

บทความงานวิจัย

เรื่องคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

The Service Quality of Hat Yai Hospital, Hat Yai District Songkhla Province

นางสาวจิราพร เรืองยังมี

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 2) เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาซึ่งเปรียบเทียบกับปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ สิทธิการรักษา และแผนกที่เข้ามารับการรักษาพยาบาล

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลหาดใหญ่ จำนวน 368 ราย โดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้ 1) ข้อมูลทั่วไปหรือปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ 2) คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยศึกษาคุณภาพการบริการ 3) ความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการใช้บริการค่าใช้ ค่า t-Test และ ค่า F-Test

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ในภาพรวม พบว่าเกินความคาดหวัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 การทดสอบสมมติฐาน ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เข้ารับบริการที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการที่ จำแนกตามเพศ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ในด้านสิ่งที่จับต้องได้ และด้านการตอบสนอง และหากญาติญาติหรือเพื่อนป่วยต้องมารับการรักษาตัวในโรงพยาบาล จะมีการแนะนำให้มาใช้บริการ และคิดว่าหากป่วยจะกลับมาเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลแห่งนี้

คำสำคัญ : คุณภาพการบริการ โรงพยาบาลหาดใหญ่ ความคาดหวัง

Abstract

This research is a quantitative research study using a survey study method. Objective 1) To study service quality, request Hat Yai Hospital, Hat Yai District, Songkhla Province 2) to study service quality, service quality, request for Hat Yai Hospital, Hat Yai District, Songkhla Province, which compared with personal factors, ie gender, age, education level, status, occupation, income Get treatment rights And the department that comes to receive medical treatment

The sample group used in this research was 368 patients using Hat Yai Hospital service. The tools used in the research were questionnaires. The questionnaire is divided into 3 parts as follows: 1) General information or personal factors of service recipients 2) Service quality of Hat Yai Hospital, Songkhla Province by studying service quality 3) opinions of service recipients The statistics used in data analysis are mean (\bar{x}), standard deviation (SD) and hypothesis testing. Compare the differences between personal factors and service satisfaction. The values use t-Test and F-Test.

The research found that Service quality of Hat Yai Hospital, Songkhla Province The service quality of Hat Yai Hospital, Hat Yai District, Songkhla Province in overall showed that the expectation was at an average of 3.77. The personal factor data of different service users affected the satisfaction of receiving services classified by sex at the statistical significance level of .05. in tangible things And the response And if relatives, relatives or sick friends have to come to receive treatment in the hospital Will be recommended to come to use the service And thought that if he was sick, he would return to the hospital for treatment again

Key words: service quality ,Hat Yai Hospital, Expectation

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เนื่องจากสภาพสังคมในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงจากในอดีตเป็นอย่างมาก โดยมีสาเหตุมาจากปัญหาสภาวะด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และวัฒนธรรม ที่เปลี่ยนแปลงไป จึงทำให้กลุ่มบริการจึงคิดค้นการนำกลยุทธ์วิธีการ รวมทั้งเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาเพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มรับบริการที่เพิ่มมากขึ้น เพื่อพัฒนาคุณภาพของบริการให้เป็นที่พึงพอใจ และประทับใจ ต่อผู้เข้ารับบริการ ซึ่งการบริการปัจจุบันการบริการด้านสุขภาพ นับเป็นสิทธิขั้นพื้นฐาน ของประชาชนทุกคน และทุกกลุ่มให้มีสิทธิประโยชน์ในการรับบริการที่เท่าเทียมกับ ตามมาตรฐานที่ดีตามหลักบริการ ซึ่งการบริการภายในโรงพยาบาลนับเป็นสถานบริการด้านสุขภาพที่สำคัญ เพื่อเป็นสถานที่บริการให้แก่ประชาชนเมื่อเกิดอาการเจ็บป่วย โรงพยาบาลรัฐบาล จึงมีการปรับเปลี่ยน และมุ่งเน้นงานบริการที่ดี ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด และกระจายให้ครอบคลุมประชาชนในทุกพื้นที่ แต่ในความเป็นจริง นั้นการได้รับบริการที่ดียังมีความเหลื่อมล้ำกับ จึงส่งผลให้การเข้าถึงการรับบริการที่ไม่เท่าเทียมกัน ดังนั้นเมื่อ โรงพยาบาลเป็นสถานบริการด้านสาธารณสุขที่จำเป็น ดังนั้นการพัฒนาคุณภาพบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เข้ารับบริการ ในระดับความพึงพอใจที่สามารถยอมรับได้

