

ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการอาคารสถานที่ โรงพยาบาลธัญญารักษ์สงขลา

Satisfaction of service recipients in providing hospital premises

Thanyarak Songkhla

สุภาวดี นิลปักษ์¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอาคารสถานที่โรงพยาบาลธัญญารักษ์สงขลาที่ต่างกันจำนวน 120 คน การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีแนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาศึกษาเป็น กรอบในการวิเคราะห์ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับทฤษฎีความพึงพอใจ จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 120 คน พบว่า เพศหญิงมากกว่าเพศชายจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 56.70 มีอายุช่วง 31 – 40 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 57.50 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 35.83 ประสบการณ์ในการทำงานในโรงพยาบาลธัญญารักษ์สงขลา 1 - 3 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 และสถานที่ปฏิบัติงานปัจจุบัน ภารกิจด้านการพยาบาล จำนวน 39 คนคิดเป็นร้อยละ 32.50

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ , การบริการ

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ABSTRACT

This research aims to study different personal factors, with the satisfaction of using the building site of Tanyarak Songkhla Hospital with 120 different people. The researchers used conceptual theory and related research results as an analytical framework consisting of general information about satisfaction theory. A study of a sample of 120 people found that 68 females were more than males, 56.70 percent older than 31- to 40-year-olds. 39 persons representing 32.50% of undergraduate education, 69 of whom accounted for 57.50% of the average monthly income of 10,001 – 15,000 baht. 43 persons representing 35.83% of 1 - 3 years of experience working in Thanyaraksongkhla Hospital. 60 persons, 50.00% and current workplace, current workplace Nursing Mission 39 people accounted for 32.50 percent.

Keywords : satisfaction , service quality

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

นโยบาย กระทรวงสาธารณสุขได้ให้โรงพยาบาลของรัฐทุกระดับพัฒนาระบบบริการสาธารณสุข เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพและเกิดความพึงพอใจ ผลจากการพัฒนาทาง เศรษฐกิจและสังคมของประเทศเป็นไปอย่างรวดเร็ว ตลอดจนความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีการ สื่อสาร ทำให้แนวโน้มความคาดหวังของประชาชนในบริการ สุขภาพสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว

การวางแผนการจัดการงานอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาลมีความสำคัญต่อการให้บริการ ผู้บริหารที่ให้ความสำคัญในการจัดการสิ่งแวดล้อมทางกายภาพในโรงพยาบาล การสร้างความร่มรื่นสวยงาม และความสะอาดสบาย จะมีส่วนช่วยส่งเสริมทั้งสุขภาพทางกาย และสุขภาพทางจิตของผู้ใช้บริการ

ในปัจจุบันภาคธุรกิจมีบทบาทสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านเทคโนโลยี ด้านสภาพแวดล้อม ทุกอย่างมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว หลายธุรกิจจำเป็นต้องปรับตัวตามสถานการณ์ ที่สำคัญจะต้องปรับตัวให้เร็วและทันต่อสถานการณ์ในปัจจุบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการประชาสัมพันธ์ทางออนไลน์ มีผลต่อการดำเนินกิจกรรมในทุกภาคส่วน ไม่เว้นแม้แต่ภาครัฐเองก็ตาม โรงพยาบาลธัญญารักษ์สงขลา เองก็มีความจำเป็นที่จะต้องปรับตัวเพื่อให้เกิดการพัฒนาในทางที่ดีและเกิดภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลในด้านที่ดีต่อสาธารณะอย่างต่อเนื่อง เพราะโรงพยาบาลเป็นสถานบริการที่ให้ความ

