

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการและผู้ให้บริการส่วนงานผู้ป่วยนอกในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการส่วนงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน เพื่อศึกษาการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ให้บริการส่วนงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ให้บริการ ส่วนงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชน และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ โดยศึกษาจากโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตวัฒนา ผู้รับบริการ 132 และผู้ให้บริการ 132 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยแบบสอบถามจำนวน 2 ชุด คือ

ชุดที่ 1 สำหรับผู้รับบริการ แบบทดสอบแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามคุณสมบัติส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ และระยะเวลาที่เป็นผู้รับบริการ ลักษณะเป็นคำถาม แบบตรวจรายการ(Check List) และเติมคำในช่องว่าง จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ให้บริการโดยใช้ทฤษฎีของ Parasuraman เป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถาม ประกอบด้วยข้อคำถาม 20 ข้อ

ชุดที่ 2 สำหรับผู้ให้บริการ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามคุณสมบัติส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และสถานภาพสมรสลักษณะเป็นคำถามแบบตรวจรายการ(Check List) ประกอบด้วยข้อคำถาม 5 ข้อ

ส่วนที่2 แบบทดสอบความฉลาดทางอารมณ์ โดยนำแนวคิดของ Goleman มาเป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถาม ประกอบด้วยข้อคำถาม 40 ข้อ

ส่วนที่3 แบบวัดทัศนคติต่ออาชีพ เป็นข้อคำถามแบบประเมินค่า (Rating Scale) ตามมาตรวัดของLikert ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองตามแนวคิดทฤษฎี ประกอบด้วยข้อคำถาม 12 ข้อ

ส่วนที่4 แบบสอบถามการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ให้บริการ โดยใช้ทฤษฎีของ Parasuraman เป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถาม ประกอบด้วยข้อคำถาม 20 ข้อ

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เกี่ยวกับความครอบคลุมด้านเนื้อหา ความถูกต้องและความเหมาะสมด้านภาษา จากนั้นได้นำไปปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปทดลองใช้ จากนั้นนำมาทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการหาค่าความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมทั้งฉบับ โดยใช้ Reliability Coefficientsเป็นการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ - Coefficient) เพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามรายด้านและทั้งฉบับ เพื่อคัดเลือกข้อคำถามก่อนนำไปใช้จริง

ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากรกลุ่มละ 132 คน และเก็บได้ 132 คิดเป็นร้อยละ 100.0 จากนั้นทำการตรวจและคัดเลือกแบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์ได้ 132 ฉบับครบทั้งสองกลุ่ม และนำ ข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

### สรุปผลการวิจัย

1. ลักษณะข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และช่วงอายุของผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ที่ระหว่าง 26-35 ปี และมากกว่า 36 ปีขึ้นไป ระดับการศึกษาของผู้รับบริการส่วนใหญ่ คือปริญญาตรี รายได้ของผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ที่ไม่เกิน 10,000 บาท ต่อเดือน และผู้รับบริการส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่เป็นผู้รับบริการที่โรงพยาบาลแห่งนี้ อยู่ที่ 1-4 ปี

