการ (process) ด้านบุคคล (people) ด้านลักษณะทางกายภาพ (physical evidence and presentation) และปัจจัยการสร้างภาพลักษณ์ มีผลต่อปัจจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ที่ได้รับมาตรฐาน JCI แผนกอายุรกรรมผู้ป่วยนอกในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

น้ำลิน เทียมแก้ว (2560) [29] ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560 มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ และศึกษาปัญหา ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 450 คน ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้เป็น แบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ภคินี สิริชื่นสุวรรณ (2563) [30] ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย จำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์ 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความสำคัญของปัจจัยสภาพแวดล้อม 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นผู้ใช้บริการผู้ป่วยในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 385 คน รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (SD – scale คะแนน 0 – 10) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

(standard deviation) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient: r) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดาวสวรรค์ รื่นรมย์ (2560) [33] ได้ศึกษาวิจัย เรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและ มัคคุเทศก์สาขาภาคเหนือเขต 1 พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงาน ทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์สาขาภาคเหนือ เขต 1 โดยภาพรวมแล้วมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อย 3 ปัจจัยมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งสามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านข้อมูลข่าวสาร ส่วนปัจจัยด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ ผลวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์สาขาภาคเหนือเขต 1 โดยจำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ ที่อยู่อาศัย ระดับการศึกษาและประเภทการขอรับบริการที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยประชากรศาสตร์ ด้านเพศ แตกต่างกัน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยรับเงินผู้ป่วยใน โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์สภากาชาดไทย แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยประชากรศาสตร์ ด้านอายุ แตกต่างกัน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยรับเงินผู้ป่วยใน โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์สภากาชาดไทย แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยประชากรศาสตร์ ด้านอาชีพ แตกต่างกัน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยรับเงินผู้ป่วยใน โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์สภากาชาดไทย แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยประชากรศาสตร์ ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยรับเงินผู้ป่วยใน โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์สภากาชาดไทย แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยประชากรศาสตร์ ด้านระดับการศึกษา แตกต่างกัน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยรับเงินผู้ป่วยใน โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์สภากาชาดไทย แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 6 ปัจจัยสนับสนุน ด้านกระบวนการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยรับเงินผู้ป่วยใน โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์สภากาชาดไทย

สมมติฐานที่ 7 ปัจจัยสนับสนุน ด้านสถานที่ให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยรับเงินผู้ป่วยใน โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์สภากาชาดไทย

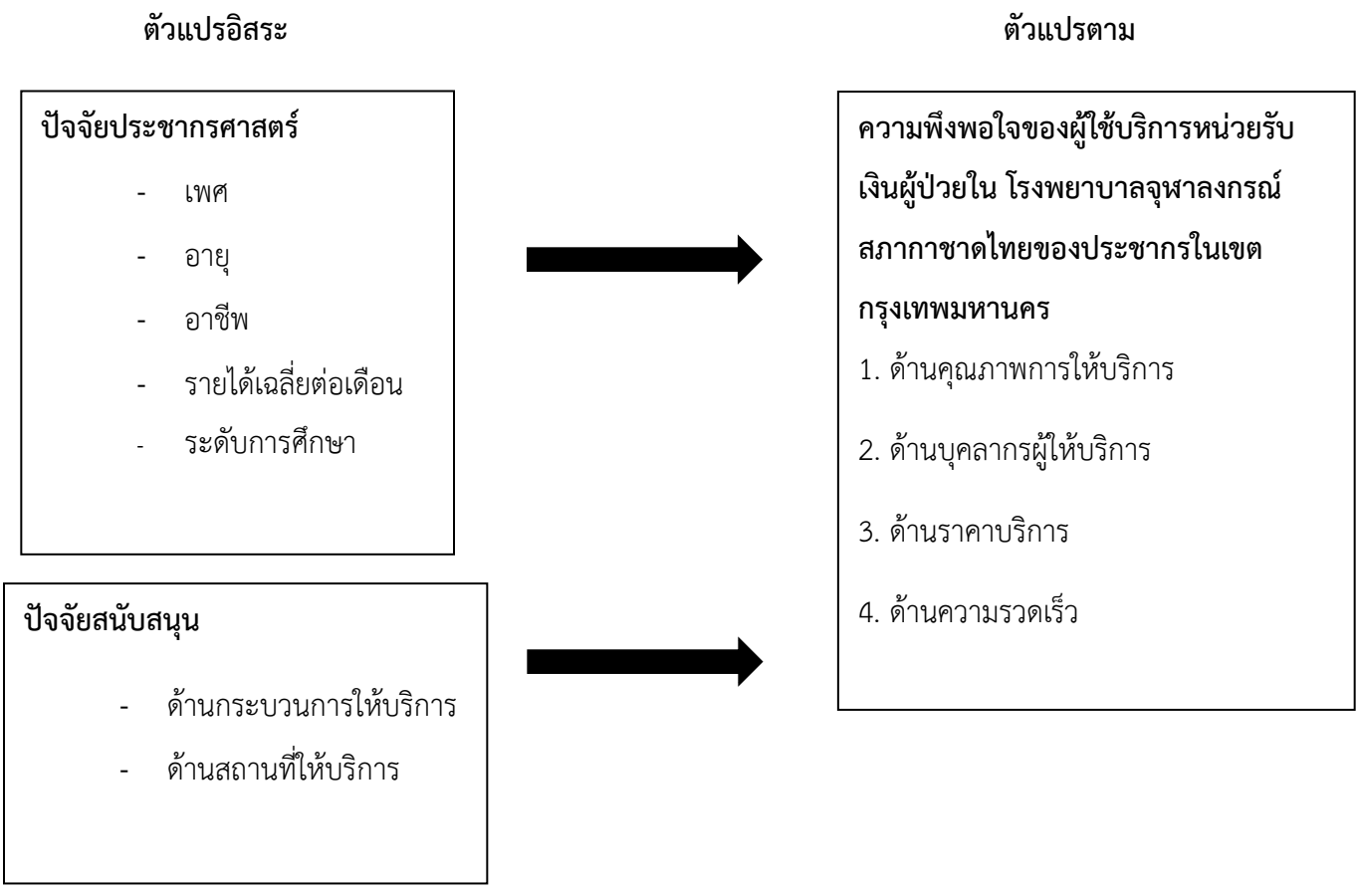
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากงานวิจัย

1) เพื่อนำผลวิจัยที่ได้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยประชาศาสตร์ เป็นแนวทางการนำข้อมูลพื้นฐานวางแผนพัฒนาคุณภาพการให้บริการสำหรับฝ่ายบริหารนำไปปรับปรุงและพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการของหน่วยรับเงินผู้ป่วยใน โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์สภากาชาดไทยเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดกับผู้ใช้บริการ

2) เพื่อเป็นข้อมูลให้กับองค์กรในการพัฒนาด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงขยายองค์ความรู้ทางวิชาการให้บริการในด้านอื่นๆ เพิ่มขึ้นในอนาคต

3) เพื่อทราบถึงความสัมพันธ์ของกระบวนการให้บริการ เป็นแนวทางปรับปรุงแก้ไข พัฒนาและขยายผลให้ดียิ่งขึ้น

กรอบแนวคิดการวิจัย



ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการของหน่วยรับเงินผู้ป่วยใน โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์สภากาชาดไทย เป็นวิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่สามารถจะประมาณค่าความน่าจะเป็นของตัวอย่างแต่ละหน่วยได้ ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 385 คน โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับความคลาดเลื่อนร้อยละ 5 เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้สูตรการคำนวณของ Cochran, W.G. (1953) [39] สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ข้อที่

1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการหน่วยรับเงินผู้ป่วยในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์สภากาชาดไทย ประกอบด้วยด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านราคาบริการด้านความรวดเร็ว และจำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์ โดยใช้สถิติค่าร้อยละ (percentage) ค่าความถี่ (frequency) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)
2) เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสนับสนุนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยรับเงินผู้ป่วยในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ประกอบด้วย ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ และจำแนกตามปัจจัยสนับสนุน เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (quantitative statistics) Taylor, B.W. (2009:756) [42] โดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)
3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสนับสนุนกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยรับเงินผู้ป่วยในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ประกอบด้วย ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านราคาบริการ ด้านความรวดเร็ว เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (inferential statistics) โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์เชิงส่วน Partial Correlation ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ .05 หรือที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือแบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ รวมทั้งเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบบสอบถามถูกแบ่งเป็น 4 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามคัดกรองจำนวน 1 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยประชากรศาสตร์ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ รายได้ การศึกษาจำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปัจจัยสนับสนุน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ จำนวน 8 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยรับเงินผู้ป่วยใน โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์สภากาชาดไทยของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านราคาบริการ ด้านความรวดเร็ว จำนวน 17 ข้อ

คำถามในแบบสอบถามวิจัยส่วนที่ 3 และ 4 เป็นคำถามปลายปิด มีระดับการใช้มาตรวัด Semantic Differential Scale หรือ SD-Scale ใช้คะแนน 0 – 10 คะแนน หรือ ค่าเปอร์เซ็นต์ ตามวิธีของ สุชาต ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2550) [40]

การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ศึกษาขั้นตอนการสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือเพื่อออกแบบสอบถามในการเก็บ รวบรวมข้อมูล ดังนี้

1) ศึกษา แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการกำหนด วัตถุประสงค์การวิจัย ตัวแปรอิสระ ตัวแปรตามและสร้างแบบสอบถาม

2) ดำเนินการสร้างแบบสอบถามตามที่ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องให้ ครอบคลุมวัตถุประสงค์การวิจัย ตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

3) การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (content validity) โดยนำแบบสอบถามเสนออาจารย์ ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความชัดเจนและความเหมาะสมของคำถาม ให้คำถามครอบคลุมวัตถุประสงค์การ วิจัย ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามยิ่งขึ้น

4) ดำเนินการปรับปรุงแบบสอบถามตามที่ได้รับคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา

5) นำแบบสอบถามไปทดสอบกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 ชุด เพื่อทดสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมทางสถิติในการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา Cronbach’s Alpha ได้เท่ากับ .930 ซึ่งมีค่าความเชื่อถือได้สูงกว่าค่ามาตราฐานที่ .70 ตามวิธีของ Cronbach (1984, 160) รองศาสตราจารย์ ดร.กัลยา วานิชย์บัญชา [41] สามารถนำแบบสอบถามไปดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

6) นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบความเชื่อถือได้ (reliability) มาจัดทำข้อมูลผ่านช่องทาง line facebook เพื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) และข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) เพื่อให้ได้ข้อมูลและเนื้อหาครอบคลุมวัตถุประสงค์การวิจัย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการแจกแบบสอบถามออนไลน์ผ่านทาง google form ให้แก่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน

2) ข้อมูลข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) ผู้วิจัยค้นหางานวิจัย จากข้อมูลเว็ปไซด์ของโรงพยาบาล วารสาร ฬ จุฬา และรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลการวิจัย

ข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1

ตารางที่ 1 ตารางแสดงความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการหน่วยรับเงินผู้ป่วยใน โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย โดยรวมและจำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์ ด้านเพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา

(n=385)

	ปัจจัยประชากรศาสตร์	**จำนวน (คน)**	**ค่าร้อยละ (%)**	**ค่าเฉลี่ย (Mean)**	**Std. Deviation**	**ความหมายของระดับ**
เพศ	ชาย	214	55.6	8.7350	.85180	สูงมาก
	หญิง	171	44.4	8.5776	.95556	สูงมาก
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	20	5.2	8.2200	1.25537	สูงมาก
	21 – 30 ปี	131	34.0	8.5917	.77712	สูงมาก
	31 – 40 ปี	108	28.1	8.6844	.82869	สูงมาก
	41 – 50 ปี	87	22.6	8.6976	.93433	สูงมาก
	51 ปีขึ้นไป	39	10.1	9.0138	1.09521	สูงที่สุด
รายได้	15,000 - 30,000	185	48.1	8.5680	.94372	สูงมาก
เฉลี่ย	30,001 - 45,000	108	28.1	8.7567	.83081	สูงมาก
ต่อเดือน	45,001 - 60,000	23	6.0	9.1321	.96267	สูงที่สุด
	มากกว่า 60,000	4	1.0	8.6219	1.85496	สูงมาก
ระดับ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	80	20.88	8.5772	.90172	สูงมาก
การศึกษา	ปริญญาตรี	280	72.72	8.6671	.89865	สูงมาก
	สูงกว่าปริญญาตรี	25	6.04	8.9235	.91955	สูงที่สุด
	รวม	**385**	**100**	**8.6651**	**.90158**	**สูงมาก**