ช่วยเหลือและบริการด้านสุขภาพของประชาชน มิได้หมายความว่า จะทำแบบไหน อย่างไรก็ได้ โดยไม่ต้องคำนึงถึงผู้เข้ารับบริการ ถึงแม้จะเป็นสถานบริการของภาครัฐก็มีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาการบริการ การดำเนินงาน การให้บริการเป็นอย่างไร เพื่อให้ประชาชนได้รับผลประโยชน์ต่อการเข้ารับบริการอย่างดียิ่ง สูงสุด คุ่มค่าต่อการใช้งบประมาณสนับสนุนจากภาครัฐซึ่งมาจากการจ่ายภาษีของประชาชนทุกคนในประเทศ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญในการพัฒนา ปรับปรุง เปลี่ยนแปลง ระบบการให้บริการ อาคารสถานที่ ภายในโรงพยาบาลให้มีมาตรฐานการให้บริการเพิ่มมากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งก็มีการบริการได้ดีพอสมควรอยู่แล้ว ถ้ามีการพัฒนา ปรับปรุง เปลี่ยนแปลงให้มีความสมบูรณ์ในการให้บริการมากกว่านี้ ก็จะเป็นผลดีต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลมากขึ้น ทั้งนี้เพื่อผลประโยชน์ต่อผู้รับบริการและต่อโรงพยาบาลอีกด้วย

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการอาคารสถานที่โรงพยาบาล วิทยาลัยราชภัฏสงขลา
2. เพื่อศึกษาหาแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงอาคารสถานที่และการจัดสิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาลวิทยาลัยราชภัฏสงขลาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3. ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตของเนื้อหา

การศึกษาในครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการอาคารสถานที่โรงพยาบาล วิทยาลัยราชภัฏสงขลา โดยจำแนกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านระบบสาธารณูปโภคและความปลอดภัยด้านอาคาร ด้านอุปกรณ์ การให้บริการ จุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต และทัศนทัศน์และด้านการ บริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และ หน่วยงานที่เข้ารับบริการ / ปฏิบัติงาน

2. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือผู้รับบริการอาคารสถานที่โรงพยาบาลวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ได้แก่ ผู้รับบริการภายใน คือ เจ้าหน้าที่ที่ ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลวิทยาลัยราชภัฏสงขลา และผู้รับบริการภายนอก คือ ผู้ป่วย ที่เข้ามาใช้บริการในโรงพยาบาลวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือผู้รับบริการอาคารสถานที่โรงพยาบาลวิทยาลัยราชภัฏสงขลา สงขลา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่ ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลวิทยาลัยราชภัฏสงขลา และ ผู้ป่วย ที่เข้ามาใช้บริการในโรงพยาบาลวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling)

3. ขอบเขตสถานที่

สถานที่ที่ใช้เก็บข้อมูลในการศึกษาคั้งนี้ คือโรงพยาบาลวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

4. ขอบเขตเวลา

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษา ดำเนินการตั้งแต่ เดือน เมษายน – เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2565

4. สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 เพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการอาคารสถานที่ โรงพยาบาลรัฐราษฎร์สงขลาที่ต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 อายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการอาคารสถานที่ โรงพยาบาลรัฐราษฎร์สงขลาที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการอาคารสถานที่โรงพยาบาลรัฐราษฎร์สงขลาที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการอาคารสถานที่โรงพยาบาลรัฐราษฎร์สงขลาที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 ประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการอาคารสถานที่โรงพยาบาลรัฐราษฎร์สงขลาที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 6 สถานที่ปฏิบัติงานปัจจุบันแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการอาคารสถานที่โรงพยาบาลรัฐราษฎร์สงขลาที่แตกต่างกัน

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ผู้ใช้บริการ คือ พนักงานภายในโรงพยาบาลรัฐราษฎร์สงขลา
2. สถานที่ปฏิบัติงานปัจจุบัน คือ ภารกิจ, ตำแหน่งหน้าที่, สังกัด

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการให้บริการต่อผู้บริการแต่ละกลุ่มได้อย่างเหมาะสม

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมาก

นางน้อย พงษ์สามารถ (2549, หน้า 259) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ทำที่ต่อสิ่งต่าง ๆ 3 อย่าง คือ ปัจจัยเกี่ยวกับงานโดยตรง ลักษณะเฉพาะเจาะจงของแต่ละคน และความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มในสิ่งที่อยู่นอกหน้าที่การงาน

