

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



246650



# การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับบริการศูนย์บริการเฉพาะทางโรงพยาบาลเวชนาถ

อัมพรพรรณ รอดน้อย

วิทยานิพนธ์เสนอต่อมหาวิทยาลัยรามคำแหง  
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา  
ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาระบบบริการ)  
ปีการศึกษา 2553



การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับบริการศูนย์บริการเฉพาะทางโรงพยาบาลเวชธานี

อัมพรพรรณ รอดน้อย

วิทยานิพนธ์เสนอต่อมหาวิทยาลัยรามคำแหง  
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา  
ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาศาสตร์พยาบาลมนุษย)

ปีการศึกษา 2553

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง

A STUDY OF CUSTOMER SATISFACTION WITH THE SERVICES  
PROVIDED BY THE EXCELLENT CENTER AT VEJTHANI HOSPITAL

AMPORNPAN RODNOI

A THESIS PRESENTED TO RAMKHAMHAENG UNIVERSITY  
IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS  
FOR THE DEGREE OF MASTER OF EDUCATION  
(HUMAN RESOURCES DEVELOPMENT)

2010

COPYRIGHTED BY RAMKHAMHAENG UNEVERISITY

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ  
ศูนย์บริการเฉพาะทางโรงพยาบาลเวชธานี

ชื่อผู้เขียน นางอัมพรพรรณ รอดน้อย

สาขาวิชา การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

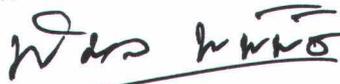
คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วุฒิพล สกลเกียรติ ประธานกรรมการ

รองศาสตราจารย์ ดร. บุญมี พันธุ์ไทย

นาวาอากาศโทหญิง ดร. ชมสุภัค ครุฑทกะ

มหาวิทยาลัยรามคำแหงอนุมัติให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ



.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิมล พุพิพิช)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



.....ประธานกรรมการ

(เรือโท ดร. ทวีศักดิ์ รูปสิงห์)



.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วุฒิพล สกลเกียรติ)



.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. บุญมี พันธุ์ไทย)



.....กรรมการ

(นาวาอากาศโทหญิง ดร. ชมสุภัค ครุฑทกะ)

## บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่รับบริการศูนย์บริการ  
เฉพาะทางโรงพยาบาลเวชธานี  
ชื่อผู้เขียน นางอัมพรพรรณ รอดน้อย  
ชื่อปริญญา ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชา การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์  
ปีการศึกษา 2553

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วุฒิพล สกลเกียรติ ประธานกรรมการ
2. รองศาสตราจารย์ ดร. บุญมี พันธุ์ไทย
3. นาวาอากาศโทหญิง ดร. ชมสุภัค ครุฑทกะ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับบริการศูนย์บริการเฉพาะทางของโรงพยาบาลเวชธานี 3 ด้าน คือ ด้านความต้องการของผู้รับบริการ ด้านตอบสนองตามความคาดหวังของลูกค้า และด้านคุณภาพการบริการ (2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับบริการศูนย์บริการเฉพาะทาง โดยจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและศูนย์บริการเฉพาะทางที่มาติดต่อและ (3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับบริการศูนย์บริการเฉพาะทางโรงพยาบาลเวชธานี

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยโดยวิธีการคำนวณตามสูตรของ Yamane' และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (quota sampling) อย่างมีสัดส่วน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ของผู้วิจัย คือแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.97 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า  $t$  test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way ANOVA

### ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ลูกค้าที่มารับบริการศูนย์บริการเฉพาะทางโรงพยาบาลเวชธานีมีความพึงพอใจในการรับบริการ ในภาพรวมและรายด้าน คือ ด้านความต้องการของผู้รับบริการ และด้านตอบสนองตามความคาดหวังของลูกค้า อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านคุณภาพการบริการ อยู่ในระดับมาก