จากตารางที่ 1 ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการหน่วยรับเงินผู้ป่วยใน โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย จำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์ ด้านเพศโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.6651 (S.D. เท่ากับ.90158) จำแนกเป็นเพศชาย จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 55.6 ความพึงพอใจอยู่ในระดับ สูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.7350 (S.D. เท่ากับ .85180) เพศหญิง จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 44.4 ความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.5776 (S.D. เท่ากับ .95556) ตามลำดับ ผลการศึกษาจำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์ ด้านอายุ พบว่า กลุ่มอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 39 คน มีระดับความพึงพอใจในการบริการหน่วยรับเงินผู้ป่วยใน โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย เฉลี่ยสูงมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 9.0138 (S.D. เท่ากับ 1.09521) รองลงมากลุ่มอายุ 41 –50 ปี จำนวน 8.6976 คน (S.D.เท่ากับ .93433) มีระดับความพึงพอใจในการบริการหน่วยรับเงินผู้ป่วยใน โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย รองลงมากลุ่มอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 108 คน มีระดับความพึงพอใจในการบริการหน่วยรับเงินผู้ป่วยใน โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย เฉลี่ยสูงมากที่ 8.6844 (S.D.เท่ากับ .82869) กลุ่มอายุ 21 – 30 ปี จำนวน 131 คน มีระดับความพึงพอใจในการบริการหน่วยรับเงินผู้ป่วยใน โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย เฉลี่ยสูงมากที่ 8.5917 (S.D.เท่ากับ .77712) และกลุ่มต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 20 คน มีระดับความพึงพอใจในการบริการหน่วยรับเงินผู้ป่วยใน โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย เฉลี่ยสูงมากที่ 8.2200 (S.D. เท่ากับ 1.25537) ตามลำดับ ผลการศึกษาจำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์ ด้านอาชีพ พบว่า กลุ่มพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 197 คน มีระดับความพึงพอใจในการบริการหน่วยรับเงินผู้ป่วยใน โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทยเฉลี่ยสูงมาก ที่ 8.7800 (S.D. เท่ากับ .75434) รองลงมากลุ่มข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/องค์กรของรัฐ จำนวน 139 คน มีระดับความพึงพอใจในการบริการหน่วยรับเงินผู้ป่วยใน โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย เฉลี่ยสูงมากที่ 8.5828 (S.D. เท่ากับ 1.02245) กลุ่มนักเรียน / นักศึกษา จำนวน 32 คน มีระดับความพึงพอใจในการบริการหน่วยรับเงินผู้ป่วยใน โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย เฉลี่ยสูงมากที่ 8.5340 (S.D.เท่ากับ .90085) กลุ่มอาชีพอื่นๆ จำนวน 17 คน มีระดับความพึงพอใจในการบริการหน่วยรับเงินผู้ป่วยใน โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย เฉลี่ยสูงมากที่ 8.2522 (S.D. เท่ากับ 1.22950) ตามลำดับ ผลการศึกษาจำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์ ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001 - 60,000 บาท จำนวน 23 คน มีระดับความพึงพอใจในการบริการหน่วยรับเงินผู้ป่วยใน โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทยเฉลี่ยสูงที่สุด 9.1321 (S.D. เท่ากับ.96267) รองลงมา กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 45,000 บาท จำนวน 108 คน มีระดับความพึงพอใจในการบริการหน่วยรับเงินผู้ป่วยใน โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย เฉลี่ยสูงมากที่ 8.7567 (S.D. เท่ากับ.83081) กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 60,000 บาท จำนวน 4 คน มีระดับความพึงพอใจในการบริการหน่วยรับเงินผู้ป่วยใน โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย เฉลี่ยสูงมากที่ 8.6219 (S.D. เท่ากับ 1.85496) กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000

บาท จำนวน 65 คน มีระดับความพึงพอใจในการบริการหน่วยรับเงินผู้ป่วยใน โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย เฉลี่ยสูงมากที่ 8.6263 (S.D. .74919) และกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน15,000 - 30,000 บาท จำนวน 185 คน มีระดับความพึงพอใจในการบริการหน่วยรับเงินผู้ป่วยใน โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย เฉลี่ยสูงมากที่ 8.5680 (S.D. เท่ากับ .94372) ตามลำดับ ผลการศึกษาจำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์ ด้านระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 25 คน มีระดับความพึงพอใจในการบริการหน่วยรับเงินผู้ป่วยใน โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทยเฉลี่ยสูงที่สุด ที่ 8.9235 (S.D.เท่ากับ .91955) รองลงมากลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 280 คน มีระดับความพึงพอใจในการบริการหน่วยรับเงินผู้ป่วยใน โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย เฉลี่ยสูงมากที่ 8.6671 (S.D.เท่ากับ .89865) และกลุ่มระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 80 คน มีระดับความพึงพอใจในการบริการหน่วยรับเงินผู้ป่วยใน โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย เฉลี่ยสูงมากที่ 8.5772 (S.D.เท่ากับ .90172) ตามลำดับ

ข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2

ตารางที่ 2 ตารางแสดง ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความสำคัญของปัจจัยด้านสนับสนุนความพึงพอใจในการบริการหน่วยรับเงินผู้ป่วยใน โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย

(n=385)