ณัฐณี ทองบาง (2560) ศึกษาคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลค่ายวชิราวุธ จังหวัดนครศรีธรรมราช และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของคุณภาพการบริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลค่ายวชิราวุธ จังหวัดนครศรีธรรมราช กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ผู้ใช้บริการคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลค่ายวชิราวุธ จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 400 คน ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบโควต้า โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล นำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Person Product Moment Correlation Coefficient; r) ในการทดสอบสมมติฐาน ตามกรอบแนวความคิดการวิจัยผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 30-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป การศึกษาคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลค่ายวชิราวุธ จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลค่ายวชิราวุธ จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงตามลำดับ พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความเอาใจใส่ ด้านการตอบสนอง และด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลค่ายวชิราวุธ จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลค่ายวชิราวุธ จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 รองลงมาคือด้านบุคลากร อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 และน้อยที่สุดคือด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ตามลำดับ ส่วนผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของคุณภาพการบริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกแพทย์แผนไทย และการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณภาพการบริการ SERVQUAL Model 5 มิติ มีความสัมพันธ์กับความพึง

พอใจต่อการใช้บริการคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลค่ายวชิราวุธ จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวม อยู่ในระดับสูงในทิศทางเดียวกันทางบวก

ในแง่แนวคิดทางวิชาการ แนวคิดพื้นฐาน (Basic concept) ในเรื่องคุณภาพการให้บริการประกอบไปด้วย 3 แนวคิดหลัก คือแนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า (Customer satisfaction)คุณภาพการให้บริการ (Service quality) และคุณค่าของลูกค้า (Customer value) Cronin and Taylor (1992), Oliver (1993), Ziehaml et al. (1988) ตามแนวคิดพื้นฐานดังกล่าวความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการ เป็นพฤติกรรมเชิงจิตวิทยาที่บุคคลมีต่อบริการที่ได้รับหรือเกิดขึ้น (Oliver, 1993) Cronin and Taylor (1992) กล่าวไว้ว่า ความคิด ความรู้และการกระทำที่ได้เคยปรากฏแก่ผู้นั้นมาแล้วและการที่เราตีความหมายต่อสิ่งหนึ่งอย่างไรนั้นขึ้นอยู่กับว่าเรารับรู้และตีความหมายให้เป็นอย่างไร เพราะแต่ละคนจะตีความหมายจากการรับรู้ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ได้รับของแต่ละคน และการเข้าใจความหมายของสิ่งที่เราเห็นแล้วเอามาขยายความ

ชิงแกงและลุกอง (Chingang and Lukong) ได้ศึกษาคุณภาพบริการของร้านขายของชำในมหาวิทยาลัยอุเมออา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ

1) ตรวจสอบคุณภาพการให้บริการของร้านขายของชำ

2) หาแนวทางในการพัฒนาการบริการจัดการร้านค้าปลีก แนวทางแก้ไขปัญหาและการพัฒนาร้านค้าปลีกสู่การเจริญเติบโต โดยใช้เครื่องมือ SERVQUAL เป็นเครื่องมือในการประเมินคุณภาพการให้บริการโดยใช้นักศึกษามหาวิทยาลัยที่ใช้บริการในร้านขายของชำเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 180 คน ผลการวิจัยพบว่า คะแนนการประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของลูกค้า อยู่ในคะแนนช่องว่างเชิงลบแสดงคุณภาพการให้บริการที่ไม่ดีไม่มีความพึงพอใจของลูกค้า ผลการศึกษาโดยภาพรวมคุณภาพบริการถูกมองว่าต่ำ ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของลูกค้า ต้องปรับปรุงการบริการจึงจะทำให้ลูกค้าพอใจ