2. ผู้รับบริการมีการรับรู้คุณภาพการบริการอยู่ในระดับสูง คือมีคะแนนเฉลี่ย 3.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ พื้นที่และเครื่องมือจัดไว้เป็นสัดส่วน ( $\bar{x} = 4.30$ ) ซึ่งอยู่ในระดับสูง และข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ชี้แจงเหตุผลเมื่อต้องให้ผู้รับบริการรอนาน ( $\bar{x} = 3.65$ ) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง
3. ลักษณะข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ให้บริการ พบว่าช่วงอายุของผู้ให้บริการส่วนใหญ่อยู่ที่ระหว่าง 20-25 ปี สถานภาพสมรสเป็น โสด ระดับการศึกษาของผู้ให้บริการส่วนใหญ่ คือต่ำกว่าปริญญาตรี และผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานอยู่ที่ 1-4 ปี
4. ผู้ให้บริการมีความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง คือมีคะแนนเฉลี่ย 3.49 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ ฉันยอมรับได้ว่าผู้อื่นก็มีเหตุผลที่ไม่พอใจการกระทำของฉัน ( $\bar{x} = 4.22$ ) ซึ่งอยู่ในระดับสูง และข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ฉันทนไม่ได้ที่ต้องอยู่ในสังคมที่มีกฎระเบียบเคร่งครัด ( $\bar{x} = 2.46$ ) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง
5. ผู้ให้บริการมีทัศนคติต่ออาชีพอยู่ในระดับปานกลาง คือมีคะแนนเฉลี่ย 3.63 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ ท่านคิดว่าอาชีพของท่านทำให้ท่านมีเพื่อนมากขึ้น ( $\bar{x} = 4.13$ ) ซึ่งอยู่ในระดับสูง และข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ อาชีพที่ท่านทำอยู่เป็นอาชีพที่ต่ำต้อยกว่าอาชีพอื่นในสังคม ( $\bar{x} = 3.18$ ) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง
6. ผู้ให้บริการมีการรับรู้คุณภาพการบริการอยู่ในระดับสูง คือมีคะแนนเฉลี่ย 3.86 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ พื้นที่และเครื่องมือจัดไว้เป็นสัดส่วน ( $\bar{x} = 4.14$ ) ซึ่งอยู่ในระดับสูง และข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ผู้ให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการ ( $\bar{x} = 3.64$ ) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง
7. การศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการพบว่าผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัันมีการรับรู้คุณภาพการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกนั้นไม่พบความแตกต่าง

8. การศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ให้บริการพบว่า ผู้ให้บริการที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกนั้นไม่พบความแตกต่าง

9. การวิเคราะห์ตัวพยากรณ์ร่วมที่สามารถทำนายการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ให้บริการ พบว่าประสบการณ์การทำงานและความฉลาดทางอารมณ์ สามารถอธิบายการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ให้บริการได้

### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ผู้วิจัยขอเสนอแนะความคิดเห็นที่ได้จากการทำวิจัยดังนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีการรับรู้คุณภาพการบริการอยู่ในระดับสูง และอายุของผู้รับบริการที่ต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการบริการแตกต่างกัน ดังนั้นโรงพยาบาลควรให้ความสำคัญและเน้นที่ความต้องการของแต่ละช่วงอายุของผู้รับบริการเป็นส่วนประกอบในการวางแผนพัฒนาคุณภาพการบริการหรือการวางแผนทางด้านการตลาดของโรงพยาบาลด้วย

2. จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้บริการมีการรับรู้คุณภาพการบริการอยู่ในระดับสูง โรงพยาบาลสามารถนำข้อมูลนี้มาพิจารณาพร้อมกับข้อมูลการประเมินผลคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการของผู้ให้บริการให้เพิ่มมากขึ้นไป และสามารถตอบสนองความต้องการสูงสุดของผู้รับบริการ เพื่อภาพพจน์ที่ดีของโรงพยาบาล ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือและมั่นใจในคุณภาพการบริการของผู้ให้บริการและ โรงพยาบาล

3. จากผลการวิจัยพบว่า ประสบการณ์การทำงาน ความฉลาดทางอารมณ์ สามารถเป็นตัวพยากรณ์การรับรู้คุณภาพการบริการได้ ดังนั้นโรงพยาบาลควรจัดให้มีการฝึกอบรมและพัฒนาเรื่องความฉลาดทางอารมณ์ให้กับผู้ให้บริการเพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพการบริการหากโรงพยาบาลสามารถส่งเสริมให้พนักงานมีความฉลาดทางอารมณ์ให้มากขึ้นจะทำให้พนักงานมีคุณภาพมากขึ้น