ปัจจัยด้านสนับสนุน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับที่
1. ด้านกระบวนการให้บริการ	8.4788	1.33189	สูงมาก	1
2. ด้านสถานที่ให้บริการ	8.1912	1.31768	สูงมาก	2
ผลรวม	**8.3350**	**1.23032**	**สูงมาก**	

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสนับสนุน ในภาพรวม อยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X}$ = 8.3350, S.D.=1.23032) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงมากที่สุด คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ($\bar{X}$ = 8.4788, S.D.=1.33189) รองลงมา คือ ด้านสถานที่ให้บริการ ($\bar{X}$ = 8.1912, S.D. = 1.31768) ตามลำดับ

ข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงความสัมพันธ์ (Correlations) ระหว่างปัจจัยสนับสนุนด้านกระบวนการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยรับเงินผู้ป่วยในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย

Correlations

Control Variables			ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ด้านกระบวนการให้บริการ	ความหมาย
ปัจจัยสนับสนุนด้านสถานที่ให้บริการ	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	Correlation	1.000	.334*	ต่ำ
		Significance (2-tailed)		.000	
		df	0	382	
	ด้านกระบวนการให้บริการ	Correlation	.334*	1.000	สูงที่สุด
		Significance (2-tailed)	.000	.	
		df	382	0	

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 แสดงความสัมพันธ์ (Correlations) ระหว่างตัวแปรอิสระคือปัจจัยสนับสนุน ด้านกระบวนการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยรับเงินผู้ป่วยในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย มีค่าความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน (เชิงบวก) อยู่ในระดับปานกลาง มีค่า Correlations = 0.334 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4 แสดงความสัมพันธ์ (Correlations) ระหว่างปัจจัยสนับสนุน ด้านสถานที่ให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยรับเงินผู้ป่วยในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย

Correlations

Control Variables			ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ด้านสถานที่ให้บริการ	ความหมาย
ปัจจัยสนับสนุนด้านกระบวนการให้บริการ	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	Correlation	1.000	.567	ปานกลาง
		Significance (2-tailed)		.000	
		df	0	382	
	ด้านสถานที่ให้บริการ	Correlation	.567	1.000	สูงที่สุด
		Significance (2-tailed)	.000	.	
		df	382	0	

*มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 แสดงความสัมพันธ์ (Correlations) ระหว่างตัวแปรอิสระคือปัจจัยสนับสนุน ด้านสถานที่ให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยรับเงินผู้ป่วยในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย มีค่าความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน (เชิงบวก) อยู่ในระดับปานกลาง มีค่า Correlations = 0.567 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อค้นพบตามสมมติฐานที่ 1 พบว่า เพศแตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยรับเงินผู้ป่วยในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์สภากาชาดไทย ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ข้อค้นพบตามสมมติฐานที่ 2 พบว่า อายุแตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยรับเงินผู้ป่วยในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์สภากาชาดไทย แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยรับเงินผู้ป่วยใน โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์สภากาชาดไทย

LSD

(I) Age	(J) Age	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
อายุต่ำกว่า 20 ปี	21-30	-.37170	.21423	.084
	31-40	-.46438*	.21723	.033
	41-50	-.47756*	.22128	.032
	มากกว่า 51 ปี	-.79378*	.24542	.001
อายุ 21-30 ปี	ต่ำกว่า 20 ปี	.37170	.21423	.084
	31-40	-.09268	.11598	.425
	41-50	-.10586	.12341	.392
	มากกว่า 51 ปี	-.42208*	.16278	.010
อายุ 31-40 ปี	ต่ำกว่า 20 ปี	.46438*	.21723	.033
	21-30	.09268	.11598	.425
	41-50	-.01318	.12855	.918
	มากกว่า 51 ปี	-.32941*	.16671	.049
อายุ 41-50 ปี	ต่ำกว่า 20 ปี	.47756*	.22128	.032
	21-30	.10586	.12341	.392
	31-40	.01318	.12855	.918
	มากกว่า 51 ปี	-.31622	.17196	.067
อายุมากกว่า 51 ปี	ต่ำกว่า 20 ปี	.79378*	.24542	.001

	21-30	.42208*	.16278	.010
	31-40	.32941*	.16671	.049
	41-50	.31622	.17196	.067

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยวิธี LSD พบว่า

กลุ่มอายุต่ำกว่า 20 ปี แตกต่างกับกลุ่มอายุ 31-40 ปี กลุ่มอายุ 41-50 ปีและกลุ่มอายุมากกว่า 51 ปี

