



ความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลราชบุรี*

PUBLIC EXPECTATIONS TOWARD SERVICE OF RATCHABURI HOSPITAL



มาริสา เสนาธรรม

Marisa Senatham

มหาวิทยาลัยมหิดล

Mahidol University

Corresponding Author E-mail: Marisa9120@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1. ศึกษาระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลราชบุรี 2. ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลราชบุรี 3. เปรียบเทียบการให้บริการของโรงพยาบาลราชบุรีที่ประชาชนได้รับกับการให้บริการที่ประชาชนคาดหวัง 4. แนวทางการให้บริการตามที่ประชาชนคาดหวัง ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนชาวไทยที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ที่มาใช้บริการโรงพยาบาลราชบุรี จำนวน 399 คน โดยใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการของโรงพยาบาลราชบุรี ด้วยสถิติ Paired Sample T-test

ผลการวิจัยพบว่า 1. ระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลราชบุรี โดยรวมอยู่ในระดับคาดหวังมากที่สุดทุกด้าน 2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลราชบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก 3. การเปรียบเทียบการให้บริการของโรงพยาบาลราชบุรีที่ประชาชนได้รับกับการให้บริการที่ประชาชนคาดหวังพบว่า โดยรวมค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจและความคาดหวังมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 4. แนวทางการให้บริการตามที่ประชาชนคาดหวัง คือ จัดระบบบริการเพื่อลดระยะเวลาการคอยรับบริการ เพิ่มจุดบริการให้สะดวกรวดเร็ว หานวัตกรรมมาส่งเสริมการให้บริการและยังคงมาตรฐานการรักษาที่ดี

คำสำคัญ: การจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน; การอ่านอย่างมีวิจารณญาณ; การแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์



Abstract

Objectives of this research article were: 1. To study the people's expectations from the Ratchaburi Hospital service. 2. To study the satisfaction level of the public towards the services provided by Ratchaburi Hospital. 3. To study the Ratchaburi Hospital services and service expectation comparison, and 4. To propose a useful guideline based on the people's expectations, conducted by the quantitative research. Data were collected from 399 samples consisting of Thai citizens aged 18 and above who have used the services of Ratchaburi Hospital, Data were collected through questionnaires, and analyzed using statistics, including frequency, percentage, mean, standard deviation, and a comparison of satisfaction and expectations towards the services provided by Ratchaburi Hospital using Paired Sample T-test.

The research findings indicated the following results: 1. The overall level of expectation of the public from the services provided by Ratchaburi Hospital was at the highest level in all aspects. 2. The overall level of satisfaction among the public regarding the services provided by Ratchaburi Hospital was at high level. 3. When comparing the services received by the public from Ratchaburi Hospital with their expectations, it was found that the overall mean values of satisfaction and expectation were significantly different at the 0.05 level. 4. Guidelines for providing services as expected by the public. It meant organizing the service system to reduce waiting times, adding convenient and fast servicing points, introducing innovations to promote service delivery, and maintaining good treatment standards.

Keywords: Organizing Problem-Based Learning Activities; Critical Reading; Creative Problem Solving

บทนำ

ภาครัฐมีบทบาทหน้าที่สำคัญในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ซึ่งการบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข ก็ถือเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นขั้นพื้นฐานในการดำรงชีวิต ดังนั้นภาครัฐจึงมีบทบาทสำคัญในการที่ต้องดำเนินการสร้างระบบบริการสาธารณสุขขั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชนได้อย่างทั่วถึง โดยเฉพาะในรูปแบบสวัสดิการ ทั้งนี้ในปัจจุบัน ประเทศไทยได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า พ.ศ. 2545 จึงต้องจัดระบบการให้บริการสาธารณสุขที่จำเป็นต่อสุขภาพและการดำรงชีวิตให้มีการรักษาพยาบาลที่มีมาตรฐาน



และเพื่อให้ประชาชนไทยมีสิทธิได้รับการบริการสาธารณสุขที่มีมาตรฐานด้วยกันทุกคน (สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ, 2564) โดยประชาชนสามารถเข้าถึงบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขผ่านระบบหลักประกันสุขภาพของภาครัฐ การเข้าถึงระบบหลักประกันสุขภาพดังกล่าว ส่งผลให้ประชากรไทยเลือกที่จะใช้บริการของโรงพยาบาลรัฐมากขึ้น สำหรับการเข้าถึงบริการสาธารณสุขที่จำเป็นของประชาชนนั้น ตั้งแต่ทางภาครัฐดำเนินโครงการหลักประกันสุขภาพ ได้ส่งผลให้ประชาชนเดินทางเข้าใช้บริการในสถานพยาบาลของรัฐเป็นจำนวนมาก เกิดสัดส่วนที่ไม่เพียงพอระหว่างบุคลากรและผู้รับการรักษาพยาบาล ทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ รวมถึงอาจเกิดปัญหาการส่งตัวไปรักษาที่ไม่ทันเวลาที่ ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจนำไปสู่ความขัดแย้งและการฟ้องร้องได้

และภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (โควิด-19) ที่เกิดขึ้นทั่วโลกอย่างรวดเร็ว ทำให้เกิดการขาดแคลนทรัพยากรทางการแพทย์ในหลายประเทศ จึงเป็นความท้าทายของโรงพยาบาลหลาย ๆ แห่ง ในการให้บริการด้านสุขภาพ โดยเฉพาะโรงพยาบาลรัฐอาจต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการ อีกทั้งต้องจัดสรรทรัพยากรทางการแพทย์ที่มีอยู่อย่างจำกัดเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ดังนั้นการให้บริการของสถานพยาบาลของรัฐ จึงควรให้บริการให้เป็นไปตามความคาดหวังของประชาชนผู้เข้ารับบริการ โดยต้องปฏิบัติเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานของการให้บริการของสถานพยาบาลที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ

ทั้งนี้ โรงพยาบาลราชบุรีเป็นโรงพยาบาลศูนย์ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ขนาด 855 เตียง ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี โดยให้บริการทั้งระดับปฐมภูมิ ทติยภูมิ ตติยภูมิ และตติยภูมิขั้นสูง ในเขตสุขภาพที่ 5 จำนวนแพทย์และบุคลากรทางการแพทย์ที่ให้บริการอยู่ในปัจจุบัน ด้วยปริมาณงานและภาระงานที่เพิ่มมากขึ้นตามจำนวนของผู้เข้ารับบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขเพราะประชาชนสามารถเข้าถึงการรักษาได้อย่างทั่วถึงคุณภาพและเครื่องมือในการรักษามีคุณภาพที่ดีขึ้น ทำให้เกิดการบริการตรวจรักษาและวินิจฉัยมีความละเอียดมากขึ้น จึงต้องใช้ทรัพยากร เวลา และบุคลากรที่มากขึ้น โดยที่ทรัพยากรที่มีนั้นยังมีอยู่อย่างจำกัด ทำให้อาจบริการประชาชนได้ล่าช้า ซึ่งโรงพยาบาลราชบุรีจะมีผู้ป่วยที่เข้ารับบริการในปี พ.ศ. 2562 ถึงปี พ.ศ. 2655 เฉลี่ย 3,400 รายต่อวัน และไม่มีพื้นที่ที่เพียงพอในการให้บริการทำให้เกิดความแออัดและผู้ป่วยต้องรอนานโดยที่โรงพยาบาลราชบุรีพยายามแก้ปัญหาในการให้บริการโดยลดความแออัดของผู้ป่วย ไม่ว่าจะเป็นการเพิ่มคลินิกนอกเวลา ซึ่งจะมีข้อจำกัดบุคลากรและค่าใช้จ่ายการเปิดบริการปฐมภูมิในเขตเมืองเพื่อลดผู้ป่วยที่เดินทางมายังโรงพยาบาลราชบุรีการส่งกลับผู้ป่วยไปยังโรงพยาบาลชุมชน แต่โรงพยาบาลก็ยังมีผู้ป่วยหนาแน่นอยู่ จากข้อมูลผู้ใช้บริการโรงพยาบาลราชบุรี ประจำปีงบประมาณ 2563 มีผู้ใช้บริการทั้งสิ้น 208,106 คน ต่อปีงบประมาณ (งานสารสนเทศ โรงพยาบาลราชบุรี, 2563) รวมทั้งปัญหาการเกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (โควิด-19) ที่เป็นปัญหาสำคัญในการส่งผลกระทบต่อ การให้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลราชบุรีซึ่งมีผู้ป่วยเข้ารับ

การรักษา ได้ใช้เตียงและเครื่องช่วยหายใจสำหรับผู้ป่วยโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (โควิด-19) ในโรงพยาบาลราชบุรี (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดราชบุรี) ซึ่งมีผู้ป่วยที่จำเป็นต้องรักษาใช้เตียงและเครื่องช่วยหายใจจะมีความต้องการมากในอนาคตหากผู้ป่วยโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (โควิด-19) มีจำนวนที่เพิ่มมากขึ้นจะส่งผลให้ขาดแคลนทรัพยากรทางการแพทย์เตียงและเครื่องช่วยหายใจสำหรับผู้ป่วยโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (โควิด-19) โรงพยาบาลราชบุรีต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (โควิด-19) เพื่อรองรับกับผู้ป่วยที่มาใช้บริการยังโรงพยาบาลราชบุรีรวมถึงการให้บริการกับประชาชนที่มาใช้บริการได้อย่างทั่วถึงและตอบสนองความต้องการ