และส่งเสริมให้พนักงานตระหนักถึงความฉลาดทางอารมณ์ควบคู่ไปกับการให้ความสำคัญในเรื่อง ความรู้และความสามารถของพนักงาน รวมทั้งไปใช้ในการคัดเลือกพนักงานของโรงพยาบาล นอกจากนี้จะต้องพิจารณาถึงความเหมาะสมทางด้านความรู้ ทักษะความสามารถแล้ว ควรจะให้ความสำคัญกับความฉลาดทางอารมณ์ของผู้สมัครด้วย ดังนั้นการสรรหาบุคลากรที่มีความฉลาดทางอารมณ์ มาปฏิบัติงานนั้นจึงเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง นอกจากบุคคลนั้นจะได้รับประโยชน์โดยตรงแล้วยังช่วยให้คุณภาพของการให้บริการแก่ผู้รับบริการดีขึ้นซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการอีกทั้งยังสร้างภาพลักษณ์และชื่อเสียงแก่องค์กรอีกด้วย

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ได้อย่างกว้างขวางมากขึ้นผู้วิจัยขอเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไปดังต่อไปนี้

#### ผู้รับบริการ

1. ควรจะเพิ่มตัวแปรที่ทำให้การศึกษารับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการมีความชัดเจนและสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น เช่น ปัจจัยที่ส่งผลให้เลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน ความคาดหวังของผู้รับบริการ เป็นต้น
2. ควรจะเพิ่มการศึกษาตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลเพิ่ม ให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น เช่น สถานภาพสมรสของผู้รับบริการ
3. ควรมีการศึกษาโดยวิธีรวบรวมข้อมูลแบบอื่นๆ ประกอบกับการใช้แบบสอบถาม เช่น การสัมภาษณ์ เพื่อให้ข้อมูลที่สมบูรณ์มากขึ้น และยังสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์มากขึ้นด้วยเช่น การใช้เป็นข้อมูลร่วมกับแผนการตลาดของโรงพยาบาล

#### ผู้ให้บริการ

1. ลักษณะของประชากรในการศึกษานี้ เป็นผู้ให้บริการในโรงพยาบาลเอกชน ดังนั้นในการศึกษาร้อยต่อไปจึงควรขยายขอบเขตของกลุ่มประชากรออกไปสู่โรงพยาบาลรัฐบาล

โรงพยาบาลเฉพาะทาง และคลินิกทั้งเฉพาะทางและทั่วไป เป็นต้น เพื่อสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ได้อย่างกว้างขวาง

2. ควรศึกษาให้ครอบคลุมพนักงานทุกระดับในโรงพยาบาล ไม่ว่าจะเป็นพยาบาล เกสัชกร แพทย์ พนักงานต้อนรับ และพนักงานที่ต้องมีส่วนเกี่ยวข้องในการให้บริการกับผู้รับบริการ โดยตรง อย่างไรก็ดี ควรสร้างแบบสอบถามตามบริบทของวิชาชีพต่างๆ ที่จะทำการศึกษาด้วย

3. ในการศึกษาครั้งต่อไปควรเพิ่มตัวแปร ที่ทำให้การศึกษามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น การสนับสนุนทางสังคม รายได้ของผู้ให้บริการ แหล่งรายได้อื่นๆ ระดับความรู้เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ความผูกพันต่อองค์กร

### เอกสารและสิ่งอ้างอิง

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข 2543. กรุงเทพมหานคร วงศ์กมล โปรดักชั่น จำกัด

กรณีการ์ จันทร์ประภาส 2548 การรับรู้ ความเข้าใจ และความคิดเห็นต่อการให้บริการของ  
ธนาคารกสิกรไทย กรณีศึกษากลุ่มสาขาแยกบางนา และสาขาบางนา-ตราด กม. 4  
วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

เกศินี กลั่นบุตร. 2540. ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอก  
ผู้ป่วยในโรงพยาบาลลานนา วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

จรัส สุวรรณเวลา. 2541. การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล เส้นทางสู่การพัฒนา  
คุณภาพเพื่อประชาชน. เอกสารประกอบการประชุมระดับชาติเรื่อง “การพัฒนาและ  
รับรองคุณภาพโรงพยาบาลครั้งที่ 1”. กรุงเทพมหานคร บริษัทดีไซร์ จำกัด