กลุ่มอายุ 21-30 ปี แตกต่างกับกลุ่มอายุมากกว่า 51 ปี

กลุ่มอาย 31-40 ปี แตกต่างกับกลุ่มอายุต่ำกว่า 20 ปีและกลุ่มอายุมากกว่า 51 ปี

กลุ่มอายุ 41-50 ปี แตกต่างกับกลุ่มอายุต่ำกว่า 20 ปี

กลุ่มอายุมากกว่า 51 ปี แตกต่างกับกลุ่มอายุต่ำกว่า 20 ปี กลุ่มอายุ 21-30 ปีและกลุ่มอายุ 31-40 ปี

มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อค้นพบตามสมมติฐานที่ 3 พบว่า อาชีพแตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยรับเงินผู้ป่วยใน โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์สภากาชาดไทย ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ข้อค้นพบตามสมมติฐานที่ 4 พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยรับเงินผู้ป่วยใน โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์สภากาชาดไทย ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ข้อค้นพบตามสมมติฐานที่ 5 พบว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกัน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยรับเงินผู้ป่วยใน โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์สภากาชาดไทย ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ข้อค้นพบตามสมมติฐานที่ 6 พบว่า ปัจจัยสนับสนุน ด้านกระบวนการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยรับเงินผู้ป่วยใน โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์สภากาชาดไทย ในทิศทางเดียวกัน (เชิงบวก) อยู่ในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อค้นพบตามสมมติฐานที่ 7 พบว่า ปัจจัยสนับสนุน ด้านสถานที่ให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยรับเงินผู้ป่วยใน โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์สภากาชาดไทย ในทิศทางเดียวกัน (เชิงบวก) อยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปและอภิปรายผล

1) ระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการหน่วยรับเงินผู้ป่วยในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ประกอบด้วยด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านราคาบริการด้านความรวดเร็ว และจำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์ ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการหน่วยรับเงินผู้ป่วยในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย พบว่าโดยรวมเฉลี่ยและจำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์ โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.6651 และส่วนเบี่ยงเบนมาตราฐานเท่ากับ 0.90158 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะอาชีพของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน อีกทั้งเมื่อมีรายได้ที่แตกต่างกันนั้นในการใช้บริการของหน่วยรับเงินผู้ป่วยในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภคินี สิริชื่นสุวรรณ (2563) [30] ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะของปัจจัยประชากรศาสตร์ เพศ อาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรียานุช แก้วบริสุทธิ์ (2662) [28] ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ที่ได้รับมาตรฐาน JCI แผนกอายุร กรรมผู้ป่วยนอก ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าปัจจัยประชากรศาสตร์ ปัจจัยคุณภาพบริการ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ที่ได้รับมาตรฐาน JCI แผนกอายุรกรรมผู้ป่วยนอก ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2) ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสนับสนุนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยรับเงินผู้ป่วยในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์สภากาชาดไทย ความสำคัญของปัจจัยด้านสนับสนุนโดยรวมอยู่ในระดับความสำคัญสูงมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.3350 และส่วนเบี่ยงเบนมาตราฐานเท่ากับ 1.123032 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงมากที่สุด คือ ด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงมากที่ 8.4788 รองลงมา คือ ด้านสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงมากที่ 8.1912 สอดคล้องกับงานวิจัยดาวสวรรค์ รื่นรมย์ (2560) [33] เรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์สาขาภาคเหนือเขต 1 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์สาขาภาคเหนือ เขต 1 โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อย 3 ปัจจัยมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งสามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านข้อมูลข่าวสาร ส่วนปัจจัยด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ ผลวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์

สาขาภาคเหนือเขต 1 โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ ที่อยู่อาศัย ระดับการศึกษาและประเภทการขอรับบริการที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสนับสนุน ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสถานที่ให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยรับเงินผู้ป่วยในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย พบว่า ด้านกระบวนการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยรับเงินผู้ป่วยใน โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ในทิศทางเดียวกัน (เชิงบวก) อยู่ในระดับต่ำ โดยมีค่า Correlations = 0.334 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า มีกระบวนการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน และพบว่า ด้านสถานที่ให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยรับเงินผู้ป่วยใน โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ในทิศทางเดียวกัน (เชิงบวก) อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่า Correlations =0.567 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการได้หลากหลายช่องทาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ น้ำลิน เทียมแก้ว (2560) [22] ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560 พบว่า ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อความสะดวกรวดเร็วที่ค่าเฉลี่ย 4.18 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมความสะอาด เป็นระเบียบเอื้อต่อการเรียนรู้ที่ค่าเฉลี่ย 4.24