โรงพยาบาลหาดใหญ่จัดเป็น สถานบริการด้านสุขภาพของภาครัฐที่มีความจำเป็นของประชาชนในพื้นที่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เป็นอย่างยิ่ง แต่ด้วยโรงพยาบาลหาดใหญ่เป็นโรงพยาบาลของรัฐจึงมีข้อจำกัดด้านทรัพยากรมากกว่าโรงพยาบาลเอกชนที่มีการให้บริการที่ดีกว่า และมีการแข่งขันการให้บริการสูง เมื่อกล่าวถึงโรงพยาบาลของรัฐบาล จะปรากฏให้เห็นในเรื่องของจำนวนประชากรที่เข้ามาใช้บริการที่สูงขึ้น ซึ่งกลุ่มผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่มักเป็นกลุ่มผู้รายได้น้อย ประกอบกับปัจจุบันผู้ใช้บริการกลุ่มนี้เริ่มมีการเข้ารับบริการเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ จึงทำให้โรงพยาบาลหาดใหญ่ เปรียบเสมือนที่พึ่งที่สำคัญในเวลาเจ็บป่วย แต่โรงพยาบาลใหญ่ก็มีข้อจำกัดในด้านต่างๆ ก็เพิ่มมากขึ้นเช่นกัน จนส่งผลกระทบต่อ การให้บริการของโรงพยาบาลหาดใหญ่ที่จะไม่เพียงพอ กับความต้องการของผู้ใช้บริการในหลายๆด้าน ทั้งในเรื่องของการให้บริการ อาจจะมีการดูแลเอาใจใส่ผู้ป่วยได้ไม่ทั่วถึง เนื่องจากกลุ่มผู้ใช้บริการมีจำนวนมากกว่ากลุ่มบุคคลกรภายในโรงพยาบาล ซึ่งส่งผลให้ไม่เพียงพอกับความต้องการบริการ บางครั้งผู้รับบริการอาจใช้เวลาในการรอคิวการรักษา ส่วนเรื่องยาและเวชภัณฑ์ งบประมาณที่ได้รับการจัดสรรจากรัฐบาล อาจไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อสิ่งของจำเป็นประเภทยาและเวชภัณฑ์(สริพร เจริญศรีวิริยากุล 2554,เชิดชู อริยศรีวัฒนา 2554) จากปัญหาดังกล่าว ความคาดหวังของประชาชนที่เพิ่มสูงขึ้น ทำให้ความต้องการบริการด้านการแพทย์ของประชาชนเกินขีดความสามารถที่โรงพยาบาลหาดใหญ่จัดให้ได้ จึงส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความไม่พอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาล ดังนั้นการปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพ การจัดการ การดำเนินงาน ที่มีคุณภาพให้คุ้มค่าตามสิทธิประโยชน์ที่มนุษย์พึงได้รับ เป็นสิ่งที่ทางโรงพยาบาลต้องรีบดำเนินการและข้อมูลสนับสนุนด้านคุณภาพการให้บริการจึงเป็นสิ่งจำเป็น และมีประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

ดังนั้นในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จึงมุ่งเสนอแนวคิด และหลักการเพื่อประโยชน์ในการวิจัย เรื่องคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยกล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพ และคุณภาพการให้บริการ เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ การวัดคุณภาพการให้บริการ

เครื่องมือศึกษาคุณภาพการให้บริการ ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ ซึ่งคาดว่าจะงานวิจัยฉบับนี้จักเป็นประโยชน์ต่อแวดวงวิชาการ และเป็นพื้นฐานของการทำงานวิจัย ในลักษณะที่จักได้ช่วยกันต่อเติมหรือต่อยอดองค์ความรู้ด้านนี้ และจะยังคุณูปการเมื่อนำไปใช้เป็นกรอบความคิดเพื่อการสร้างเครื่องมือเพื่อวัดคุณภาพการให้บริการในสถานพยาบาลทั่วไป ทั้งหน่วยงานของรัฐและเอกชน ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการขอโรงพยาบาลหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
2. เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการคุณภาพการบริการขอโรงพยาบาลหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาซึ่งเปรียบเทียบกับปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ สิทธิการรักษา และแผนกที่เข้ามารับการรักษายาบาล