จันจิรา รังรองรัตน์ 2542. ความสัมพันธ์ของการรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้าที่มีต่อความตั้งใจ  
เชิงพฤติกรรมภายหลังเข้ารับบริการศึกษาเฉพาะกรณีศูนย์บริการรถยนต์เชิงพาณิชย์.  
วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

จาญา สันติสงวนศักดิ์ 2546 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่องานบริการ บคลิภาพกับคุณภาพการ  
บริการลูกค้าของบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิสจำกัด (มหาชน) วิทยานิพนธ์ปริญญาโท  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

จิรพร วันชนะ. 2547. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพแก่ลูกค้าของศูนย์บริการ  
ลูกค้าสัมพันธ์ 1100 บริษัท ทศท. คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโท  
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

ฉัตรฤดี สุขปลั่ง 2543. ผลของบุคลิภาพและเขว่อารมณ์ที่มีคุณภาพของการให้บริการตาม  
การรับรู้ของหัวหน้างาน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ชัชณะ รุ่งปัจฉิม 2542. จิตวิทยาบริการ หน่วยที่8-15 พิมพ์ครั้งที่4 นนทบุรี โรงพิมพ์  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ณิชนน จันทร์ทองแก้ว 2544. ผลของความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลที่มีต่อการรับรู้  
คุณภาพการบริการ และความตั้งใจเชิงพฤติกรรมภายหลังรับบริการ: ศึกษาเฉพาะกรณี  
มัคคุเทศก์ และลูกค้าที่มารับบริการใน ธุรกิจนำเที่ยวภายใต้การควบคุมของการท่องเที่ยว  
แห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

คลศิริ จิตต์ตรง 2548. บรรยากาศองค์การ ความฉลาดทางอารมณ์และผลการปฏิบัติงานของพยาบาล  
วิชาชีพโรงพยาบาลตำรวจ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ดำรงศักดิ์ ก่อวิชัยกิจ. 2547. ความสัมพันธ์ระหว่าง ความฉลาดทางอารมณ์ บุคลิกภาพ  
ความพึงพอใจในงาน กับคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การ  
บินไทย จำกัด(มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ทรงพล ภูมิพัฒน์ 2538. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์ศูนย์ เทคโนโลยี การศึกษา  
ฝ่ายเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

เทอดศักดิ์ เดชคง 2545. ความฉลาดทางอารมณ์จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร  
สำนักพิมพ์มติชน

ธานินทร์ ศิลป์จารุ 2548. การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยSPSS (พิมพ์ครั้งที่ 5)  
กรุงเทพมหานคร. พิมพ์ที่บริษัท วี อินเทอร์เน็ต จำกัด

ธารินี เมธานุเคราะห์ 2542. คุณภาพการบริการตามความคาดหวังของผู้ป่วยคลินิกนอกเวลา  
ราชการ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

นภาพร วิจารณ์ปรีชา 2544. ความฉลาดทางอารมณ์และผลการปฏิบัติงานของพยาบาล  
ประจำการในโรงพยาบาลภาครัฐ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.



นิต ศรีกลชีพ 2547. การรับรู้ของผู้รับบริการและพฤติกรรมกาให้บริการในสถานประกอบการ  
 อยู่ช่อมรยนต์ เขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร วิทยานิพนธ์ปริญญาโท  
 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

เนารัตน์ ชาประสิทธิ์ 2547. ความฉลาดทางอารมณ์ ทักษะคิดต่ออาชีพ และปัจจัยทางชีวสังคม  
 เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมบริการของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเลิดสิน  
 วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

เบญจลักษณ์ สทุมดิระ 2546. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความฉลาดทางอารมณ์  
 การสนับสนุนจากครอบครัว กับความเป็นผู้นำที่มีประสิทธิผลของหัวหน้าหอผู้ป่วย  
 โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย

ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น 2546. การสร้างจิตสำนึกในการบริการ ภาพลักษณ์ และความพึงพอใจใน  
 การให้บริการ. วารสารวิทยาการจัดการ ปีที่21 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม-ธันวาคม 2546  
 กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์ โอเอส พรินต์ติ้ง เฮ้าส์.