อภิปรายผลข้อค้นพบตามสมมติฐานที่ 1-5 ผลการศึกษาพบว่า อายุแตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยรับเงินผู้ป่วยใน โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์สภากาชาดไทย แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะว่า กลุ่มที่มีอายุน้อย มีความรีบเร่งเนื่องจากมีภารกิจ เช่น ต้องเข้าชั้นเรียนหรือต้องไปทำงาน แต่กลุ่มที่สูงอายุไม่ได้รีบเร่งเนื่องจากอยู่ในวัยเกษียณ จึงมีผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกัน

อภิปรายผลข้อค้นพบตามสมมติฐานที่ 6-7 ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยสนับสนุน ด้านกระบวนการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยรับเงินผู้ป่วยใน โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์สภากาชาดไทย ในทิศทางเดียวกัน (เชิงบวก) อยู่ในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และด้านสถานที่ให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยรับเงินผู้ป่วยใน โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์สภากาชาดไทย ในทิศทางเดียวกัน (เชิงบวก) อยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะว่า ด้านกระบวนการให้บริการมีขั้นตอนเข้ารับบริการมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก และด้านสถานที่ให้บริการ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น WIFI อินเตอร์เน็ต ที่นั่งพักคอย

ข้อเสนอแนะ

1) หน่วยรับเงินผู้ป่วยในควรพัฒนาด้านความรวดเร็วในการให้บริการกับผู้ใช้บริการที่มาติดต่อ

2) สถานที่ให้บริการควรปรับปรุงเรื่องพื้นที่จอดรถให้เพียงพอและปลอดภัย

ข้อเสนอแนะเพื่อศึกษาครั้งต่อไป

1) เนื่องจากความพึงพอใจในการใช้บริการของหน่วยรับเงินผู้ป่วยในเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุนของโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์สภากาชาดไทย ดังนั้นการวิจัยซ้ำในเรื่องนี้เป็นสิ่งที่น่าสนใจ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้ดีมากยิ่งขึ้นในการบริหารงานให้บรรลุเป้าหมาย
2) ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ป่วยอื่นๆ ของโรงพยาบาลที่เกี่ยวข้องกับการรับชำระเงิน ได้แก่หน่วยรับเงินผู้ป่วยนอก เพื่อที่จะได้นำผลการวิจัยที่แตกต่างกันมาเปรียบเทียบ เป็นประโยชน์กับองค์กรในการนำผลวิจัยมาวิเคราะห์และดำเนินการวางแผนกลยุทธ์สำหรับผู้บริหารได้ตัดสินใจได้ง่ายมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

[1] Kotler, P. and Keller, P. (2009). Marketing management (13thed). NJ: Prentice-Hall.

[2] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (Fall 1985). A conceptual model of service qualityand its implications for future research. Journal of Marketing, 49, 41-50.

[3] โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์สภากาชาดไทย.2023. ฝ่ายการเงิน. สืบค้นเมื่อ 2 เมษายน 2566.จากเว็บไซต์ https://chulalongkornhospital.go.th/kcmh/dept/ฝ่ายการเงิน

[4] คณะแพทยศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.2023. รายงานประจำปีงบประมาณ2561 โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์สภากาชาดไทย. สืบค้นเมื่อ 10 เมษายน 2566.จากเว็บไซต์ https://www.md.chula.ac.th/annual-report/hospital-annual-report/

[5] Shelly, Maynard W. (1975). Responding to Social Change. Pennsylvania: dowden Huntchisam Press. Inc.

[6] Health Me OPD. 2023. ประกันสุขภาพออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 19 มิถุนายน 2566.จากเว็บไซต์ http://healthmeopd.com/ความหมาย-opd/

[7] ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2552). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: บริษัท ธรรมสาร จำกัด.

[8] Kotler, P., & Dupree, J. (1997). Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control, Test Item File: Prentice Hall.

[9] Schiffman, L. G., & Wisenblit, J. L. (2015). Customer behavior (11th ed). New Jersey: Prentice Hall

[10] สันทัด เสริมศรี. (2541). ประชากรศาสตร์ทางสังคม. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ:มหาวิทยาลัยมหิดล.

[11] สุปัญญา ไชยชาญ. (2551).การบริหารการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : พี.เอ.ลีฟวิ่ง, 2534.