อย่างไรก็ตามสรุปจากข้อมูลที่ได้ระบุไว้ข้างต้น เป็นเหตุให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลราชบุรี เพื่อจะได้ทราบช่องว่างระหว่างความคาดหวังของประชาชนผู้ใช้บริการทำให้สามารถตอบสนองการบริการได้ตรงกับความต้องการที่จะได้รับบริการนำไปสู่ความพึงพอใจ และเป็นไปตามที่คาดหวัง ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลราชบุรี ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลราชบุรี เปรียบเทียบการให้บริการของโรงพยาบาลราชบุรีที่ประชาชนได้รับกับการให้บริการที่ประชาชนคาดหวัง การศึกษาครั้งนี้สามารถนำข้อมูลไปปรับใช้เพื่อเป็นแนวทางนำมาปรับปรุงและพัฒนา รูปแบบการให้บริการของโรงพยาบาลเพื่อให้การให้บริการเป็นไปตามที่ประชาชนคาดหวังได้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลราชบุรี
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลราชบุรี
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการของโรงพยาบาลราชบุรีที่ประชาชนได้รับกับการให้บริการที่ประชาชนคาดหวัง
4. เพื่อเสนอแนวทางการให้บริการตามที่ประชาชนคาดหวัง

วิธีดำเนินการวิจัย

1. รูปแบบของการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

2. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนชาวไทยที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ทั้งเพศชายและหญิง ที่มาใช้บริการของโรงพยาบาลราชบุรี ปีงบประมาณ 2563 จำนวน 208,106 คน ต่อปีงบประมาณ (งานสารสนเทศ โรงพยาบาลราชบุรี, 2563) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชาชนชาวไทยที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ทั้งเพศชายและหญิงที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาล



ราชบุรี จำนวน 399 คน ซึ่งใช้สูตรคำนวณการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ณ ระดับความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 วิธีการสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความน่าจะเป็น (Probability Sampling) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) โดยแบ่งตามแผนที่ให้บริการ แต่ละชั้นภูมิมีลักษณะเหมือนกัน (Homogeneous) แล้วสุ่มอย่างง่ายเพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 399 คน โดยที่ประชาชนชาวไทยที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ทั้งเพศชายและหญิงที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลราชบุรี ตอบแบบสอบถามผ่านทาง Google Forms ให้ครบ จำนวน 399 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการสร้างเครื่องมือแบบสอบถาม ศึกษาทฤษฎี ทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเพื่อนำมาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการกำหนดคำถาม โดยแบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลที่มีลักษณะเป็นปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้(เดือน) สิทธิการรักษา ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะการบริการของโรงพยาบาลราชบุรีที่ประชาชนได้รับกับการให้บริการที่ประชาชนคาดหวัง ประกอบด้วย 1. คำถามเกี่ยวกับด้านความน่าเชื่อถือ 2. คำถามเกี่ยวกับด้านการสร้างความมั่นใจ 3. คำถามเกี่ยวกับด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ 4. คำถามเกี่ยวกับด้านการดูแลเอาใจใส่ 5. คำถามเกี่ยวกับด้านการตอบสนอง ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดให้เติมข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางการให้บริการตามที่ประชาชนคาดหวัง

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยขอหนังสืออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากคณะบดีคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อส่งถึงโรงพยาบาลราชบุรี เพื่อขอเข้าเก็บข้อมูล และนำแบบสอบถามที่ผ่านการรับรองจริยธรรมการวิจัยในคนของมหาวิทยาลัยมหิดลไปแจกให้กับประชากรกลุ่มตัวอย่าง และนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์

5. การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลมาประมวลผลใช้สถิติวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analytical Statistics) เป็นสถิติที่ใช้บรรยายคุณลักษณะทั่วไปของข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ในส่วนการวิเคราะห์เกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาลราชบุรีที่พบในปัจจุบันและที่คาดหวังในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ การสร้างความมั่นใจ รูปลักษณ์ทางกายภาพ การดูแลเอาใจใส่ การตอบสนอง มาวิเคราะห์โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลราชบุรีในปัจจุบันและการให้บริการของโรงพยาบาลราชบุรีที่คาดหวังด้วยสถิติ Paired Sample T-test โดยทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการของโรงพยาบาลราชบุรี



ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ (เดือน) สิทธิการรักษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการของโรงพยาบาลราชบุรีส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.4 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 43.6 โดยส่วนใหญ่มีอายุในช่วง 36 – 45 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าปริญญาตรี ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นลูกจ้าง หรือพนักงานบริษัท และส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,000 – 20,000 บาท สำหรับสิทธิการรักษาพยาบาล ส่วนใหญ่ใช้สิทธิประกันสุขภาพแห่งชาติในการเข้ารับการรักษา

1. ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลราชบุรี ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ระดับความคาดหวังต่อการให้บริการของโรงพยาบาลราชบุรี

ภาพรวมความคาดหวังต่อการให้บริการของ โรงพยาบาลราชบุรี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคาดหวัง
ความน่าเชื่อถือ	4.57	0.64	มากที่สุด
การสร้างความมั่นใจ	4.52	0.71	มากที่สุด
รูปลักษณ์ทางกายภาพ	4.52	0.74	มากที่สุด
การดูแลเอาใจใส่	4.50	0.79	มากที่สุด
การตอบสนอง	4.55	0.76	มากที่สุด
รวม	4.53	0.68	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่า ค่าเฉลี่ยความคาดหวังในภาพรวมอยู่ในระดับความคาดหวังสูงสุด ความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลราชบุรีอยู่ในระดับสูงสุดเป็นอันดับ 1 รองลงมา คือ การตอบสนองมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลราชบุรี อยู่ในระดับสูงสุดเป็นอันดับ 2 ถัดมาคือการสร้างความมั่นใจและรูปลักษณ์ทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลราชบุรีอยู่ในระดับสูงสุดเป็นอันดับ 3 และลำดับสุดท้ายคือการดูแลเอาใจใส่

2. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลราชบุรี ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลราชบุรี

ภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของ โรงพยาบาลราชบุรี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ความน่าเชื่อถือ	4.22	0.67	มากที่สุด
การสร้างความมั่นใจ	4.17	0.78	มาก
รูปลักษณ์ทางกายภาพ	3.79	0.76	มาก
การดูแลเอาใจใส่	3.76	0.79	มาก
การตอบสนอง	3.49	0.77	มาก
รวม	3.88	0.66	มาก

จากตารางที่ 2 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลราชบุรี พบว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับความพึงพอใจสูง



และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลราชบุรี อยู่ในระดับสูงสุดเป็นอันดับ 1 รองลงมา คือ การสร้างความมั่นใจมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลราชบุรี อยู่ในระดับสูงเป็นอันดับ 2 ถัดมาคือ รูปลักษณ์ทางกายภาพมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลราชบุรี อยู่ในระดับสูงเป็นอันดับ 3 การดูแลเอาใจใส่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลราชบุรี อยู่ในระดับสูงเป็นอันดับ 4 และการตอบสนอง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลราชบุรี อยู่ในระดับสูงเป็นอันดับสุดท้าย

3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของการให้บริการของโรงพยาบาลราชบุรีกับการให้บริการที่ประชาชนคาดหวัง ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของการให้บริการของโรงพยาบาลราชบุรีกับการให้บริการที่ประชาชนคาดหวัง ด้วย Paired Sample T-test

ตัวแปร	Mean		Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference		ค่าสถิติ t	P-value
	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ		Lower	Upper		
ความน่าเชื่อถือ	4.57	4.22	0.35	0.30	0.41	12.803	<0.0001*
การสร้าง							
ความมั่นใจ	4.52	4.17	0.35	0.29	0.42	10.641	<0.0001*
รูปลักษณ์							
ทางกายภาพ	4.52	3.79	0.74	0.67	0.81	21.005	<0.0001*
การดูแล							
เอาใจใส่	4.50	3.76	0.75	0.68	0.82	20.678	<0.0001*
การตอบสนอง	4.55	3.49	1.06	0.97	1.14	24.514	<0.0001*
ภาพรวม	4.53	3.88	0.65	0.59	0.71	22.585	<0.0001*

จากตารางที่ 3 พบว่า ในภาพรวมค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจและความคาดหวังมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 โดยที่ค่าเฉลี่ยของความแตกต่างเท่ากับ 0.65 และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการตอบสนองมีความแตกต่างกันสูงที่สุดที่ระดับนัยสำคัญรองลงมาคือด้านการดูแลเอาใจใส่มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญเป็นอันดับที่ 2 และด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพมีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญเป็นอันดับที่ 3 สำหรับด้านความน่าเชื่อถือและการสร้างความมั่นใจมีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญน้อยที่สุด ตามลำดับ