2. ลูกค้าที่มารับบริการศูนย์บริการเฉพาะทางโรงพยาบาลเวชธานีที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจในการรับบริการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนศูนย์บริการเฉพาะทางที่มารับบริการต่างกัน มีความพึงพอใจในการรับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ลูกค้าที่มารับบริการศูนย์บริการเฉพาะทางโรงพยาบาลเวชธานีมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม ดังนี้ ขยายเวลาเปิด-ปิดของศูนย์ตรวจสุขภาพก่อนหรือหลัง 1 ชั่วโมง เพิ่มสถานที่จอดรถโดยเฉพาะวันเสาร์-อาทิตย์ และปรับระดับอุณหภูมิในสถานที่ให้บริการให้เหมาะสม

## ABSTRACT

Thesis Title	A Study of Customer Satisfaction with the Services Provided by the Excellent Center at Vejthani Hospital
Student's Name	Mrs. Ampornpan Rodnoi
Degree Sought	Master of Education
Field of study	Human Resources Development
Academic Year	2010

### Advisory Committee

1. Asst. Prof. Dr. Wuthipol Sakonkiat Chairperson
2. Assoc. Prof. Dr. Boonmee Punthai
3. Wg. Cdr. Dr. Chomsupak Cruthaka

In this thesis, the researcher investigates (1) the levels of satisfaction evinced by customers receiving services at the Excellent Center at Vejthani Hospital in three aspects. These aspects are the needs of service receivers; whether Center responses meet customer expectations; and perceived service quality. The researcher also compared (2) the levels of satisfaction exhibited by the customers under study by reference to the demographical characteristics of gender, age, educational level, occupation, and the services received at the Excellent Center. Finally, the researcher reports on (3) the recommendations made by these customers pertinent to their satisfaction with the services they had received at Vejthani Hospital.

Using the proportional quota sampling method and on the basis of an extrapolation from Taro Yamanē's formula, the researcher selected a sample population of 400 subjects of investigation. Used as an instrument of research was a five-rating scale questionnaire constructed by the researcher eliciting data regarding customer satisfaction couched at the reliability level of 0.97.

Using techniques of descriptive statistics, the researcher analyzed the data obtained in terms of frequency, percentage, mean and standard deviation. T-test and one-way analysis of variance (ANOVA) were also techniques employed by the researcher.

Findings are as follows:

1. Customers receiving services at the Excellent Center at Vejthani Hospital were satisfied with the services in an overall picture and in the aspects of the needs of service receivers and whether Center responses met customer expectations at the highest level. However, in respect to the aspect of customer perceptions of service quality, satisfaction was found to be at a high level.

2. Customers receiving services at the Excellent Center who differed in the demographical characteristics of gender, age, educational level, and occupation did not evince concomitant differences at the statistically significant level of 0.05 in respect to their satisfaction with services received. Nevertheless, those who differed in the services received displayed parallel differences in levels of satisfaction with these services at the statistically significant level of 0.05.

3. The customers being investigated recommended the following:

Hospital staff personnel should work as a team in respect to a number of matters of customer concern. The customers believe that the opening time of the Center should be one hour earlier than what is now the case or closing time should be one hour later. They also recommend that available parking space should be augmented on Saturdays and Sundays and that the temperature in the service areas should be appropriately regulated.

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ โดยได้รับความกรุณาจากคณาจารย์ทุกท่านที่คอยช่วยเหลือให้คำแนะนำด้วยดี ดังต่อไปนี้ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วุฒิพล สกลเกียรติ ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร. บุญมี พันธุ์ไทย และ นาวาอากาศโทหญิง ดร. ชมสุภัค ครุฑทกะ ที่ได้เสียสละเวลาในการให้คำปรึกษาและชี้แนะแนวทางที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการทำวิทยานิพนธ์ ตลอดจนช่วยปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้อย่างสมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณไว้เป็นอย่างสูง

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ เรือโท ดร. ทวีศักดิ์ รูปสิงห์ ประธานกรรมการสอบ และคณาจารย์สาขาวิชาการพัฒนาศาสตร์พยาบาลมนุษยศาสตร์ทุกท่าน ที่ได้ถ่ายทอดวิชาความรู้ รวมถึงการสนับสนุนให้คำปรึกษา และช่วยสร้างแรงจูงใจในการจัดทำวิทยานิพนธ์ด้วยดีตลอดมา