ประภาเพ็ญ สุวรรณ 2526. ทักษะ: การวัด การเปลี่ยนแปลง และพฤติกรรมอนามัย(พิมพ์ครั้งที่2).  
 กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์พีระพัสนา

ปรียาภรณ์ วงศ์อนุตโรจน์ 2544. จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล.กรุงเทพมหานคร บริษัทพิมพ์ดี  
 จำกัด เพลท หจก สุนทรฟิล์ม

ปลายฝัน สุขารมณ 2532. สร้างการบริการให้เป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร. โรงพิมพ์ หจก .  
 เอช-เอน การพิมพ์

พัฒน์พงศ์ สืบบุญการณ 2541. ศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการของ  
 พนักงาน : ศึกษากรณีสำนักบริการโทรศัพท์ บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด  
 (มหาชน) วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ไพบุลย์ อินทิสันห์ 2544 ความฉลาดทางอารมณ์ ค่านิยมในการทำงานและปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผล

**ต่อพฤติกรรมการทำงานบริการบนการบินไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาวิทยาลัย  
รามคำแหง**

**ไพรพนา ศรีเสน 2544. ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการในงานผู้ป่วย  
นอกโรงพยาบาลศิริราช คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลมหาวิทยาลัยมหิดล.  
วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์**

**มนัส บุญประกอบ 2544. รวบรวมบทความทางวิชาการ (เล่ม2) อีคิวจากแนวคิดสู่การปฏิบัติ  
พยาบาลไทยกับความฉลาดทางอารมณ์ กรุงเทพมหานคร. พิมพ์ที่ Desktop**

**มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2544. จิตวิทยาบริการ หน่วยที่ 1-7 (พิมพ์ครั้งที่ 6).  
กรุงเทพมหานคร. โรงพิมพ์ ห้างหุ้นส่วนจำกัดอรุณการพิมพ์**

**\_\_\_\_\_ . 2544. จิตวิทยาบริการ หน่วยที่ 8-15 (พิมพ์ครั้งที่ 4). นนทบุรีโรงพิมพ์  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.**

**รุ่งทิพย์ เสลานอก 2543. พฤติกรรมทำให้บริการของพนักงานในเครือเจริญโภคภัณฑ์ ศึกษาเฉพาะ  
บริษัท ซี.พี. เซเว่น อีเลฟเว่นจำกัด(มหาชน) วิทยานิพนธ์ปริญญาโท  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.**

**ลลนา เลิศพฤกษ์ 2546. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ทักษะคิดต่ออาชีพ และความสำเร็จ  
ในอาชีพของผู้แทนขายสินค้าอุตสาหกรรม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.**

**วราภรณ์ สืบสหการ 2546. EQสำหรับผู้ผู้นำ. กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์ ชรรคมกล.**

**วัฒนา ศรีสัตย์วาจา 2534. จิตวิทยาทัศนคติ ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ กรุงเทพมหานคร  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร**

วันเพ็ญ แก้วปาน 2542. **คุณภาพการบริการพยาบาลอนามัยชุมชน ภาพลักษณ์ในศตวรรษที่ 21.**

กรุงเทพมหานคร . ภาควิชาการพยาบาลสาธารณสุข คณะสาธารณสุขศาสตร์  
มหาวิทยาลัยมหิดล.

วีระวัฒน์ ปันนิตามัย 2542. **จิตวิทยาบริการ หน่วยที่8-15 (พิมพ์ครั้งที่4 )** นนทบุรี โรงพิมพ์

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

\_\_\_\_\_ . 2545. **เขาว์อารมณ์ (EQ): ดัชนีวัดความสุข และความสำเร็จของชีวิต(พิมพ์ครั้งที่5)**

โรงพิมพ์ บริษัท เอ็กซ์เปอร์เน็ท จำกัด.