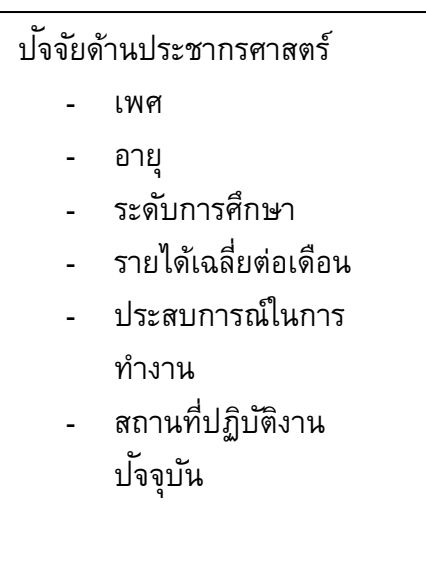
ความพึงพอใจของลูกค้าผู้รับบริการต่อการให้บริการซึ่งเป็นหัวใจของคุณภาพบริการประกอบด้วย 2 ส่วนหลัก ๆ รวม 4 เป็นปัจจัย กล่าวคือ ส่วนแรก เป็นส่วนของผู้ให้บริการซึ่งสะท้อนถึงลักษณะการให้บริการมี 3 ปัจจัย คือ 1) ด้านระบบการให้บริการ 2) ด้านกระบวนการให้บริการ 3) ด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการ และส่วนที่สองเป็นส่วนของผู้รับบริการซึ่งเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ ปัจจัยที่ 4) ด้านภูมิหลังของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของจะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อความต้องการจำเป็นผู้รับบริการได้รับการตอบสนองได้อย่างเหมาะสมปราศจากข้อบกพร่องในสภาพแวดล้อมที่น่าพึงพอใจ ดังนั้น กลยุทธ์ในการบริหารคุณภาพบริการของผู้บริหารคือการถ่ายทอดองค์ประกอบหลักของคุณภาพ บริการดังกล่าวให้เป็นรูปธรรม เพื่อให้ผู้ให้บริการเกิดความเข้าใจและสามารถเห็นแนวทางในการปฏิบัติได้ โดย

เริ่มด้วยการกำหนดประเด็นหรือจุดเน้นเพื่อผู้ให้บริการตระหนักและเข้าใจว่า การให้บริการที่มีคุณภาพจะต้องเป็นไปอย่างถูกต้องตามเทคนิควิธี มีความรวดเร็ว ตรงตามเวลา เป็นมิตรและเป็นกันเองกับผู้รับบริการ เสริมสร้างทักษะและความรู้ในการให้บริการเพื่อให้เกิดความมั่นใจแก่ผู้รับบริการว่าตัวผู้ให้บริการเป็นผู้ที่มีทักษะและความเชี่ยวชาญ มีการพัฒนาปรับปรุงสถานที่ให้เป็นที่ประทับใจของผู้มารับบริการ พัฒนามาตรฐานและทักษะในการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ทุกคนให้ข้อมูลข่าวสารในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตนของผู้รับบริการภายหลังจากการรับบริการ กำหนดหรือให้ทางเลือกต่าง ๆ แก่ผู้มารับบริการเพื่อให้ผู้รับบริการเป็นผู้ตัดสินใจว่าจะรับบริการหรือไม่และถ้าต้องการรับจะรับบริการชนิดใด สรุปการพัฒนาคุณภาพการให้บริการจะต้องมีการเพิ่มเติมหรือการเปลี่ยนแปลงในทิศทาง เพื่อสอดคล้องกับการกิจด้วยความสะดวกรวดเร็วปลอดภัยและเป็นธรรม เพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ (อ่างถึงใน ใสว ชัยบุญเรือง 2555 : 12)

