

ภาคผนวก ก

ตารางค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ค่าอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่น

ตารางค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ค่าอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่น  
ความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับบริการศูนย์บริการเฉพาะทางโรงพยาบาลเวชธานี

ข้อที่	ข้อความ	ค่า IOC	ค่าอำนาจ จำแนก
1	ด้านความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ให้บริการกล่าวทักทายต้อนรับ	1.00	0.66
2	ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี	1.00	0.67
3	ผู้ให้บริการมีความเต็มใจในการให้บริการ	0.80	0.68
4	ผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสม สุภาพเรียบร้อย	0.80	0.77
5	ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพไพเราะ	1.00	0.57
6	ผู้ให้บริการมีความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน	0.80	0.57
7	ผู้ให้บริการให้คำแนะนำ เข้าใจง่าย และสามารถปฏิบัติได้อย่าง ถูกต้อง	0.60	0.56
8	ผู้รับบริการได้รับการดูแลเอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี	1.00	0.63
9	เวลาที่แพทย์ให้การรักษาก่อนที่ท่านเพียงพอกับที่ท่านต้องการ	0.80	0.62
10	ผู้ให้บริการให้การบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน	1.00	0.68
11	สถานที่บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	0.60	0.68
ค่าความเชื่อมั่นรายด้านเท่ากับ 0.95			
12	ด้านตอบสนองตามความคาดหวังของลูกค้า ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	0.80	0.72
13	อุปกรณ์ เครื่องมือทางการแพทย์และเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ	1.00	0.75
14	ท่านได้รับการบริการตามลำดับก่อนหลัง	1.00	0.65
15	ท่านได้รับการบริการและการรักษาด้วยความยุติธรรม	0.80	0.72
16	ท่านได้รับการบริการด้วยความถูกต้อง	1.00	0.68
17	ท่านพึงพอใจกับการบริการและการรักษาที่ท่านได้รับ	0.80	0.63

ข้อ	ข้อความ	ค่า IOC	ค่าอำนาจ จำแนก
18	ด้านตอบสนองตามความคาดหวังของลูกค้า ผู้ให้บริการในศูนย์บริการเฉพาะทางให้ปรึกษาและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการรักษา	0.80	0.63
ค่าความเชื่อมั่นรายด้านเท่ากับ 0.95			
19	ด้านคุณภาพการบริการ ขั้นตอนการให้บริการและการรักษามีความต่อเนื่อง สะดวก ถูกต้อง และรวดเร็ว	1.00	0.67
20	ท่านได้รับการบริการอย่างต่อเนื่อง	1.00	0.71
21	มีแผนการรักษาที่หลากหลาย	1.00	0.61
22	ค่าใช้จ่ายในการรักษามีราคาที่สมเหตุสมผล	0.80	0.71
23	ท่านได้รับการบริการด้วยความถูกต้อง	0.60	0.62
24	สถานที่ มีอุปกรณ์และเครื่องมือในการรักษาอย่างครบครัน สะดวกสบาย	1.00	0.63
25	ผู้ให้บริการมีความพร้อมในการรักษาและบริการ	0.80	0.62
26	อาคารจอดรถเพียงพอ สะดวกและปลอดภัย	1.00	0.62
ค่าความเชื่อมั่นรายด้านเท่ากับ 0.95			
ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.97			

ภาคผนวก ข  
แบบสอบถาม

**แบบสอบถาม**  
**เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับบริการศูนย์บริการเฉพาะทาง**  
**โรงพยาบาลเวชธานี**

---

**คำชี้แจง**

แบบสอบถามชุดนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับบริการศูนย์บริการเฉพาะทางโรงพยาบาลเวชธานีแบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับบริการศูนย์บริการเฉพาะทางโรงพยาบาลเวชธานี

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับบริการศูนย์บริการเฉพาะทางโรงพยาบาลเวชธานี

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า จะได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของลูกค้าที่มารับบริการศูนย์บริการเฉพาะทางโรงพยาบาลเวชธานี จะเป็นประโยชน์ในการหาแนวทางปรับปรุงและพัฒนาบุคลากรของโรงพยาบาลเวชธานีให้สามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป  
ดังนั้นขอให้ท่านตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความคิดเห็นของตนเองที่แท้จริง  
จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

นางอัมพรพรรณ รอดน้อย

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์  
มหาวิทยาลัยรามคำแหง

## แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับบริการศูนย์บริการเฉพาะทางโรงพยาบาลเวชธานี

---

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาขีดเครื่องหมาย ( ✓ ) ในวงเล็บหน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง 1.....

