

## SERVICE QUALITY THAT AFFECTS THE SATISFACTION OF THAMMASAT RADIATION ONCOLOGY CENTER

Nantawut THAOTHAWIN<sup>1</sup> and Suchanya SAICHANA<sup>2</sup>

1 Faculty of Business Administration, Kasetsart University, Thailand; nantawut.t@ku.th (Corresponding Author)

2 Faculty of Business Administration, Kasetsart University, Thailand; fbustpc@ku.ac.th

### ARTICLE HISTORY

**Received:** 2 June 2023

**Revised:** 21 June 2023

**Published:** 3 July 2023

### ABSTRACT

The objectives of this research were 1) to study demographic factors, service quality factors, and customer satisfaction at Thammasat Radiation Oncology Center 2) to compare demographic factors with customer satisfaction at Thammasat Radiation Oncology Center, and 3) to study service quality factors that affect to customer satisfaction at Thammasat Radiation Oncology Center. The data were collected by a questionnaire of 400 samples. The data were analyzed by frequency, percentage, mean, and standard deviation as well as tested the hypothesis by One-Way ANOVA and multiple regression analysis.

The results illustrate that demographic factors including differences in age and average monthly incomes affect customer satisfaction at Thammasat Radiation Oncology Center. The service quality factors including tangible, responsiveness, and empathy affect customer satisfaction at Thammasat Radiation Oncology Center with statistical significance at a level of 0.05

**Keywords:** Demography factors, Service Quality, Satisfaction factors of Customer, Thammasat Radiation Oncology Center

**CITATION INFORMATION:** Thaothawin, N., & Saichana, S. (2023). Service Quality that Affects the Satisfaction of Thammasat Radiation Oncology Center. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 1(7), 83

# คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์รังสีรักษาและมะเร็งวิทยา โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

นันท์วุฒิ เถาถวิล<sup>1</sup> และ สุชัยญา สายชนะ<sup>2</sup>

1 คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์; nantawut.t@ku.th (ผู้ประพันธ์บทความ)

2 คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์; fbustpc@ku.ac.th

## บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ด้านปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของศูนย์รังสีรักษาและมะเร็งวิทยา โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ 2) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของศูนย์รังสีรักษาและมะเร็งวิทยา โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ และ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของศูนย์รังสีรักษาและมะเร็งวิทยา โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วย การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์รังสีรักษาและมะเร็งวิทยา โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติที่แตกต่างกัน และคุณภาพด้านการบริการ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และปัจจัยด้านความเข้าใจเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์รังสีรักษาและมะเร็งวิทยา โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ:** ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์, คุณภาพการบริการ, ความพึงพอใจของผู้รับบริการ, ศูนย์รังสีรักษาและมะเร็งวิทยา โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

**ข้อมูลการอ้างอิง:** นันท์วุฒิ เถาถวิล และ สุชัยญา สายชนะ. (2566). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์รังสีรักษาและมะเร็งวิทยา โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 1(7), 83