4. แนวทางการให้บริการตามที่ประชาชนคาดหวัง ประกอบด้วย 1. ผู้บริหารควรจัดระบบบริการเพื่อลดระยะเวลาการคอยการเข้ารับบริการ ลดขั้นตอนการให้บริการที่ไม่จำเป็นเพื่อความรวดเร็ว โดยมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ 2. ควรมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้คำแนะนำตามจุดบริการ เพื่อตอบข้อสงสัยให้กับผู้รับบริการ มีระบบการสื่อสารกับประชาชนให้ทราบขั้นตอนการรักษา 3. ผู้ให้บริการต้องให้ความสำคัญกับการให้บริการให้มีความเสมอภาคเท่า

เทียมกันกับผู้รับบริการทุกคน ควรจัดลำดับความเร่งด่วน ตามความรุนแรงของโรคให้ถูกต้อง มีการส่งต่อข้อมูลอย่างเป็นระบบเพื่อคุณภาพในการรักษาและการบริการ 4. ควรจัดให้มีป้ายบอกทางในการเข้าถึงพื้นที่ต่าง ๆ ภายในโรงพยาบาลอย่างชัดเจน และเส้นทางคมนาคมสะดวก ควรเพิ่มจุดบริการในส่วนที่ทำให้เกิดการแออัดของผู้รับบริการ เช่น จุดบริการด้านแรก จุดวัดความดัน จุดคัดกรองโรค ที่ผู้รับป่วยทุกคนจะต้องเข้ารับบริการทำให้เกิดการล่าช้า จึงควรเพิ่มจุดบริการให้เพียงพอและสะดวกรวดเร็ว โดยไม่มีสิ่งกีดขวาง สำหรับการจัดส่งชั่วคราวที่ใกล้ตำแหน่งทางเข้าออกและหน้าแผนกฉุกเฉินมากที่สุด เพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้ารับบริการในโรงพยาบาล 5. ในเรื่องจำนวนแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ เพียงพอต่อการให้บริการ ซึ่งในช่วงสถานการณ์ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ปัญหาการขาดแคลนบุคลากรทางการแพทย์ยิ่งทวีคูณ โดยในด้านการบริหารจัดการควรมีการแบ่งงานตามสถานการณ์ การจัดสรรกำลังคนเน้นความเหมาะสมกับภาระงานที่ต้องทำและจำนวนผู้ป่วยโควิด-19 มีการสร้างความรู้และเข้าใจในการปฏิบัติงานแก่บุคลากร และ 6. การที่แพทย์ พยาบาล อธิบายขั้นตอนในการตรวจรักษาโรค ทางเลือกในการรักษาอย่างละเอียดเป็นที่เข้าใจ ดังนั้น การให้บริการในเรื่องความเชื่อมั่นว่าแพทย์ผู้ให้การรักษาสามารถวินิจฉัยโรคได้อย่างถูกต้อง โดยผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญกับการรักษามาตรฐานคุณภาพการให้บริการ การหาวัตกรรมต่าง ๆ มาส่งเสริมการให้บริการและยังคงมาตรฐานการรักษาที่ดี เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่มีคุณภาพมากขึ้น

อภิปรายผลการวิจัย

1. จากผลการศึกษาระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลราชบุรี พบว่า ระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลราชบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับคาดหวังสูงสุด หรือกล่าวได้ว่าความคาดหวังต่อการบริการของแต่ละบุคคลย่อมมีความคาดหวังที่จะได้รับการบริการอย่างดีที่สุด ซึ่งมีความคาดหวังให้บุคคลผู้ให้บริการประพฤติตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ โดยที่ประชาชนคาดหวังต่อการให้บริการในด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการสร้างความมั่นใจและรูปลักษณ์ทางกายภาพ รวมถึงด้านการดูแลเอาใจใส่ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) ได้กล่าวถึงทฤษฎีความคาดหวังของวูรัม (Vroom) ว่า บุคคลย่อมประเมินความเป็นไปได้ของผลที่จะเกิดขึ้นแล้วจึงดำเนินการตามที่ตนคาดหวังไว้ โดยจากผลการศึกษามีระดับความคาดหวังมากที่สุดทุกด้าน เป็นผลทำให้ในภาพรวมของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลราชบุรีอยู่ในระดับคาดหวังสูงสุด สอดคล้องกับงานวิจัยของคู่ขวัญ มาลีวงษ์ และคณะ (2566) ที่ศึกษาความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความผูกพัน ของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ความเป็นเลิศทางการแพทย์บาดแผลและออสโตมี คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล พบว่า ความคาดหวังภาพรวมต่อการเข้ารับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยส่วนใหญ่ผู้รับบริการมีความคาดหวัง