2. อายุ

( ) 1. น้อยกว่า 20 ปี ( ) 2. 20-30 ปี  
( ) 3. มากกว่า 30-40 ปี ( ) 4. มากกว่า 40 ปีขึ้นไป 2.....

3. ระดับการศึกษา

( ) 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี ( ) 2. ปริญญาตรีขึ้นไป 3.....

4. อาชีพ

( ) 1. พนักงานบริษัท ( ) 2. รับราชการ  
( ) 3. กิจการส่วนตัว ( ) 4. อื่น ๆ 4.....

5. ศูนย์บริการเฉพาะทางที่มาติดต่อ

( ) 1. ศูนย์ไตเทียม  
( ) 2. ศูนย์ตรวจสุขภาพ  
( ) 3. ศูนย์ฟื้นฟูข้อเสื่อมเวชธานี  
( ) 4. ศูนย์ทันตกรรม Dentalis  
( ) 5. ศูนย์ส่องและระบบประสาท  
( ) 6. ศูนย์ผิวหนัง เลเซอร์ และความงาม  
( ) 7. ศูนย์เบาหวาน ไทรอยด์ และต่อมไร้ท่อ 5.....

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับบริการศูนย์บริการเฉพาะทาง  
โรงพยาบาลเวชธานี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่เห็นว่าตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

โดยแบ่งระดับความพึงพอใจออกได้ดังนี้

5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

4 หมายถึง พึงพอใจมาก

3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

2 หมายถึง พึงพอใจน้อย

1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับบริการ ศูนย์บริการเฉพาะทางโรงพยาบาลเวชธานี	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับ ผู้วิจัย
	5	4	3	2	1	
ด้านความต้องการของผู้รับบริการ						
1. ผู้ให้บริการกล่าวทักทายต้อนรับ						a1....
2. ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี						a2....
3. ผู้ให้บริการมีความเต็มใจในการให้บริการ						a3....
4. ผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสม สุภาพเรียบร้อย						a4....
5. ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพไพเราะ						a5....
6. ผู้ให้บริการมีความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน						a6....
7. ผู้ให้บริการให้คำแนะนำ เข้าใจง่าย และสามารถปฏิบัติ ได้อย่างถูกต้อง						a7....
8. ผู้รับบริการได้รับการดูแลเอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่เป็น อย่างดี						a8....
9. เวลาที่แพทย์ให้การรักษาก่อนท่านเพียงพอกับที่ท่าน ต้องการ						a9....
10. ผู้ให้บริการให้การบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน						a10...
11. สถานที่บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย						a11...

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับบริการ ศูนย์บริการเฉพาะทางโรงพยาบาลเวชธานี	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับ
	5	4	3	2	1	ผู้วิจัย
<b>ด้านตอบสนองตามความคาดหวังของลูกค้า</b>						
12. ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ						b12....
13. อุปกรณ์ เครื่องมือทางการแพทย์และเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ						b13....
14. ท่านได้รับบริการตามลำดับก่อนหลัง						b14....
15. ท่านได้รับการบริการและการรักษาด้วยความยุติธรรม						b15....
16. ท่านได้รับการบริการด้วยความถูกต้อง						b16....
17. ท่านพึงพอใจกับการบริการและการรักษาที่ท่านได้รับ						b17....
18. ผู้ให้บริการในศูนย์บริการเฉพาะทางให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการรักษา						b18....
<b>ด้านคุณภาพการบริการ</b>						
19. ขั้นตอนการให้บริการและการรักษามีความต่อเนื่อง สะดวก ถูกต้อง และรวดเร็ว						c19....
20. ท่านได้รับการบริการอย่างต่อเนื่อง						c20....
21. มีแผนการรักษาที่หลากหลาย						c21....
22. ค่าใช้จ่ายในการรักษามีราคาที่สมเหตุสมผล						c22....
23. ท่านได้รับการบริการด้วยความถูกต้อง						c23....
24. สถานที่มีอุปกรณ์และเครื่องมือในการรักษาอย่างครบครัน สะดวกสบาย						c24....
25. ผู้ให้บริการมีความพร้อมในการรักษาและบริการ						c25....
26. สถานที่จอดรถเพียงพอ สะดวกและปลอดภัย						c26....