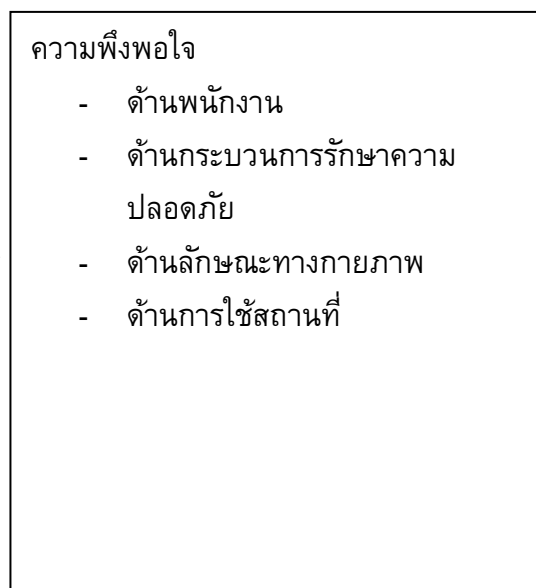
จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งซึ่งช่วยทำให้การทำงานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ถ้าเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการนั้นๆ ความพึงพอใจเป็นทัศนคติด้านบวกของบุคคลซึ่งมีผลมาจากสิ่งเร้าที่มากระตุ้น ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันไปตามค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ

กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ



ตัวแปรตาม



วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานตรัง โดยมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรของโรงพยาบาลธัญญารักษ์ จำนวน 165 คน

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง 120 ตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Taro Yamane (Yamane, 1967)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดที่ได้พัฒนาจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป เป็นข้อมูลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งมีจำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านเพศ ปัจจัยด้านอายุ ปัจจัยด้านระดับการศึกษา ปัจจัยด้านสถานะ โดยเป็นแบบสอบถามที่กำหนดให้เลือกคำตอบ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) และการเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านต่าง ๆ โดยใช้การวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า เป็นแบบมาตราส่วนการให้คะแนน (Rating Scale) เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ จำนวน 4 ด้าน รวมทั้งสิ้นจำนวน 16 ข้อ ซึ่งแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ ตามแนวคิดของลิเกิร์ต (Likert)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทำการวิจัยระหว่างวันที่ มีนาคม – มิถุนายน 2565

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ตรวจสอบแบบสอบถามที่เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างให้ครบถ้วน
2. ผู้วิจัยทำการดาวน์โหลดข้อมูลการตอบกลับแบบสอบถามจาก Google forms เพื่อนำข้อมูลที่นำไปทำการประมวลผลโดยวิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป
3. การวิเคราะห์ข้อมูลผลความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้
 1. นำเข้าข้อมูลจากแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

2. นำข้อมูลจากแบบสอบถามไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อคำนวณหา ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลมาแปลความหมายของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ

4. นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบตารางและอธิบายความ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบสมมติฐานของงานวิจัยนั้น เมื่อวิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ขั้นตอนต่อไปผู้ทำการวิจัยทำการกรอกข้อมูลตามแบบสอบถามลงในโปรแกรมประมวลผล SPSS เพื่อประมวลผลโดยวิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อนำมาวิเคราะห์และแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่ม ตัวอย่าง ได้แก่ ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา ด้านรายได้ และสถานที่เข้ารับบริการ โดยนำเสนอในรูปแบบของตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

2.1 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ Independent Samples t-test ใช้ในการทดสอบสมมติฐานเพศ

2.2 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มขึ้นไป การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) ใช้ในการทดสอบสมมติฐานด้าน อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และกับตัวแปรตามด้านปัจจัยความพึงพอใจ ทั้ง 5 ด้าน หากผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ต้องทดสอบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี (Scheffe)

ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปจำแนกตามเพศของผู้ให้ข้อมูล พบว่า เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 56.70 และผู้ให้ข้อมูลเพศชายจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 43.30

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปจำแนกตามอายุของผู้ให้ข้อมูล พบว่า อายุ 31-40 มีมากที่สุด จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 รองลงมาได้แก่ อายุ 41-50 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 23.33 อายุ 20-30 ปี จำนวน 25 คน ร้อยละ 20.83 อายุ 51- 60 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 14.17 อายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 และอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปจำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ให้ข้อมูล พบว่าระดับการศึกษาปริญญาตรี มีมากที่สุด จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 57.50 รองลงมา ระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช./ปวส. จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 ระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 ตามลำดับ