ด้านคุณภาพการรักษายาบาล เนื่องจากผู้ป่วยต้องการเข้ารับบริการในโรงพยาบาล จะเน้นการฟื้นฟูหายจากโรคภัยและได้รับบริการที่ดีที่สุด โดยระบบการบริการที่ดีต้องมีโครงสร้างที่ชัดเจน และได้รับการวางระบบไว้อย่างครอบคลุม ขณะเดียวกันมีความขัดแย้งกับผลการวิจัยของอัญชลี เพชรรอบ (2561) ที่ศึกษาระดับความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพบริการบุคลากรโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ พบว่า ระดับความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพบริการบุคลากรโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยที่ประชาชนผู้รับบริการคาดหวังในด้านความรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ คาดหวังในระดับมากที่สุด แต่ในด้านการตอบสนองความต้องการ การให้ความเชื่อมั่นของบริการ และด้านความเอาใจใส่ ผู้รับบริการมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ทำให้ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. การศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลราชบุรี พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลราชบุรีในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ประชาชนให้ความสำคัญกับด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลราชบุรี และการสร้างความมั่นใจมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาล สอดคล้องกับแนวคิดของ Chaudhuri & Holbrook (2001) ได้อธิบายไว้ว่า เมื่อผู้รับบริการเกิดความเชื่อใจแล้ว ย่อมส่งผลทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจตามมา ทั้งนี้ ความรู้สึกพึงพอใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งจะเป็นไปในทิศทางบวก หากสิ่งนั้นสามารถที่จะมาตอบสนองความต้องการของบุคคลนั้นได้ โดยที่การบริการทางการแพทย์ที่ทันสมัยและแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางมีความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ความเป็นรูปธรรมของบริการความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ และการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ซึ่งทุกด้านมีความพึงพอใจในระดับมาก เป็นผลให้ภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของไพรัช วงศ์จุมปู และทัศนมินทร์ รัชตธนรัชต์ (2565) ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการส่งต่อผู้ป่วยฉุกเฉินในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 จังหวัดพะเยา พบว่า ความพึงพอใจของผู้ป่วย ญาติที่ใช้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยส่วนใหญ่ผู้รับบริการพึงพอใจต่อระบบบริการด้านคุณภาพการให้บริการ และบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความพึงพอใจ ด้านระยะเวลาการให้บริการ ความสะดวกในการบริการ และสภาพแวดล้อมในการบริการอยู่ในระดับมาก

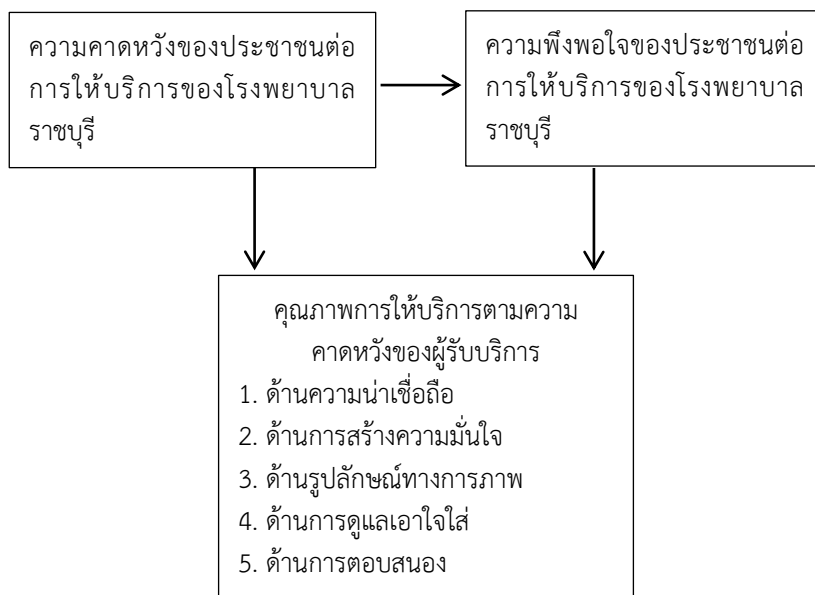
3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของการให้บริการของโรงพยาบาลราชบุรีกับการให้บริการที่ประชาชนคาดหวัง พบว่า โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจและความคาดหวังมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ หรือกล่าวได้ว่า การให้บริการของโรงพยาบาลราชบุรียังไม่สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังที่ตั้งเอาไว้ของประชาชนผู้รับบริการ อาจเนื่องจากเจ้าหน้าที่