ขอขอบพระคุณคณะผู้บริหาร โรงพยาบาลเวชธานี ที่ให้โอกาสผู้วิจัยได้ศึกษาต่อในครั้งนี้ ผู้วิจัยระลึกถึงความกรุณาตลอดมา นางสาวศิริ สุขทิส ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการฝ่ายการพยาบาล นางสาวณิ สุขวงษ์ ดำรงตำแหน่ง ผู้จัดการศูนย์ทันตกรรม Dentalis นางหรรษมน ประสาทแก้ว ดำรงตำแหน่ง ผู้จัดการศูนย์เบาหวาน ไทรอยด์และต่อมไร้ท่อ นางสาวฐิติารีย์ ยงค์ประวัตติ ดำรงตำแหน่ง ผู้จัดการศูนย์ส่องและระบบประสาท นางสาวพรรณงาม เลิศเพ็ญพัทธ์ อาจารย์ประจำคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ และนางวาสนา สุไลมาน อาจารย์ฝ่ายวิชาการ โรงเรียนคณาธิปไตยการบริบาล ที่ได้กรุณาอนุญาตให้ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจวิจัย ตลอดจนให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำวิจัยครั้งนี้ รวมทั้งลูกค้าที่มารับบริการศูนย์บริการเฉพาะทาง โรงพยาบาลเวชธานีทุกท่านที่ได้กรุณาให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์เพื่อประกอบการวิจัย และให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

สุดท้ายนี้ ขอขอบพระคุณคุณพ่อสมทบ คุณแม่พันธุ์ เอ็บสภาพ ที่ให้การอบรม  
เลี้ยงดู สมาชิกครอบครัวเอ็บสภาพ ครอบครัวรอดน้อย และคุณนิรุทธิ์ รอดน้อย ที่ได้ให้  
ความเข้าใจ เป็นกำลังใจ และสนับสนุนให้โอกาสทางการศึกษาแก่ผู้วิจัยตลอดมา  
ขอบคุณเพื่อนร่วมงานฝ่ายทรัพยากรบุคคล โรงพยาบาลเวชธานี รวมถึงเพื่อนสนิท  
สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ รุ่น 11 ทุกคนที่เป็นกำลังใจกันมาตลอด  
วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ คุณประโยชน์ที่พึงเกิดจากการศึกษาวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ผู้วิจัยขอมอบ  
แด่บุพการี คณาจารย์ และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดทำวิทยานิพนธ์ทุกคน

อัมพรพรรณ รอดน้อย

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(4)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	(6)
กิตติกรรมประกาศ.....	(9)
สารบัญตาราง.....	(14)
สารบัญภาพประกอบ.....	(16)
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	5
สมมติฐานของการวิจัย.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า.....	9
แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า.....	9
ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	12
แนวคิดการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า.....	16
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ.....	36
ความหมายของการบริการ.....	36
ลักษณะการบริการ.....	37
มาตรฐานการบริการ.....	38
มาตรฐานการให้บริการของสถานพยาบาล.....	40

บทที่	หน้า
คุณภาพการให้บริการ.....	42
พื้นฐานสู่ความสำเร็จของการบริการที่มีคุณภาพ.....	44
การวัดคุณภาพบริการ.....	47
การประเมินคุณภาพบริการ โดยการใช้ GAP 5.....	51
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการทางการแพทย์.....	57
การให้บริการของศูนย์บริการเฉพาะทาง โรงพยาบาลเวชธานี.....	60
ประวัติโรงพยาบาลเวชธานี.....	60
วัตถุประสงค์ในการดำเนินการ.....	60
การบริการของโรงพยาบาลเวชธานี.....	62
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	66
งานวิจัยในประเทศ.....	66
งานวิจัยต่างประเทศ.....	73
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	76
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	76
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	78
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	78
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	79
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	81
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	82
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	84
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	85
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการศูนย์บริการเฉพาะทาง โรงพยาบาลเวชธานี.....	87

บทที่	หน้า
ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับบริการ ศูนย์บริการเฉพาะทางโรงพยาบาลเวชธานี.....	91
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจ ของลูกค้าที่มารับบริการศูนย์บริการเฉพาะทาง โรงพยาบาลเวชธานี.....	100
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	101
สรุปผลการวิจัย.....	103
การอภิปรายผล.....	105
ข้อเสนอแนะ.....	112
ภาคผนวก	
ก ตารางความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ค่าอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่น....	114
ข แบบสอบถาม.....	117
บรรณานุกรม.....	123
ประวัติผู้เขียน.....	130