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการศูนย์บริการ  
เฉพาะทางโรงพยาบาลเวชธานี

คำชี้แจง หากท่านมีความคิดเห็นด้านอื่น ๆ นอกเหนือจากที่กล่าวข้างต้น (โปรดระบุ)

1.....

.....  
.....  
.....

2.....

.....  
.....  
.....

3.....

.....  
.....  
.....

4.....

.....  
.....  
.....

## บรรณานุกรม

- กฤษณา ช่างสุพรรณ. (2542). ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการของโรงพยาบาลศิริราช. *วารสารอุบัติเหตุ*, 18(2), 52-53.
- กฤษณาลี รุ่งรัมย์, เพลินทิพย์ โกเมศโสภา และสาวิกา อุดหนุนนท์. (2547). การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด: สร้างองค์กรให้แตกต่างอย่างเหนือชั้น: *Customer market Focus the power to differentiate your organization*. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ด-ยูเคชั่น.
- กิติมา ปรีดีดิลก. (2524). *ทฤษฎีการบริหารองค์กร*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- เกียรติสุดา ธรรมโรจน์. (2533). *ทัศนคติของญาติผู้ป่วย เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาบริการของโรงพยาบาลพระศรีมหาโพธิ์ อุบลราชธานี*. รายงานวิจัยของฝ่ายจิตเวชทั่วไป. อุบลราชธานี: โรงพยาบาลพระศรีมหาโพธิ์.
- จิรวัฒน์ ศรีรัตนบัลล์. (2542). *นันททัศนคติต่อ HA (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล.
- จูไรรัตน์ นันทเสนา. (2544). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). *การตลาดบริการ: Service marketing*. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ณัฐพัชร์ ล้อประดิษฐ์พงษ์. (2549). *คู่มือสำรวจความพึงพอใจลูกค้า*. กรุงเทพมหานคร: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- ทิพวรรณ พุ่มมณี, สุวรรณิ์ เดชวรชัย, เกิดศิริ ทองศิริ และภีรภัทร ภัทศิรี. (2548). *อุตสาหกรรมบริการ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2540). *เอกสารวิชาการปีการส่งเสริมการบริการประชาชน*. กรุงเทพมหานคร: สำนักนายกรัฐมนตรี.