แพทย์ หรือพยาบาลวินิจฉัยโรคและบริการตรวจรักษากับปัญหาสุขภาพไม่ได้รับการตอบสนองตามความคาดหวังที่ตั้งเอาไว้ จึงทำให้มีความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวัง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวรวิญญา เขยตุ้ย และคณะ (2561) ที่ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มารับบริการโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมพบว่าระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับความพึงพอใจ สอดคล้องกับแนวคิดของสุนันทา ยอดเณร (2551) ได้อธิบายองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการไว้ว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังไว้ล่วงหน้าต่อการบริการจากผู้ให้บริการ โดยที่มนุษย์แต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันเนื่องจากความคาดหวังที่ได้รับมาไม่เหมือนกัน หากว่าความคาดหวังมากแต่ได้รับการตอบสนองอย่างดีจะส่งผลให้มีความพึงพอใจมากตามไปด้วย ขณะเดียวกัน อาจเกิดความไม่พึงพอใจเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวัง

4. แนวทางการให้บริการตามที่ประชาชนคาดหวัง ประกอบด้วย 1. จัดระบบบริการเพื่อลดระยะเวลาการคอยการเข้ารับบริการ 2. ควรมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้คำแนะนำตามจุดบริการ 3. จัดลำดับความเร่งด่วน ตามความรุนแรงของโรคให้ถูกต้อง มีการส่งต่อข้อมูลอย่างเป็นระบบเพื่อคุณภาพในการรักษาและการบริการ 4. จัดให้มีป้ายบอกทางในการเข้าถึงพื้นที่ต่าง ๆ เพิ่มจุดบริการให้เพียงพอและสะดวกรวดเร็ว 5. การจัดสรรกำลังคนเน้นความเหมาะสมกับภาระงานที่ต้องทำ 6. รักษามาตรฐานคุณภาพการให้บริการ การหาวัตกรรมมาส่งเสริมการให้บริการและยังคงมาตรฐานการรักษาที่ดี เนื่องจากการให้บริการของโรงพยาบาลในปัจจุบันต้องมีความสะดวกรวดเร็ว สอดคล้องกับงานวิจัยของชำนาญ ชูรัตน์ (2561) ที่ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพัทลุง อำเภอเมือง จังหวัดพัทลุง พบว่า แนวทางในการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ควรปรับปรุงระยะเวลาในการรอคอยให้เร็วขึ้น และเจ้าหน้าที่ควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มารับบริการ ควรปรับปรุงเรื่องสถานที่จอดรถให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้มารับบริการ ติดป้ายขั้นตอนการรับบริการของจุดต่าง ๆ เพื่อความสะดวกของผู้มารับบริการ และควรเพิ่มสื่อประชาสัมพันธ์เพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงระบบต่าง ๆ ของโรงพยาบาล

องค์ความรู้จากการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลราชบุรี ผู้วิจัยสังเคราะห์องค์ความรู้จากการวิจัย ดังภาพที่ 1 ดังนี้



ภาพที่ 1 องค์ความรู้จากการวิจัย

จากภาพที่ 1 ประชาชนมีความคาดหวังต่อการให้บริการของโรงพยาบาลราชบุรี ซึ่งมีความคาดหวังต่อการบริการของแต่ละบุคคลย่อมมีความคาดหวังที่จะได้รับการบริการอย่างดีที่สุด ซึ่งมีความคาดหวังให้โรงพยาบาลราชบุรีตอบสนองในด้านคุณภาพการบริการตามที่ต้องการ โดยที่ประชาชนคาดหวังต่อการให้บริการในด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการสร้างความมั่นใจและรูปลักษณ์ทางกายภาพ รวมถึงด้านการดูแลเอาใจใส่ ทั้งนี้การให้บริการของโรงพยาบาลราชบุรียังไม่สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังที่ตั้งเอาไว้ของประชาชนผู้รับบริการ จึงทำให้มีความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังที่ตั้งไว้ หากว่าความคาดหวังมากแต่ได้รับการตอบสนองอย่างดีจะส่งผลให้มีความพึงพอใจมากตามไปด้วย ขณะเดียวกันอาจเกิดความไม่พึงพอใจหรือพึงพอใจน้อยเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ควรมีนโยบายนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ เพื่อลดขั้นตอนในการบริการ ให้สะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น เช่น เพิ่มอินเทอร์เน็ต อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. สรรหาจำนวนบุคลากรให้เพียงพอต่อหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยเพิ่มบุคลากรด้านประชาสัมพันธ์ ให้คำแนะนำในการเข้ารับบริการ