[12] อาศยา โชติพานิช. (2549). การบริการที่ดี. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

[13] สมิต สัชฌุกร. (2543). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. พิมพ์ ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ สายธาร
[14] ฉัตยาพร เสมอใจ. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค.กรุงเทพฯ: บริษัท ซีเอ็ดยเคโซลูชั่น จำกัด (มหาชน).
[15] จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2549). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการในมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 1-7. (พิมพ์ครั้งที่ 4). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยฯ
[16] จุฑารัตน์ ประภารัตนะพันธ์. (2546). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลรัฐบาลหรือ โรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
[17] Kotler, P. & Armstrong, G. (2018). Principles of marketing (17th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
[18] Maslow, Abraham. 1970. Motivation and Personnality. New York: Harper and Row Publishers.
[19] Freud, Sigmund. (1920). A General Introduction to Psychoanalysis. New York: Boni and Liveright.
[20] วิทย์ เที่ยงบูรณธรรม. (2541). การจัดการสมัยใหม่.กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
[21] วิรุฬ พรรณเทวี. (2545). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานบริหารบุคลากรที่ปฏิบัติงานใน เทศบาลตาบลของจังหวัดนครปฐม. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
[22] วิชัย ปีติเจริญธรรม. (2548). การบริการด้วยหัวใจ. กรุงเทพฯ : บุ๊คแบงค์.
[23] Philip Kotler. (2003). Marketing Management. 11th ed. Upper Sanddle River, New Jersey: Prentice Hall.
[24] นายิกา เดิดขุนทด. (2549). เครื่องมือประเมนิ คุณภาพบริการห้องสมุดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : อินฟอร์ เมชั่น
[25] ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2546). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: บริษัท ธีระฟิล์ม และ ไซเทกซ์ จำกัด
[26] อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล, (2541). “เส้นทางสู่การพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อประชาชน”. เอกสารประกอบการประชุมระดับชาติ เรื่อง “การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลครั้งที่ 1” ณ อาคารเฉลิมพระบารมี 50 ปี กรุงเทพฯ

[27] คณะแพทยศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2023. โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์สภากาชาดไทย. สืบค้นเมื่อ 22 เมษยน 2566.จากเว็บไซด์ https://www.md.chula.ac.th/explore-mdcu/king-chulalongkorn-memorial-hospital/

[28] ปรียานุช แก้วบริสุทธิ์ (2662) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ที่ได้รับมาตรฐาน JCI: กรณีศึกษาแผนกอายุรกรรมผู้ป่วยนอกในเขตกรุงเทพมหานคร ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

[29] น้ำลิน เทียมแก้ว (2560) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560

[30] ภคินี สิริชื่นสุวรรณ (2563) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

[31] รุ่งทิพย์ นิลพัท (2561) คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาล เปาโลรังสิต บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

[32] กรกนก อรรฆธนะกุล (2564) การรับรู้แนวปฏิบัติ และคุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

[33] ดาวสวรรค์ รื่นรมย์ (2560) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์สาขาภาคเหนือ เขต 1 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

[34] โครงการอินเทอร์เน็ตเพื่อกฎหมายประชาชน.2023. นิยามความหมาย อนามัยเจริญพันธุ์ เพศ เพศสภาวะ เพศวิถี. สืบค้นเมื่อวันที่ 19 มิถุนายน 2566.จากเว็บไซด์ https://ilaw.or.th/node/2952

[35] Sanook. (2023). พจนานุกรมแปล ไทย-ไทย ราชบัณฑิตยสถาน.สืบค้นเมื่อวันที่ 19 มิถุนายน 2566. จากเว็บไซด์ https://www.sanook.com/dictionary/dict/dict-th-th-royal-institute/search/อายุ/

[36] Sanook. (2023). พจนานุกรมแปล ไทย-ไทย ราชบัณฑิตยสถาน.สืบค้นเมื่อวันที่ 19 มิถุนายน 2566. จากเว็บไซด์ https://www.sanook.com/dictionary/dict/dict-th-th-royal-institute/search/อาชีพ/

[37] บริษัท ออนไลน์ซอฟท์ คอมเทค จำกัด. (2023). รายได้ income หมายถึง สืบค้นเมื่อวันที่ 19 มิถุนายน 2566. จากเว็บไซด์ https://www.onlinesoft.co.th/Article/Detail/139342

[38] รุ่งทิพย์ ปานสวัสดิ์. 2556. "ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ และความผูกพันองค์กรของบุคลากร บริษัท เอไซ (ประเทศไทย) มาร์เก็ตติ้ง จำกัด." การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาคารพญาไท.

[39] Cochran, W.G. (1953). Sampling Techniques. New York : John Wiley & Sons.

[40] สุชาต ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2555). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

[41] กัลยา วานิชย์บัญชา. (2548). การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS for Windows. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร

[42] Taylor, B.W. (2009). Introduction to Management Science. 10th ed. New Jersey: Prentice Hall. 840 p.756

[43] พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ. (2544). การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 4.กรุงเทพฯ : เสมาธรรม