- นัตริฐา กรุทหมั่นไวย. (2546). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร-มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พงษ์ หรดาล. (2547). จิตวิทยาอุตสาหกรรม (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- พวงทอง ตั้งชิติกุล. (2542). ความพึงพอใจของผู้รับบริการบัตรประกันสุขภาพโดยความสมัครใจต่อการบริการของสถานีอนามัยในจังหวัดอุทัยธานี. ค้นเมื่อ 10 ธันวาคม 2550. จาก <http://library.hsri.or.th/abs/res.hs0935t.doc>
- พสุ เดชะรินทร์. (2546). สำรวจดัชนีความพอใจของลูกค้า กับความสามารถในการแข่งขัน. ค้นเมื่อวันที่ 5 มิถุนายน 2553. จาก <http://www.nidambel1.net/ekonomiz/2003q1/article2003march18p1.html>
- พิชิต ฤทธิรัฐ. (2550). หลักการวัดและประเมินผลการศึกษา (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ไพวรรณ สุกะดี. (2543). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาสาสมัครศึกษานอกโรงเรียน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วิทยานิพนธ์พัฒนาชุมชนมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2542). จิตวิทยาการบริการ (หน่วยที่ 1-7). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ชวนพิมพ์.
- เมธี วงศ์ศิริสุวรรณ. (2553). มาตรฐานของสถานพยาบาล. ค้นเมื่อวันที่ 5 มิถุนายน 2553. จาก [http://www.healthtoday.net/thailand/viewpoint/viewpoint\\_89.html](http://www.healthtoday.net/thailand/viewpoint/viewpoint_89.html)
- ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. (2549). การตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เรวดี หวังแสงทอง. (2546). ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์: กรณีศึกษา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรี (นครปฐม) จังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- ลดา สรณารักษ์. (2543). ความพึงพอใจและความต้องการในคุณภาพงานบริการพยาบาลของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกจักษุ โรงพยาบาลขอนแก่น. วิทยานิพนธ์-พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ลลิตา กระจ่างโพธิ์. (2546). ศึกษาความพึงพอใจในการบริการสุขภาพของผู้ใช้บริการในโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาท รักษาทุกโรคของโรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมา. รายงานการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ศิลปศาสตรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วรรณศิริ เพ็ญสิทธิ. (2546). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลสวนปรุง. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิจิตร จิตรวสินกุล. (2545). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคาร-กสิกรไทย สาขากนวนราชวงศ์ จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วุฒิพงษ์ ถายะพิงค์. (2546). สื่อสารอย่างไรให้ครองใจลูกค้า: การสื่อสารเพื่อการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2540). การวิจัยการตลาด. กรุงเทพมหานคร: เอ เอ็น.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลัทธิตานนท์, สุกร เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช. (2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร: ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ, ลัทธิตกาล ศรีวะรมย์, สุกดา ประภวานนท์ และชวลิต ประภวานนท์. (2545). องค์การและการจัดการ *O&M: Organization and Management*. กรุงเทพมหานคร: ธรรมสาร.
- สุกร เสรีรัตน์. (2545). การจัดการการตลาด: *Marketing management*. กรุงเทพมหานคร: เอ.อาร์.บิซิเนส เพรส.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2546). ศิลปะการต้อนรับที่ประทับใจ. กรุงเทพมหานคร: ธรรมกมลวรรณกรรม.
- สมยศ นาวิการ. (2540). การบริหารพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ผู้จัดการ.

- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2546). *Service marketing*. กรุงเทพมหานคร: นัทธิพิบูลิก.
- สมิต สัจฉกร. (2543). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์เดือนตุลา.
- สมิต สัจฉกร. (2545). *ศิลปะการให้บริการ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สายธาร.
- สมิต สัจฉกร. (2550). *ศิลปะการให้บริการ: The art of service*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์เดือนตุลา.
- สันทนา เขียมเจตจรูญ. (2539). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลสมิติเวชศรีราชา*. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงสาธารณสุข, กรมสุขภาพจิต.
- สะไกร กิ่งกานกุล. (2545). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บัตรทองในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (โครงการสามสิบบาท) ต่อการบริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดหนองบัวลำภู*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- สุทธานี พรวัฒนานนท์. (2543). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาห้วยแก้ว จังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุรศักดิ์ อมรรัตนศักดิ์, เตือนใจ เกตุษา และบุญมี พันธุ์ไทย. (2545). *วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลทางการศึกษา 1*. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- เสนห์ จุ้ยโต. (2544). *เอกสารประกอบการสัมมนาประสิทธิภาพ การบริหารองค์การ เรื่องผู้บริหารองค์การสมัยใหม่: วิทัศน์และมิติใหม่*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- อนงค์ เอื้อวัฒนา. (2542). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอำนาจเจริญ*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรังสิต.
- อรพินท์ ไชยพะยอม. (2542). *ความพึงพอใจต่อการให้บริการนอกเวลาและวันหยุดราชการของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัยจังหวัดระยอง*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อารีย์ เมฆจันทร์หอม. (2542). *การบริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- อำเภอ เกียรติชัย, ระวีวรรณ ศรีศรีรามครัน, วังรี บูรณสิงห์ และอรนุช ลิมตีสิริ.  
(2545). *การศึกษาอิสระ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อุทัยพรรณ สุดใจ. (2544). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของ  
องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร-  
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Aday and Aderson. (1975). *Access to medical care*. Ann Arbor, MI:  
Health Administration Press.
- Cronbach, L. J. (1984). *Essentials of psychological testing* (4th ed.).  
New York: Harpet & Row.
- Davis, D. (1967). *Human relation at work: The dynamic of organizational  
behavior*. New York: McGraw-Hill.
- Elaine, K. (1996). *Customer service: A practical approach*. Upper Saddle  
River, Newark, NJ: Prentice-Hall.
- Good, C. V. (1973). *Dictionary of education* (3rd ed.) New York: McGraw-  
Hill.
- Hornby, A. F. (2000). *Advance learner's dictionary* (6th ed.). London:  
Oxford University.
- Jones, B. A. (2004). Information technology enabled public sector customer  
service satisfaction. *Dissertation Abstracts International*, 65(01), 278-  
B. (UMI No. 3118198)
- Kotler, P. (2000). *Marketing management: Planning implementation and  
control*. Newark, NJ: Prentice-Hall.
- Kotler, P. (2003). *Marketing management*. Upper Saddle River, Newark, NJ:  
Prentice-Hall.

- Maslow, A. H. (1970). *Motivation and personality* (2nd ed.). New York: Harper and Row.
- McCormick, E. J. (1980). *Industrial psychology*. Englewood Cliffs, Newark, NJ: Prentice-Hall.
- McGregor, D. M. (1960). *The human side of enterprise*. New York: McGraw-Hill.
- Millet, J. D. (1954). *Management in the public service*. New York: McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeithamal, V. A., & Leonard, B. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 44-46.
- Parasuraman, A., Zeithamal, V. A., & Leonard, B. L. (1988). SERVQUAL: A multiple item scale for measuring customer perceptions of service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Park, I. (2005, April). Internet usage of Korean and American students: A uses and gratifications approach. *Dissertation Abstracts International*, 65(10), 316-A. (UMI No. 314992).
- Porter, L. W., & Lawler, E. E. (1986). *Managerial attitudes and performance*. Homewood, IL: Dorsey Press.
- Sirikit, A. (2000). Service quality, customer behavioral intention, and customer retention of telecommunication service in Thailand. *Dissertation Abstracts International*, 61(02), 690-A. (UMI No. 9963643).

- Tang, Y.-Y., & Chen, S.-P. (2002). Health promotion behaviors in Chinese family caregivers of patients with stroke. *Health Promotion International, 17*(4), 329-330.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. Hoboken, NJ: John Wiley and Sons.
- Wheelock, C. (2004). *Consumer wireless: Drivers of loyalty and customer satisfaction*. Retrieved January 15, 2008, from <http://instatcom/r/nrep/2004/in0401647 MCM.html>

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ ชื่อสกุล	นางอัมพรพรรณ รอดน้อย
วัน เดือน ปีเกิด	1 กรกฎาคม 2523
สถานที่เกิด	จังหวัดตราด
วุฒิการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (การเลขานุการ) จากวิทยาลัยอาชีวศึกษาสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ปีการศึกษา 2540 สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (การเลขานุการ) จากสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนารถ ปีการศึกษา 2542 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต (การจัดการทรัพยากรมนุษย์) จากมหาวิทยาลัยศรีปทุม ปีการศึกษา 2544
ตำแหน่งหน้าที่ การทำงานปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่สรรหาและคัดเลือก ฝ่ายทรัพยากรบุคคล โรงพยาบาลเวชธานี 1 ถนนลาดพร้าว 111 แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ จังหวัดกรุงเทพมหานคร 10240