วีรยา หย่าวิไล 2546 **การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการแผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉิน**

โรงพยาบาลพิจิตร เชียงใหม่ วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ 2536. **กลยุทธ์การตลาด และการประยุกต์ใช้จริงในทางธุรกิจในแต่ละกรณี**

ตัวอย่าง. กรุงเทพมหานคร. สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา

สมชาติ กิจยรรยง 2546. **ศิลปะการต้อนรับที่ประทับใจ (พิมพ์ครั้งที่1)** กรุงเทพมหานคร. โรงพิมพ์

ธรรมมลการพิมพ์

สมิต สัจฉกร 2545. **การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ(พิมพ์ครั้งที่3)** กรุงเทพมหานคร

โรงพิมพ์เดือนตุลา จำกัด.

สิทธิศักดิ์ พุกษ์ปีติกุล 2546. **การพัฒนาคุณภาพแบบก้าวกระโดดด้วยวิธี Six Sigma.**

(พิมพ์ครั้งที่ 2) กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์ส.ศ.ท.

สุชา จันท์เอม 2540. **จิตวิทยาทั่วไป. พิมพ์ครั้งที่ 10** กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์ไทยวัฒนา

พานิช จำกัด

สุภาพร คำหมื่น 2545. **คุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคโรงพยาบาลเชียงใหม่**

ราม2. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

อภิรดี ปราสาททรัพย์ 2545 ผลของความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองและความฉลาดทางอารมณ์ที่มีต่อ  
 คุณภาพบริการของข้าราชการตำรวจกองตรวจคนเข้าเมือง 2 กรุงเทพมหานคร  
 วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

อรรถพร คำคม 2546. การให้บริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์: ศึกษาความคิดเห็นของ  
 ผู้ใช้บริการ ฝ่ายกิจการสาขากรุงเทพและปริมณฑล. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท  
 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อรศิริ หงษา 2544. เซวาน์อารมณ์และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของ  
 โรงแรมในกรุงเทพมหานคร . วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อัจฉรา สุขารมณ 2545. รวบรวมบทความทางวิชาการ เรื่องอีคิว(พิมพ์ครั้งที่4) กรุงเทพมหานคร  
 พิมพ์ที่ DESKTOP

อุบลศรี หาญกิจเจริญ 2543. คุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเวียงป่าเป้า  
 วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

เอี่ยมเดือน แก้วสว่าง 2546. การประเมินคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐที่ดำเนินงานตาม  
 นโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า กรณีศึกษาจังหวัดนนทบุรี วิทยานิพนธ์ปริญญาโท  
 มหาวิทยาลัยมหิดล.

อนุวัฒน์ สุภชติกุล 2541. การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล เส้นทางสู่การพัฒนา  
 คุณภาพเพื่อประชาชน. เอกสารประกอบการประชุมระดับชาติเรื่อง “การพัฒนาและ  
 รับรองคุณภาพโรงพยาบาลครั้งที่ 1”. กรุงเทพมหานคร บริษัทดีไซร์ จำกัด

Allport,G.W. 1967 **Attitude in Attitude Theory and Measurement**. New York John Wilty and  
 Sous Inc,

Berry, Leonard L;Parasuraman A. 1990. “Five imperatives for improving service quality” **Sloan  
 management Review** V31 N4 (Summer) : p.29-38

Brady, Michael K. and Cronin , J Joseph Jr. (2001). “**Customer orientation : Effects on customer service perceptions and outcome behaviors**”*Journal of Service Research* V3

Cadman C, Brewer J. *Journal of Nursing Management*, November 2001, vol.9 ,no6,  
www..IngentaConnect.com

Chase,R.B.and Bowen,D.E **Service quality and the service delivery system:Adiagnostic Framework**”inBrown,S.W.etserviceauality,Ibid อ้างถึงในมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิ  
ราช 2544.

Christopher , Lovelock 2001. **Service Marketing**.USA.Prentic Hall.

Conway-Welch,C. 2000.**Comtemporary nursing** : Issure,trend and nursing,The information  
organization age:Nursing’s future.In B. Cherry and S.R.jacob

Cooper,R.K. and A. Sawaf. 1997. **Executive EQ: Intelligence in Leadership and Organization**. New York.