2. สร้างความรู้และเข้าใจในการปฏิบัติงานแก่บุคลากร โดยการฝึกอบรมพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน โดยรักษามาตรฐานคุณภาพการให้บริการ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ผลการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาโดยใช้ตัวแปร ความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลราชบุรีในด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย ความน่าเชื่อถือ การสร้างความมั่นใจ รูปลักษณ์ทางกายภาพ การดูแลเอาใจใส่ และการตอบสนอง ฉะนั้น จึงควรมีการศึกษาถึงตัวแปรอื่น ๆ ต่อการให้บริการของโรงพยาบาลราชบุรีในด้านต่าง ๆ เช่น คุณภาพการให้บริการ การกลับมาใช้ซ้ำ และการตัดสินใจเลือกใช้บริการ เป็นต้น เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น และต่างไปจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

2. ผลการวิจัยครั้งนี้เป็นเพียงผลการวิเคราะห์จากกรณีเฉพาะผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลราชบุรี ฉะนั้น ผู้ที่สนใจศึกษาวิจัยต่อเนื่องสามารถเลือกใช้ตัวแปรเช่นเดียวกันกับงานวิจัยนี้โดยศึกษากับพื้นที่โรงพยาบาลอื่น เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาเปรียบเทียบกับมีความเหมือนหรือความแตกต่างกันอย่างไร และปรับใช้ในการพัฒนาต่อไป

3. ผลการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง และเพื่อให้ผลการศึกษามีความครอบคลุม เที่ยงตรง ครบถ้วนมากยิ่งขึ้น ฉะนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปจึงควรมีการเชิงคุณภาพควบคู่ไปด้วย โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึกร่วมกับการสังเกตพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่าง

เอกสารอ้างอิง

- คูขวัญ มาลีวงษ์ และคณะ. (2566). ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความผูกพัน ของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ความเป็นเลิศทางการแพทย์การพยาบาลบาดแผลและออสโตมี คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล. *วชิรสารการพยาบาล*, (25)1, 39-57.
- งานสารสนเทศ โรงพยาบาลราชบุรี. (2563). *ข้อมูลผู้ใช้บริการโรงพยาบาลราชบุรี ประจำปีงบประมาณ 2563*. สืบค้น 7 ธันวาคม 2563, จาก <https://info.rajburi.org/rbinfo/web/site/index>
- ชำนาญ ชูรัตน์. (2561). ประสิทธิภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพัทลุง อำเภอเมือง จังหวัดพัทลุง. *วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ*, 6(2), 16-24.
- ไพรัช วงศ์จุมปู และทัศนมินทร์ รัชตาธนรัชต์. (2565). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการส่งต่อผู้ป่วยฉุกเฉินในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 จังหวัดพะเยา. *วารสารการแพทย์ฉุกเฉินแห่งประเทศไทย*, (2)1, 17-27.
- วรัญญา เขยตุ้ย และคณะ. (2561). ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มารับบริการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. *วารสาร Mahidol R2R e-Journal*, 5(1), 101-119.



- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). กลยุทธ์การตลาด การบริหารการตลาดและกรณีตัวอย่าง. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ธีระฟิล์มและโซเท็กซ์.
- สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ. (2564). แผนปฏิบัติราชการของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติระยะ 5 ปี พ.ศ.2561 – 2565 (ฉบับทบทวน พ.ศ.2565). สืบค้น 25 พฤศจิกายน 2564, จาก nhso.go.th/view/1/E-BOOK/TH-TH
- สุนันทา ยอดเนร. (2551). การประเมินคุณภาพการบริการจากความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ของผู้รับบริการงานเภสัชกรรมในสถานบริการสาธารณสุขระดับปฐมภูมิในกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการองค์กรเภสัชกรรม). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อัญชลี เพชรรอบ. (2561). คุณภาพการบริการของแผนกผู้ป่วยนอก ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วารสารวิจัยและนวัตกรรมทางสุขภาพ, 1(1), 1–11.
- Chaudhuri, A. & Holbrook, M. B. (2001). The chain of effects from brand trust and brand affect to brand performance the role of brand loyalty. *Journal of Marketing*, 65(2), 81–93.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: an introductory analysis*. New York: Haper & Row.