ขอบเขตการวิจัย

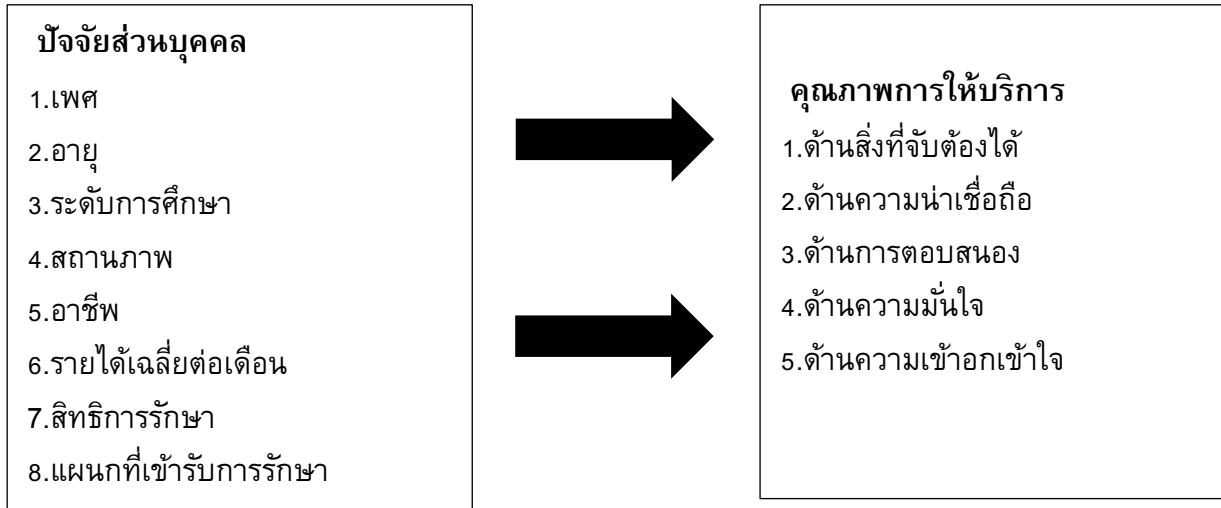
การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยมีขอบเขตดังนี้

- 1.ขอบเขตของเนื้อหา : ศึกษาแนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลหาดใหญ่ จังหวัดสงขลามีทั้งหมด 5 ด้าน
 - 1.1.ด้านสิ่งที่จับต้องได้
 - 1.2.ด้านความน่าเชื่อถือ
 - 1.3.ด้านการตอบสนอง
 - 1.4.ด้านความมั่นใจ
 - 1.5.ด้านความเข้าใจ
- 2.ประชากรที่ใช้ในการศึกษา : ผู้ที่ใช้บริการโรงพยาบาลหาดใหญ่ จำนวน 368 ราย ในช่วงอายุ 15 - 60 ปี ที่เข้ารับบริการ ณ บริเวณหน้าห้องจ่ายยา
- 3.กลุ่มตัวอย่าง : ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลหาดใหญ่ จำนวน 368 ราย ใช้สูตรการสุ่มเก็บข้อมูล ณ บริเวณหน้าห้องจ่ายยา
- 4.การสุ่มตัวอย่าง : การสุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก(convenience sampling)
- 5.ช่วงเวลาที่ทำงานวิจัย : ศึกษาดำเนินการตั้งแต่ เดือนธันวาคม 2561 ถึง เดือนมกราคม 2562

กรอบแนวความคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

(Independent Variable)



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิด

สมมติฐานของการวิจัย

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เข้ารับบริการที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการที่ต่างกัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัยคุณภาพการบริการโรงพยาบาลขนาดใหญ่ไปประกอบเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และสามารถขยายผลไปสู่คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลในจังหวัดอื่น ๆ ต่อไป

2. เพื่อนำเสนอปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลใหญ่ เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปใช้เป็นข้อมูลสนับสนุนการปรับปรุงคุณภาพการบริการต่อไปจากจุดซ้กประวัติผู้ป่วย

วิธีการดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยศึกษาเรื่อง “การศึกษาคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลขนาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีวิธีการดำเนินการศึกษา ดังนี้

- 3.1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล
- 3.3. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล
- 3.4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5. การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่นำมาใช้ศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ผู้ที่มารับบริการของโรงพยาบาลหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยเฉลี่ยจากจำนวนผู้รับบริการที่เข้ารับบริการ ในระยะเวลา ๑ เดือน (15 พฤศจิกายน 2561 ถึง 15 ธันวาคม 2561) ซึ่งมีจำนวนเฉลี่ย วันละ 300 คน หรือประมาณ 9,000 คนต่อเดือน