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปจำแนกตามรายได้ของผู้ให้ข้อมูล พบว่า รายได้ 10,001-15,000 บาท มีมากที่สุดจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 35.83 รองลงมา รายได้ 15,001-20,000 บาทจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 รายได้ 20,000-25,000 บาท จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 15 รายได้มากกว่า 25,000 บาท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5 และรายได้มากกว่า 25,000 บาท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ตามลำดับ

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปจำแนกตามประสบการณ์ทำงานของผู้ให้ข้อมูล พบว่า ประสบการณ์ทำงาน 1-3 ปี มีมากที่สุด จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมา ประสบการณ์ทำงาน 5- 7 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 34.17 ประสบการณ์ทำงานมากกว่า 7 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 10 และประสบการณ์ทำงาน น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5.83 ตามลำดับ

6. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปจำแนกตามสถานที่ทำงานในปัจจุบันของผู้ให้ข้อมูล พบว่า ผู้ให้ข้อมูลปฏิบัติงานที่ฝ่ายภารกิจด้านการพยาบาล มากที่สุด จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 รองลงมา ฝ่ายภารกิจด้านวิชาการ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 30.83 ฝ่ายภารกิจด้านอำนวยการ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 20 และฝ่ายภารกิจด้านพัฒนาระบบสุขภาพ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 ตามลำดับ

การทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการอาคารสถานที่
โรงพยาบาลธัญญารักษ์สงขลาจำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	df	Sig
ชาย	52	4.09	0.284	0.555	118	0.580*
หญิง	68	4.07	0.227			

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการอาคารสถานที่โรงพยาบาลธัญญารักษ์สงขลาจำแนกตามเพศ พบว่า เพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการอาคารสถานที่โรงพยาบาลธัญญารักษ์สงขลาไม่แตกต่างกัน ดังนั้น ยอมรับสมมติฐานหลัก และปฏิเสธสมมติฐานรอง

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการอาคารสถานที่
โรงพยาบาลรัฐญารักษ์สงขลาจำแนกตามอายุ

ANOVA					
ความพึงพอใจของ ผู้ให้บริการ	df	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	0.486	5.000	0.097	1.554	0.179
ภายในกลุ่ม	7.134	114.000	0.063		
รวม	7.620	119.000			

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการอาคารสถานที่
โรงพยาบาลรัฐญารักษ์สงขลาจำแนกตามอายุ พบว่า อายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการ
ให้บริการอาคารสถานที่โรงพยาบาลรัฐญารักษ์สงขลาไม่แตกต่างกัน ดังนั้น ยอมรับสมมติฐาน
หลัก และปฏิเสธสมมติฐานรอง

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการอาคารสถานที่
โรงพยาบาลรัฐญารักษ์สงขลาจำแนกตามระดับการศึกษา

ANOVA					
ความพึงพอใจของ ผู้ให้บริการ	df	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	0.183	3.00	0.061	0.950	0.419
ภายในกลุ่ม	7.437	116.00	0.064		
รวม	7.620	119.00			

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการอาคารสถานที่
โรงพยาบาลรัฐญารักษ์สงขลาจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน
มีความพึงพอใจในการให้บริการอาคารสถานที่โรงพยาบาลรัฐญารักษ์สงขลาไม่แตกต่างกัน
ดังนั้น ยอมรับสมมติฐานหลัก และปฏิเสธสมมติฐานรอง

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการอาคารสถานที่
โรงพยาบาลรัฐญารักษ์สงขลาจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ANOVA					
ความพึงพอใจของ ผู้ให้บริการ	df	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	0.951	5.00	0.190	3.252	0.009*
ภายในกลุ่ม	6.669	114.00	0.058		
รวม	7.620	119.00			

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการอาคารสถานที่
โรงพยาบาลรัฐญารักษ์สงขลาจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่
แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการอาคารสถานที่โรงพยาบาลรัฐญารักษ์สงขลา
แตกต่างกัน ดังนั้น ปฏิเสธสมมติฐานหลัก และยอมรับสมมติฐานรอง