Edwards,A.L.1957 **Techniques of attitude Scale Cocstruction**. New York. Appleton- Centory  
Crofts,Inc.

Foster,C.R. 1952 **Psychology of Adjustment Illinois**. Chichago American Technical Society.

Goleman, D. 1995 .**Emotional Intelligence**.USA.A Bantam Book.

\_\_\_\_\_ 1998. **Working with emotional intelligence** New York.Bantam Books.

Gray,J.L. 2000 . **Organization Behavior Understanding Life at Work** . (3<sup>rd</sup> ed.)  
NewYork:Harper Collins Publisher Inc.

Greenberg,J.and K.A.Baron. 1995. Bheavioral in organization.New Jersey:Prentice-Hall Inc.

Gronroos, Christian 1990. **Service management and marketing : Managing the moments of truth in service competition**. Massachusetts/Toronto: D.C. Heath and Company / Lexington.

Holland, John L. 1973. **Making Vocational Choice : A Theory of Career**. New Jersey : Prentice-Hall,

Hendrie, Weisinger, Ph.D 1998. **Emotional Intelligence at work**. San Francisco: Jossey-Bass Inc; Wiley Company

Jones, P and Lockwood, A. 1989. **The Management of Hotel Operation** .: London Cassell Educational .

Kotler, Philip 2000. **Marketing Management : The Millennium Edition**. New Jersey : Prentice – Hall, Inc.,

Langhorn S. 2004. **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, April, 2004 vol. 16, no. 4,

Levesque, Terrence and McDougall, Gordon HG. 1993. **“Managing customer satisfaction : The nature of service problems and customer exit, voice and loyalty”** Asia Pacific Journal of Quality Management V2 N2 : p.40-58

Lussier, R.N. 1999. **Human Relations in Organizations: Applications and Skill Building**. (4<sup>th</sup> ed). The McGraw-Hill Companies, Inc.

Martin, F. 1967. **Attitude Theory and Measurement** : New York: John Wiley & Sons .Inc.

Mayer, J.D. and P. Salovey. 1997. What is Emotional Intelligence. **Emotional development and**

**Emotional Intelligence:** Education implication. New York: Basic Book.

Michael Lewis Jeannette M. Haviland-Jones 2000. **Handbook of Emotions (2<sup>nd</sup> ed.)**. New York London. The Guilford Press.

Millton, R. 1970 **Belief, Attitude and Values**. San Francisco. Jossey .Bass, Inc.

Neil, W 1996. **Hospitality Marketing**. Great Britain .: Bath Press.

Neil, W and Kevin, B 2002 . **Hospitality Marketing in the e-Commerce Age** : Malaysia.

Parasuraman A. ; Zeithaml Valarie A ; Berry Leonard L. 1988. **“SERVQUAL: A Multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality”** Journal of Retailing V64 (January) : p.12-40

\_\_\_\_\_. 1991. **“Perceived service quality as a customer based performance measure: An empirical examination of organizational carriers using an extended service quality model”** Human Resource Management

Parasuraman A. ; Grewal , Dhruv 2000. **“The impact of technology on the quality – value-loyalty chain : A research agenda”** Academy of Marketing Science Journal V28 N1 (Winter) : p.168-174

Robbin, Stephen P. 1996 .**Organizational Behavior concepts controversies application (7<sup>th</sup> ed.)** New Jersey :Prentic Hall, Inc.

Rose R.C.; Uli J.; Abdul M.; Ng K.L.2004.: **International Journal of Health Care Quality Assurance**, March 2004, vol. 17, no. 3.

Salovey, P., Mayer , J.D. 1990 . **Emotional intelligence**. Imagination , Cognition and Personallity. 9. PP185-211.

Schermerhom, J.R., Jr. 2000. *Organization Behavior*. (7<sup>th</sup> ed) .New York. Wiley.

Schiffman, L.G. and L.L. Kanuk. 1994 **Consumer Behavior**. Englewood Cliffs, New Jersey :  
Prentice Hall, Inc.

Stephen, P Robbins 2001. **Organizational Behavior** USA. Prentice Hall International , Inc.