ประชากรเป้าหมายที่ต้องการทั้งหมด

ดังนั้นในการเก็บรวบรวมกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ จากกลุ่มประชากรทั้งหมด 9,000 คน จำนวน สุ่มเก็บตัวอย่างประชาชนทั้งสิ้น 368 ตัวอย่าง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความเชื่อถือมากขึ้น

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ออกแบบสอบถามในการสำรวจคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลหาดใหญ่ โดยใช้คำถามปลายปิด (Close ended Questionnaire) โดยผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นผู้กรอกข้อมูลในแบบสอบถามด้วยตัวอย่าง โดยมีรายละเอียดขั้นตอนดังต่อไปนี้

3.2.1. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารงานวิจัยและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

3.2.2. สร้างแบบสอบถาม เพื่อสำรวจคุณภาพการบริการในประเด็นต่อไปนี้

- ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- คุณภาพการบริการในโรงพยาบาลหาดใหญ่
- ความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการของโรงพยาบาลหาดใหญ่

ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อใช้สอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการขอโรงพยาบาลหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาโดยแบ่งเป็น 3 ส่วน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อวิจัยในเรื่อง การศึกษาคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูลดังต่อไปนี้

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างโดย กำหนดกลุ่มตัวอย่าง 368 ตัวอย่าง เมื่อผู้วิจัยได้รวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมดแล้ว ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาและค้นคว้าจากเอกสาร สิ่งพิมพ์ วิทยานิพนธ์ งานวิจัยทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ บทความ ดารา และสื่ออิเล็กทรอนิกส์

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC (Statistical Package for the Social Sciences/Personal Computer) เมื่อได้รับแบบสอบถามครบตามจำนวนที่ต้องการแล้วจึงนำแบบสอบถามมาลงรหัส (coding) จึงทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีวิเคราะห์ทางสถิติ ดังต่อไปนี้

3.5.1. ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถามหลังจากดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเสร็จเรียบร้อยแล้ว จำนวน 368 ชุด

3.5.2. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

3.5.3. การวิเคราะห์ข้อมูล ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์และสมมติฐาน ดังนี้

3.5.3.1. การแจกแจงความถี่ (frequency) และหาร้อยละ (percentage) สำหรับวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ สิทธิการรักษา แผนกที่เข้ารับการรักษาพยาบาล นำเสนอในรูปแบบของตารางและความเรียง

3.5.3.2. ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) สำหรับวิเคราะห์ระดับการศึกษาคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ในแต่ละด้าน ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1

3.5.3.3. ใช้ Independent Sample t-test สำหรับการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ตามตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลที่มี 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2

3.5.3.4. ใช้ One-Way Analysis of Variance สำหรับเปรียบเทียบระดับการศึกษาคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ตามตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลที่มากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สิทธิการรักษา แผนกที่เข้ารับการรักษา

ผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องการศึกษาคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปหรือปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 195 คน อายุระหว่าง 26 – 35 ปี จำนวน 162 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 212 คน สถานภาพโสด จำนวน 174 คน ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว เข้ามาขอรับบริการมากที่สุด จำนวน 108 คน จำแนกตามระดับรายได้ ในช่วง 10,001 -20,000 บาท จำนวน 141 คน จำแนกตามสิทธิการรักษาประกันสังคม/ประกันสุขภาพ มากที่สุด จำนวน 108 คน และจำแนกตามแผนกที่เข้ามาใช้บริการมากที่สุด คือตรวจรักษาโรคทั่วไป จำนวน 149 คน

2. คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ในภาพรวม พบว่าเกินความคาดหวัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77

2.1 ด้านสิ่งที่จับต้องได้ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.74 ซึ่งจัดได้ว่ามีผลต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับเกินความคาดหวัง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การแต่งกายของพนักงานเรียบร้อยและดึงดูดความสนใจ มีค่าเฉลี่ย 3.76 สถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก เฟอร์นิเจอร์ สิ่งของมีการตกแต่งน่าสนใจ และสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการสะอาดเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 3.74 และสถานที่ให้บริการมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.73 ตามลำดับ

2.2 ด้านความน่าเชื่อถือ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.76 ซึ่งจัดได้ว่ามีผลต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับเกินความคาดหวัง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความไว้วางใจว่าปัญหาที่เกิดขึ้นได้รับการแก้ไข มีค่าเฉลี่ย 3.83 เวลาในการให้บริการทำได้ตามเวลาที่กำหนด บริการที่ได้รับมีคุณภาพตามที่สัญญา และข้อมูลส่วนบุคคลที่ให้ไปจะถูกใช้อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.74 4 ตามลำดับ

