

วนิดา ชัยสามหมอ 2553: ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ของศูนย์ไอโซลตรอนและเพทสแกนแห่งชาติ ศูนย์วิจัยศึกษาและบำบัดโรคมะเร็ง
สถาบันวิจัยจุฬาภรณ์ ปรินญาศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต (ธุรกิจศึกษา)
สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ภาควิชาอาชีวศึกษา อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก:
อาจารย์เมธินี วงศ์วานิช รัชมกการณ, Ed.D. 105 หน้า

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
การให้บริการของศูนย์ไอโซลตรอนและเพทสแกนแห่งชาติ ศูนย์วิจัยศึกษาและบำบัดโรคมะเร็ง
สถาบันวิจัยจุฬาภรณ์ โดยทำการศึกษา 6 ด้าน คือ 1) ผลผลิตภัณฑ์และการให้บริการ 2) กระบวนการ
ให้บริการ 3) สถานที่และลักษณะการนำเสนอบริการทางกายภาพ 4) บุคลากรที่ให้บริการ
5) การส่งเสริมการจำหน่ายบริการและ 6) ราคาค่าบริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้
ได้แก่ ผู้เข้ารับบริการจำนวน 50 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง เครื่องมือที่ใช้
ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์
สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 6 ด้าน ในระดับ
ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากขึ้นไป (มากถึงมากที่สุด) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านผลผลิตภัณฑ์และการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ
ด้านสถานที่และลักษณะการนำเสนอบริการทางกายภาพและด้านราคาค่าบริการ มีความพึงพอใจ
อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านส่งเสริมการจำหน่ายบริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ศูนย์ไอโซลตรอนฯ ควรกำหนดและส่งเสริมมาตรฐานการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ
อย่างครบวงจร มุ่งเน้นให้เป็นองค์กรสมัยใหม่โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ใน
กระบวนการให้บริการ ควรส่งเสริมการสร้างจิตสำนึกการบริการให้กับบุคลากรในองค์กร
ให้ไปในทิศทางเดียวกันโดยการปลูกฝังให้ทุกคนมีหัวใจรักการบริการ (Service Mind)
ควรสนับสนุนให้มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่หลากหลายโดยผู้รับบริการสามารถ
เข้าถึง ข้อมูล ข่าวสารได้ทุกระดับและควรมีการรักษามาตรฐานของราคาค่าบริการให้เหมาะสม
กับความคุ้มค่าของการตรวจวินิจฉัยโรคที่ผู้รับบริการได้รับ