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	77
2 จำนวนและร้อยละสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ของลูกค้ำที่มารับบริการศูนย์บริการเฉพาะทางโรงพยาบาลเวชธานี.....	85
3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของลูกค้ำที่มารับ บริการศูนย์บริการเฉพาะทางโรงพยาบาลเวชธานีเป็นรายค้ำ.....	87
4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของลูกค้ำที่มา รับบริการศูนย์บริการเฉพาะทางโรงพยาบาลเวชธานี ค้ำด้านความต้องการของผู้รับบริการเป็นรายค้ำ.....	88
5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของลูกค้ำที่มา รับบริการศูนย์บริการเฉพาะทางโรงพยาบาลเวชธานี ค้ำด้านตอบสนองตามความคาดหวังของลูกค้ำเป็นรายค้ำ.....	89
6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของลูกค้ำที่มา รับบริการศูนย์บริการเฉพาะทางโรงพยาบาลเวชธานี ค้ำด้านคุณภาพการบริการเป็นรายค้ำ.....	90
7 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้ำที่มารับบริการศูนย์บริการ เฉพาะทางโรงพยาบาลเวชธานี จำแนกตามเพศเป็นรายค้ำ.....	91
8 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้ำที่มารับบริการศูนย์บริการ เฉพาะทางโรงพยาบาลเวชธานี จำแนกตามอายุเป็นรายค้ำ.....	92
9 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้ำที่มารับบริการศูนย์บริการ เฉพาะทางโรงพยาบาลเวชธานี จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายค้ำ..	93
10 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้ำที่มารับบริการศูนย์บริการ เฉพาะทางโรงพยาบาลเวชธานี จำแนกตามอาชีพเป็นรายค้ำ.....	94

ตาราง	หน้า
11 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับบริการศูนย์บริการ เฉพาะทางโรงพยาบาลเวชธานี จำแนกตามศูนย์บริการเฉพาะทาง เป็นรายด้าน.....	95
12 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับบริการศูนย์บริการ เฉพาะทางโรงพยาบาลเวชธานี โดยภาพรวมจำแนกตามศูนย์บริการ เฉพาะทางเป็นรายคู่.....	96
13 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับบริการศูนย์บริการ เฉพาะทางโรงพยาบาลเวชธานี จำแนกตามศูนย์บริการเฉพาะทาง ด้านความต้องการของผู้รับบริการเป็นรายคู่.....	97
14 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับบริการศูนย์บริการ เฉพาะทางโรงพยาบาลเวชธานี จำแนกตามศูนย์บริการเฉพาะทาง ด้านตอบสนองตามความคาดหวังของลูกค้าเป็นรายคู่.....	98
15 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับบริการศูนย์บริการ เฉพาะทางโรงพยาบาลเวชธานี จำแนกตามศูนย์บริการเฉพาะทาง ด้านคุณภาพการบริการเป็นรายคู่.....	99
16 ความถี่ของข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับ บริการศูนย์บริการเฉพาะทางโรงพยาบาลเวชธานี.....	100

## สารบัญภาพประกอบ

ภาพ	หน้า
1 ความแตกต่างระหว่างแรงจูงใจ (motivation) และ ความพึงพอใจ (satisfaction).....	11
2 ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณค่าเพิ่มสำหรับลูกค้า: ความสัมพันธ์ระหว่าง ความแตกต่างทางการแข่งขันของผลิตภัณฑ์ และคุณค่ารวมสำหรับลูกค้า....	14
3 ลำดับชั้นความต้องการของ Maslow.....	17
4 ลำดับชั้นตอนการจูงใจ.....	20
5 พื้นฐานของความสำเร็จในการบริการ.....	44
6 แบบจำลองคุณภาพบริการ.....	50
7 Gap 5: ช่องว่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้ากับการรับรู้ของลูกค้า.....	51
8 ปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการ.....	54
9 ความสัมพันธ์ของปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการใน SERVQUAL และ ปัจจัยพื้นฐาน สำหรับการประเมินคุณภาพการบริการ.....	55
10 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษา.....	78