2.3 ด้านการตอบสนอง โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.74 ซึ่งจัดได้ว่ามีผลต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับเกินความคาดหวัง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระยะเวลาในการตอบสนองของพนักงานในการให้บริการและความช่วยเหลือ มีค่าเฉลี่ย 3.78 พนักงานวุ่นวายกับงานอื่นและเสียเวลาก่อนที่จะมาให้บริการและความช่วยเหลือมีค่าเฉลี่ย 3.77 พนักงานมีความพร้อมตลอดเวลาที่จะให้บริการและความช่วยเหลือ มีค่าเฉลี่ย 3.74 ระยะเวลาในการรอที่จะได้รับบริการและความช่วยเหลือมีค่าเฉลี่ย 3.67 ตามลำดับ

2.4 ด้านความมั่นใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.83 ซึ่งจัดได้ว่ามีผลต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับเกินความคาดหวัง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานทำให้รู้สึกน่าไว้วางใจมีค่าเฉลี่ย 3.93 พนักงานทำให้ท่านเชื่อมั่นในบริการที่ได้รับมีค่าเฉลี่ย 3.90 รู้สึกปลอดภัย เมื่อทำธุรกรรมกับพนักงานมีค่าเฉลี่ย 3.91 พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.60 ตามลำดับ

2.5 การทดสอบสมมติฐาน ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เข้ารับบริการที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการที่ต่างกัน

1) จำแนกตามเพศพบว่า มีค่า Probability (p) มากกว่า .05 จำนวน 2 ข้อได้แก่ด้านสิ่งของที่จำเป็นได้ และด้านการตอบสนอง แสดงว่า ลูกค้ำที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา แตกต่างกันในด้านสิ่งของที่จำเป็นได้ และด้านการตอบสนอง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

2) จำแนกตามอายุพบว่า มีค่า Probability (p) มากกว่า .05 ทุกข้อแสดงว่า ลูกค้ำที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

3) จำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า มีค่า Probability (p) มากกว่า .05 ทุกข้อแสดงว่า ลูกค้ำที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

4) จำแนกตามสถานภาพพบว่า มีค่า Probability (p) มากกว่า .05 ทุกข้อแสดงว่า ลูกค้ำที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

5) จำแนกตามอาชีพพบว่า มีค่า Probability (p) มากกว่า .05 ทุกข้อแสดงว่า ลูกค้ำที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

6) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนพบว่า มีค่า Probability (p) มากกว่า .05 ทุกข้อแสดงว่า ลูกค้ำที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

7) จำแนกตามสิทธิการรักษาพบว่า มีค่า Probability (p) มากกว่า .05 ทุกข้อแสดงว่า ลูกค้ำที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

8) จำแนกตามแผนกที่เข้ารับการรักษาพบว่า มีค่า Probability (p) มากกว่า .05 ทุกข้อแสดงว่า ลูกค้ำที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

3.ความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการของโรงพยาบาลหาดใหญ่ ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นดังนี้

3.1 ความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการของโรงพยาบาลหาดใหญ่พบว่าหากญาติญาติหรือเพื่อนของท่านป่วยต้องมารับการรักษาตัวในโรงพยาบาล ท่านจะแนะนำให้มาโรงพยาบาลหาดใหญ่ แนะนำจำนวน 319 คน ไม่แนะนำ จำนวน 25 คน และไม่แน่ใจ จำนวน 24 คน

3.2 ความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการของโรงพยาบาลหาดใหญ่พบว่าหากท่านป่วยต้องเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลอีกและสามารถเลือกโรงพยาบาลอื่นได้ท่านจะกลับมารักษาที่โรงพยาบาลอีกหรือไม่ มาจำนวน 361 คน ไม่มา จำนวน 3 คน และไม่แน่ใจจำนวน 4 คน

9. อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง การศึกษาคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีประเด็นสำคัญสามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปหรือปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 26 – 35 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพโสด ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว เข้ามาขอรับบริการมากที่สุด จำแนกตามระดับรายได้ ในช่วง 10,001 -20,000 บาท จำแนกตามสิทธิการรักษาประกันสังคม/ประกันสุขภาพ มากที่สุด และจำแนกตามแผนกที่เข้ามารับบริการมากที่สุด คือตรวจรักษาโรคทั่วไป เมื่อนำข้อมูลส่วนตัวมาพิจารณาร่วมกับข้อมูลทางพฤติกรรม พบว่ามีความสอดคล้องกันคือ มีจุดประสงค์ในการใช้บริการคือ รักษาโรคประจำตัว สาเหตุที่เลือกใช้บริการคือการเดินทางสะดวกสบาย และใช้สิทธิพื้นฐานการบริการของตนเองตามเขตที่พักอาศัย และผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะชำระค่าบริการเอง ซึ่งสอดคล้องกับค่าบริการตรวจรักษาในกรณีผู้ป่วยนอก และการชำระค่าบริการก็มีความสอดคล้องกับอาชีพโดยอาชีพส่วนใหญ่คือธุรกิจและค้าขายและการชำระค่าบริการส่วนใหญ่จะชำระค่าบริการเอง