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการอาคารสถานที่โรงพยาบาล
รัฐญารักษ์สงขลาจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

ANOVA					
ความพึงพอใจของ ผู้ให้บริการ	df	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	0.049	3.00	0.016	0.250	0.861
ภายในกลุ่ม	7.571	116.00	0.065		
รวม	7.620	119.00			

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการอาคารสถานที่
โรงพยาบาลรัฐญารักษ์สงขลาจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน พบว่า ประสบการณ์ทำงานที่
แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการอาคารสถานที่โรงพยาบาลรัฐญารักษ์สงขลาไม่
แตกต่างกัน ดังนั้น ยอมรับสมมติฐานหลัก และปฏิเสธสมมติฐานรอง

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการอาคารสถานที่โรงพยาบาล
 วิทยาลัยราชภัฏสงขลาจำแนกตามสถานที่ปฏิบัติงานปัจจุบัน

ANOVA					
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	df	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	0.178	3.00	0.059	0.924	0.432
ภายในกลุ่ม	7.442	116.00	0.064		
รวม	7.620	119.00			

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการอาคารสถานที่โรงพยาบาล
 วิทยาลัยราชภัฏสงขลาจำแนกตามสถานที่ที่ปฏิบัติงานปัจจุบัน พบว่า สถานที่ที่ปฏิบัติงานปัจจุบันที่
 แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการอาคารสถานที่โรงพยาบาลวิทยาลัยราชภัฏสงขลาไม่
 แตกต่างกัน ดังนั้น ยอมรับสมมติฐานหลัก และปฏิเสธสมมติฐานรอง

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป พบว่า เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย จำนวน 68 คน คิด
 เป็นร้อยละ 56.70 อายุ 31-40 มีมากที่สุด จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 ระดับการศึกษา
 ปริญญาตรี มีมากที่สุด จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 57.50 รายได้ 10,001-15,000 บาท มีมาก
 ที่สุดจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 35.83 ประสบการณ์ทำงาน 1-3 ปี มีมากที่สุด จำนวน 60
 คน คิดเป็นร้อยละ 50 และปฏิบัติงานที่ฝ่ายภารกิจด้านการพยาบาล มากที่สุด จำนวน 39 คน
 คิดเป็นร้อยละ 32.50

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการอาคารสถานที่
 โรงพยาบาลวิทยาลัยราชภัฏสงขลาด้านพนักงาน โดยรวมพบว่าผลการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด
 ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.25) ด้านกระบวนการรักษาความปลอดภัย โดยรวมพบว่าผลการประเมิน
 อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.33) ด้านลักษณะทางกายภาพ โดยรวมพบว่าผลการ
 ประเมินอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.33) ด้านความพึงพอใจโดยรวมในการใช้สถานที่
 ภายในโรงพยาบาลวิทยาลัยราชภัฏสงขลา โดยรวมพบว่าผลการประเมินอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$,
 S.D. = 0.38)

อภิปรายผล

1. สมมติฐานด้านประชากรศาสตร์ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลผู้รับบริการที่มีปัจจัย ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษาอาชีพ และสิทธิการรักษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการอาคารสถานที่โรงพยาบาลรัฐราษฎร์สงขลาที่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภากรณ์ น้าว่า และศิริวิมล วันทอง (2550) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการกับการรักษาพยาบาลและความรู้สึกที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการใน โรงพยาบาลด่านมะขามเตี้ย พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่พึงพอใจในบริการที่แตกต่างกัน