2.คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ในภาพรวม พบว่าเกินความคาดหวัง เมื่อพิจารณารายด้าน ทุกด้านคุณภาพการบริการอยู่ในระดับเกินความคาดหวัง คือ

ด้านสิ่งที่จับต้องได้ .อยู่ในระดับเกินความคาดหวัง สอดคล้องกับ (รุ่งโรจน์ สงสระบุญ,2557) ด้านความเป็นรูปธรรม พบว่า ประเด็นย่อยที่ว่า โรงพยาบาลนี้มีเครื่องมือในการรักษาทางการแพทย์ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่างที่สุดนั้น ทางโรงพยาบาลควรที่จะพัฒนาหรือบำรุงรักษาเครื่องมือในการรักษาทางการแพทย์ให้ดูใหม่และพร้อมใช้งานอยู่เสมอ หรืออาจจะใช้การสื่อสารเพื่อส่งเสริมการรับรู้เกี่ยวกับเครื่องมือทางการแพทย์หรือเทคโนโลยีรวมทั้งนวัตกรรมที่ทันสมัยและมีคุณภาพในการตรวจรักษาโรคและมีความพร้อมให้การบริการแก่ผู้ใช้บริการ

ด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับเกินความคาดหวัง สอดคล้องกับ พัฒนา ศิริโชติบัณฑิต (2548) ได้กล่าวว่า ความเชื่อถือ หมายถึง การบริการลูกค้าหรือผู้มารับบริการที่เข้ามาใช้บริการแล้วหลายครั้ง จนทำให้เกิดความเชื่อถือและยอมรับในบริการที่มีคุณภาพ มีความถูกต้องและเที่ยงตรง เป็นไปตาม สัญญาระหว่างผู้มารับบริการและกิจการ สร้างให้เกิดความเชื่อถือว่า จะเข้ามาใช้บริการของ โรงพยาบาล วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2548) ที่กล่าวว่า ลูกค้าหรือผู้มารับบริการจะเกิดความเชื่อถือได้ เมื่อองค์กรได้ให้บริการอย่างถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้น สอดคล้องกับแนวความคิดของ

ด้านการตอบสนอง อยู่ในระดับเกินความคาดหวัง สอดคล้องกับพัฒนา ศิริโชติบัณฑิต (2548) ที่กล่าวว่า การตอบสนองเป็นการตอบรับต่อผู้มาใช้บริการให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรหรือบุคลากรที่ให้บริการภายใต้ความปรารถนาดีมีการช่วยเหลือผู้มาใช้บริการ พร้อมทั้งจะให้บริการได้โดยทันที ดังนั้น พนักงานหรือเจ้าหน้าที่จะต้องมีความไวต่อการตอบรับหรือตอบสนองต่อผู้รับบริการ

ด้านความมั่นใจ อยู่ในระดับเกินความคาดหวัง สอดคล้องกับ อัจฉรา สงวนทรัพย์ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง “คุณภาพในการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพในการให้บริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับสูงที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่า คุณภาพการให้บริการในด้านการรับประกัน ของธนาคารออมสิน สาขาผักไห่อยู่ในระดับสูงที่สุด ลำดับต่อมาคือ คุณภาพ การให้บริการในด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ คุณภาพการให้บริการ ในด้าน ความรวดเร็ว คุณภาพการให้บริการในด้านสิ่งที่สัมผัสได้ และคุณภาพการให้บริการในด้านการเอาใจใส่ ลูกค้าเป็นรายบุคคล

ด้านความเข้าใจ อยู่ในระดับเกินความคาดหวัง สอดคล้องกับวีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547) ได้กล่าวอีกว่าความเข้าใจและการรู้จักลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ โดยหมายถึงการพยายามเข้าถึงความต้องการของผู้บริโภค เพื่อรับรู้และหาทางตอบสนองให้ตรงตามความต้องการให้มากที่สุด นอกจากนี้ชัย สมพล ชาวประเสริฐ (2547) กล่าวว่า การเข้าใจและรู้จักลูกค้าหรือผู้มารับบริการนั้น คือ การเอาใจใส่ ลูกค้าเป็นรายบุคคล ก็คือการดูแล เอาใจใส่ให้บริการด้วยความตั้งใจเข้าใจปัญหาหรือความต้องการของ ลูกค้าที่ต้องการ การตอบสนองเน้นการบริการและมีการสื่อสารทำความเข้าใจกับลูกค้าอย่างถ่องแท้

การทดสอบสมมติฐาน ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เข้ารับบริการที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการที่ต่างกัน เมื่อจำแนกตามเพศพบว่า มีค่า Probability (p) มากกว่า .05 จำนวน 2 ข้อได้แก่ด้านสิ่งที่จับต้องได้ และด้านการตอบสนอง แสดงว่า ลูกค้าที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็น คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา แตกต่างกันในด้านสิ่งที่จับต้องได้ และด้านการตอบสนอง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และไม่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สิทธิการรักษา แผนกที่เข้ารับการรักษา ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 สอดคล้องกับ (ภักดี สูงใหญ่ และคณะ, 2557) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของลูกค้าที่ศูนย์การค้าเซ็นทรัล พบว่า สถานภาพทางเศรษฐกิจ อาชีพมีผลต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดต่อระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่ศูนย์การค้าเซ็นทรัลทั้งสิ้น ทั้งโดยรวม และรายด้าน ไม่ต่างกัน ลูกค้าที่มีอายุต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกัน รายได้ต่อเดือนต่างกัน ที่พักอาศัยต่างกัน มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่ศูนย์การค้าเซ็นทรัลทั้งสิ้น โดยรวมของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และแบบจำลองด้านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีตัวแปรอิสระ 4 ตัว คือ ด้านสถานที่และเวลา ด้านโปรโมชั่นและการศึกษา ด้าน

สภาพแวดล้อมทางกายภาพ และด้านบุคคล เป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่ ศูนย์การค้าเซียร์รังสิต อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

2.ความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการของโรงพยาบาลหาดใหญ่ พบว่าหากญาติ หรือเพื่อนของท่านป่วยต้องมารับการรักษาตัวในโรงพยาบาล ท่านจะแนะนำให้มาโรงพยาบาลหาดใหญ่ ส่วนใหญ่คิดว่าจะ จะเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลอีก สอดคล้องกับ (Gaur, 2011) โดยการสร้างคุณภาพการรับรู้ ในด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการนั้น ยังมีความเกี่ยวโยงกับการสื่อสารแบบปากต่อปาก ซึ่งเป็นช่องทางการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ โดยผู้ให้บริการมีความพึงพอใจ จึงมีการบอกต่อจากบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลหนึ่ง ซึ่งทำให้ข่าวสารสามารถกระจายไปได้อย่างรวดเร็ว ไม่ว่าผู้รับสารจะมีการตอบรับในเชิงบวกหรือเชิงลบ การสื่อสารแบบปากต่อปากก็จะนำข้อมูลจากการบอกเล่าส่งผ่านไปอย่างรวดเร็ว

กล่าวโดยสรุป การศึกษาคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้วยการพิจารณาคูณภาพการให้บริการ เกณฑ์การพิจารณาคูณภาพการให้บริการ การวัดคุณภาพการให้บริการ เครื่องมือศึกษาคูณภาพการให้บริการ ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ อันได้แก่ด้านสิ่งที่จับต้องได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจ และด้านความเข้าใจ ซึ่งเป็นพื้นฐานการบริหารที่มีประสิทธิภาพนั่นเอง

10. ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

1. ควรมีการลดขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่จำเป็นลงเพื่อความสะดวกรวดเร็วแก่ผู้ให้บริการ ควรมีนโยบายการจัดหาระบบเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการให้บริการประชาชนมากขึ้น เช่นการจูงใจเพื่อ การนัดตรวจ เป็นต้น

2. ควรมีการดำเนินนโยบายเกี่ยวกับการช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสเป็นรูปธรรมมากขึ้นและมีการ ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่เข้ารับการศึกษาอบรมการช่วยเหลือผู้ป่วยในชั้นปฐมภูมิ เช่นผู้สูงอายุหรือคนพิการที่ ต้องได้รับการช่วยเหลือพิเศษ

3. ควรมีการดำเนินนโยบายเน้นสถานที่ในการให้บริการประชาชนมากขึ้น มีระบบอินเตอร์เน็ตที่มี ประสิทธิภาพและใช้การได้ตลอดเวลา