2. สมมติฐานด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการอาคารสถานที่ โรงพยาบาลรัฐราษฎร์สงขลา พบว่า ด้านพนักงาน ด้านกระบวนการรักษาความปลอดภัย ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความพึงพอใจโดยรวมในการใช้สถานที่ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และรายด้านระดับมากคือ ด้านพนักงาน ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.25) ด้านความพึงพอใจโดยรวมในการใช้สถานที่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการรักษาความปลอดภัย ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.38) , ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.33) , ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.33) ตามลำดับ ซึ่งอภิปรายได้ดังนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการอาคารสถานที่โรงพยาบาลรัฐราษฎร์สงขลา ความพึงพอใจระดับมากเป็นไปตามผลการศึกษาของ ชีรวรรณ รุ่งเรือง, 2559 ที่ศึกษาความพึงพอใจด้าน เจ้าหน้าที่ บุคลากร ผู้ให้บริการ มากกว่าด้านอื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของการมีหัวใจบริการ (service mind) ที่เห็นว่าองค์กรที่มีหัวใจบริการจะต้องสร้างความกระตือรือร้นให้พนักงานทุกคนเกิดความต้องการให้มีมาตรฐานการบริการที่ดียิ่งขึ้นในทุกวัน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ บุคลากรเป็นผู้ที่มีความรู้สึกเต็มใจและกระตือรือร้นที่จะให้บริการ ทั้งนี้เมื่อมีความพึงพอใจระดับมาก ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.25) ซึ่งสอดคล้องกับเทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540) กล่าวถึงความพึงพอใจว่า เป็นภาวะของความพึงพอใจ หรือภาวะการถนัดการอยากบริการ ซึ่งจะทำให้คุณภาพการบริการดีมากยิ่งขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคน ๆ หนึ่ง สิ่งที่ขาดหายไประหว่างการเสนอกับสิ่งที่ได้รับจะเป็นพื้นฐานแห่งความพอใจและไม่พอใจ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามเพียงอย่างเดียว อาจทำให้ผลการวิจัยเกิดความคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง ดังนั้น เพื่อให้การวิจัยครั้งต่อไป มี

ความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์มากขึ้น ผู้วิจัยขอเสนอการทำวิจัยเชิงคุณภาพ หรือควรใช้เทคนิคของเครื่องมือในการวิจัยอื่นๆ เช่น การสังเกต การสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากขึ้น

2. การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการอาคารสถานที่ โรงพยาบาลรัฐราษฎร์สงขลาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงกลุ่มผู้รับบริการในโรงพยาบาลรัฐราษฎร์สงขลาเท่านั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาในกลุ่มบุคลากรทางการแพทย์ และเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้องในโรงพยาบาลรัฐราษฎร์สงขลา

เอกสารอ้างอิง

- คำแก้ว อิศรางกูร. (2559). ความพึงพอใจในการทำงาน. กรุงเทพมหานคร. นายอินทร์.
- ชัชวาล ทัดศิวิชัย. (2552). ตัวอย่างคุณภาพการให้บริการของภาครัฐไทย ค้นเมื่อ 15 มิถุนายน 2565 จาก http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=1285&pageid=9&read=true&count=tyue
- เต็มศักดิ์ คทวณิช. (2546). จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูชัน.
- เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ. (2540). พฤติกรรมองค์กร การค้นเมื่อ 15 มิถุนายน 2565 จาก <https://www.car.chula.ac.th/display7.php?bib=b1586172>
- ธีรวรรณ รุ่งเรือง. (2559). การศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ปีการศึกษา 2558 ค้นเมื่อ 15 มิถุนายน 2565 จาก <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/jhssrru/article/view/121915>
- พัฒนา พรหมณี (2563) แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและการสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน. สถาบันวิทยาการประกอบการแห่งอยุธยา.
- ภากรณ์ น้าว่า และศุริวิมล. (2550). ความพึงพอใจของผู้รับบริการกับการรักษาพยาบาลและความรู้สึกที่ผู้รับบริการได้รับบริการ โรงพยาบาลมะขามเตี้ย. มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- มัลลิกา ต้นสอน. (2544). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เบอร์เน็ด.
- สุรางค์ โวตระกุล. (2551). จิตวิทยาการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- หลุย จำปาเทศ. (2553). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงาน ก.พ. ค้นเมื่อ 15 มิถุนายน 2565 จาก https://research-system.siam.edu/images/Accounting/Job_Satisfaction_of_Official_/%E0%B8%9A%E0%B8%97%E0%B8%97__2.pdf