4. ควรมีการดำเนินนโยบายให้โรงพยาบาลทำงานบริการประชาชนในวันหยุดเหมือนวันปกติ โดยจัดเป็นเวรรวมทั้งวันหยุดราชการเพื่อการตอบสนองประชาชนที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. การศึกษาข้อมูลเปรียบเทียบในด้านคุณภาพและความพึงพอใจในการบริการกับโรงพยาบาล ขนาดจำนวนเตียงเท่ากัน

2. การศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาลที่เป็นเครือข่ายเดียวกัน เป็นการวัดระดับความแตกต่างด้านคุณภาพและความพึงพอใจในการบริการ

3. การศึกษาข้อมูลจากผู้มาใช้บริการในโรงพยาบาลหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา กับ โรงพยาบาลเอกชน ถึงข้อแตกต่างด้านคุณภาพและความพึงพอใจในการบริการ

บรรณานุกรม

- จิตตินันท์ เดชคุปต์ และคณะ. (2542). เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ. เอกสารประกอบการสอนวิชาจิตวิทยาการบริหารหน่วยที่ 8-15.
- จุไรรัตน์ ชุตินันท์. (2554). การศึกษาเปรียบเทียบการวัดคุณภาพการบริการระหว่างโรงพยาบาลภาคเอกชน และโรงพยาบาลภาครัฐบาล โดยการประยุกต์ใช้ SERVQUAL MODEL ปรินญา นิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ชัชวาล ทัดศวัช. ออนไลน์. (2554). คุณภาพการให้บริการ ค้นหาเมื่อวันที่ 10 มกราคม 2562 จาก http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=1285&pageid=3&read=true&count=true
- ชนิกานต์ วงษ์กรณ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอหนองอำม จังหวัดจันทบุรี ปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยบูรพา
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ส. เอเซีย เพรส.
- เทียน ทองแก้ว. การมีหัวใจบริการ (**Service Mind**). มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
- ปยุตยาภา พวงทับทิม. (2560). คุณภาพการบริการและความพึงพอใจโรงพยาบาล AAA อำเภอศีร์ชราชา จังหวัดชลบุรี งานนิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจโลก วิทยาลัยพาณิชยกรรม มหาวิทยาลัยบูรพา
- ภักดี สูงใหญ่ และคณะ(2557).ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของลูกค้าที่ศูนย์การค้าเซ็นทรัลรังสิต.วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ปีที่ 8 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม-สิงหาคม 2557
- ภมร พงษ์ศักดิ์. (2554). อิทธิพลของคุณภาพบริการและกลยุทธ์การตลาดที่ส่งผลต่อความมั่นใจและความพึงพอใจของผู้บริโภค. สืบค้นจาก <http://dspace.bu.ac.th/handle/123456789/466>
- รุ่งโรจน์ สงสระบุญ(2557) อิทธิพลของการรับรู้คุณภาพการบริการที่มีต่อความตั้งใจใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน .วารสารปัญญาภิวัฒน์ ปีที่ 5 ฉบับที่ 2 ประจำเดือนมกราคม – มิถุนายน 2557.
- โรงพยาบาลหาดใหญ่ (2562). ข้อมูลทั่วไปของโรงพยาบาลหาดใหญ่. สืบค้นจาก : www.hatyaihospital.go.th/web/site2019/index.php/2019-01-05-09-08-30/2019-01-05-09-40-10
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.(2548). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- สัจพร พิงพิพัฒน์. (2557). อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการความรับผิดชอบต่อสังคมและความไว้วางใจที่มีต่อความตั้งใจซื้อประกันชีวิตของผู้บริโภค ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

สาธิต สุวรรณประกร , สมยศ อวเกียรติ. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
รักษาความปลอดภัย. วิทยานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะรัฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยนอร์กรุงเทพ

ศิริพร เจริญศรีวิริยะกุล. (2554). คุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐบาลในเขตจังหวัด
ปทุมธานี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต เอกการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

Gronroos. (1982). Service Management and Marketing Lexington Books

Gaur S. S., Ali Y. X. and Nandi Q. S., (2011), "Relational impact of service providers' interaction
behavior in healthcare", Managing Service Quality: An International Journal, Vol. 21 Iss
1 pp. 67- 87

Steve, Leon G. and Leslie Lazar Cook. (1995). **Opinion Regarding to the Service.** 4th ed.
Englewood : Presearch, Harvard University..