## บทนำ

ปัจจุบันโรคมะเร็งจัดเป็นปัญหาทางด้านสาธารณสุขที่สำคัญของประเทศไทยและทั่วโลก จากการรายงานสถิติสำนัคนโยบายและยุทธศาสตร์ กระทรวงสาธารณสุข พบว่าโรคมะเร็งเป็นสาเหตุการตายอันดับที่ 1 ของประชากรไทย มาตั้งแต่ปี พ.ศ.2542 จนถึงปัจจุบัน โดยมีอัตราการเสียชีวิตจากโรคมะเร็งจำนวน 40,000 รายต่อปี ในปี พ.ศ.2542 และเพิ่มขึ้นเป็น 78,540 รายในปี พ.ศ.2560 หรือ คิดเป็น 120.5 ราย ต่อประชากรแสนคน หรือเพิ่มสูงขึ้นเกือบสองเท่า ในช่วง 20 ปี และมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง การรักษาโรคมะเร็งในปัจจุบันประกอบด้วย การผ่าตัด, การฉายรังสี และการให้ยาเคมีบำบัด ซึ่งมีค่ารักษาพยาบาลที่สูง และใช้ระยะเวลาการรักษานานหลายเดือน ธุรกิจด้านการแพทย์เกี่ยวกับโรคมะเร็งต้องใช้งบประมาณในการลงทุนที่สูง เช่น เครื่องเร่งอนุภาคสำหรับให้บริการฉายรังสีแก่ผู้ป่วย ที่มีราคา 100-200 ล้านบาทต่อเครื่อง อย่างไรก็ตามค่าบริการทางการแพทย์ด้านโรคมะเร็งในประเทศไทยถือว่า มีค่ารักษาพยาบาลที่ถูกกว่าการรักษาในต่างประเทศ และสอดคล้องกับนโยบายของภาครัฐที่สนับสนุนกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวทั่วโลกให้เข้าเดินทางเข้ามาพำนักระยะยาวมากขึ้นพ่วงกับการรักษาพยาบาลตามยุทธศาสตร์แห่งชาติฉบับปัจจุบันปี พ.ศ.2559 ถึง พ.ศ.2568 และวางเป้าหมายให้ประเทศไทยเป็นพื้นที่ศูนย์กลางทางการแพทย์ (Medical Hub) ในเขตอาเซียน ปัจจุบันธุรกิจการแพทย์ในประเทศไทยที่สามารถให้บริการการรักษาโรคมะเร็งได้ครบวงจร, มีคุณภาพการให้บริการ และมีการทำการตลาดที่ต้องตอบโจทย์ผู้รับบริการที่มีกำลังซื้อสูงทั้งในและต่างประเทศ สำหรับโรงพยาบาลรัฐบาลการก้าวเป็นผู้นำทางธุรกิจด้านการแพทย์เป็นเรื่องที่ท้าทาย โดยเฉพาะเรื่องการแข่งขันด้านคุณภาพการให้บริการ และการทำการตลาด โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ เป็นหน่วยงานรัฐบาลที่มีศักยภาพการรักษาโรคมะเร็งทัดเทียมโรงพยาบาลเอกชน เป็นโรงพยาบาลที่ให้บริการประชาชนในระดับภูมิภาค และในเขตประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยมีสัดส่วนผู้ป่วยต่างชาติประมาณร้อยละ 3 อย่างไรก็ตามโรงพยาบาลรัฐ ส่วนใหญ่มักมีปัญหาในการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการ เนื่องจากการให้บริการโรคมะเร็งมีหลายขั้นตอนและซับซ้อน มีผู้เข้ารับบริการจำนวนมาก ประกอบกับผู้ให้บริการอาจมีสัดส่วนจำนวนไม่เพียงพอเทียบเท่ากับโรงพยาบาลเอกชน จึงอาจทำให้เกิดความล่าช้า และผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ รวมถึงผู้ให้บริการที่ให้บริการไม่ทั่วถึง การให้คำแนะนำ, ความรู้ และความเอาใจใส่ดูแลผู้รับบริการน้อย นอกจากนี้สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ห้องสุขา, รถเข็น, เพลนอน อาจมีไม่เพียงพอรองรับผู้บริการจำนวนมาก ผู้ศึกษาวิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ณ ศูนย์รังสีรักษา และมะเร็งวิทยา โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ที่ยังไม่เคยมีการศึกษาเรื่องปัจจัยคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการมาก่อน เพื่อนำผลการวิจัยมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของศูนย์รังสีรักษาและมะเร็งวิทยา โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ โดยผู้ศึกษาวิจัยมีความมุ่งหวังที่จะให้ผู้รับบริการ ได้รับการบริการที่มีคุณภาพตามทฤษฎีคุณภาพการบริการ พร้อมทั้งยังจะนำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการศูนย์รังสีรักษาและมะเร็งวิทยา โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ให้ดีขึ้น เพื่อสร้างความได้เปรียบในด้านการแข่งขันกับโรงพยาบาลอื่นๆ และสร้างมาตรฐานที่ดีในการบริการให้ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ

## การทบทวนวรรณกรรม

### แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติทางบวกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึก หรือทัศนคติที่ดีต่องาน ที่ทำของบุคคล ที่มีต่องานในทางบวก ความสุขของบุคคลอันเกิดจาก การปฏิบัติงาน และได้รับผลเป็นที่พึงพอใจ ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความสุข ความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและมีกำลังใจ มีความผูกพันกับหน่วยงาน มีความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ทำ และสิ่งเหล่านี้ จะส่งผลต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงาน ส่งผลต่อถึงความก้าวหน้าและความสำเร็จขององค์การอีกด้วย (ดิเรก, 2528)

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

ประชากรศาสตร์ (Demography) หมายถึง จำนวนคนทั้งหมดในพื้นที่แห่งหนึ่งในช่วงระยะเวลาหนึ่ง หรือในขณะใดขณะหนึ่งซึ่งอาจมีนิยามแตกต่างกันไปตามเกณฑ์ที่กำหนดขึ้นเป็นการเฉพาะ นอกจากนี้ ยังอาจใช้หมายถึงกลุ่มย่อยภายในประชากรทั้งหมดด้วย เช่น ประชากรชาย ประชากรวัยแรงงาน ซึ่งขนาดและโครงสร้างประชากร ถูกกำหนดโดยการเพิ่มขึ้น หรือลดลงของจำนวนคนในกลุ่มต่างๆ โดยผ่านการเกิด การตาย และการย้ายถิ่น ส่วนในวิชาสถิติ หมายถึง คน สัตว์หรือสิ่งของ ซึ่งอยู่ในข่ายที่จะได้รับการศึกษา หรือสุ่มตัวอย่าง (ราชบัณฑิตยสถาน, 2524) ลักษณะทางประชากรศาสตร์นั้น เป็นเกณฑ์ที่นิยมใช้ในการแบ่งส่วนการตลาด ลักษณะด้านประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญและสถิติที่วัดได้ของประชากรที่ช่วยกำหนดเป้าหมาย ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์จะสามารถเข้าถึงและมีประสิทธิภาพต่อการกำหนดตลาดเป้าหมาย รวมทั้งง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรอื่น (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2539) และงานของ กุลนิตา กุลระวัง (2565) ก็พบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

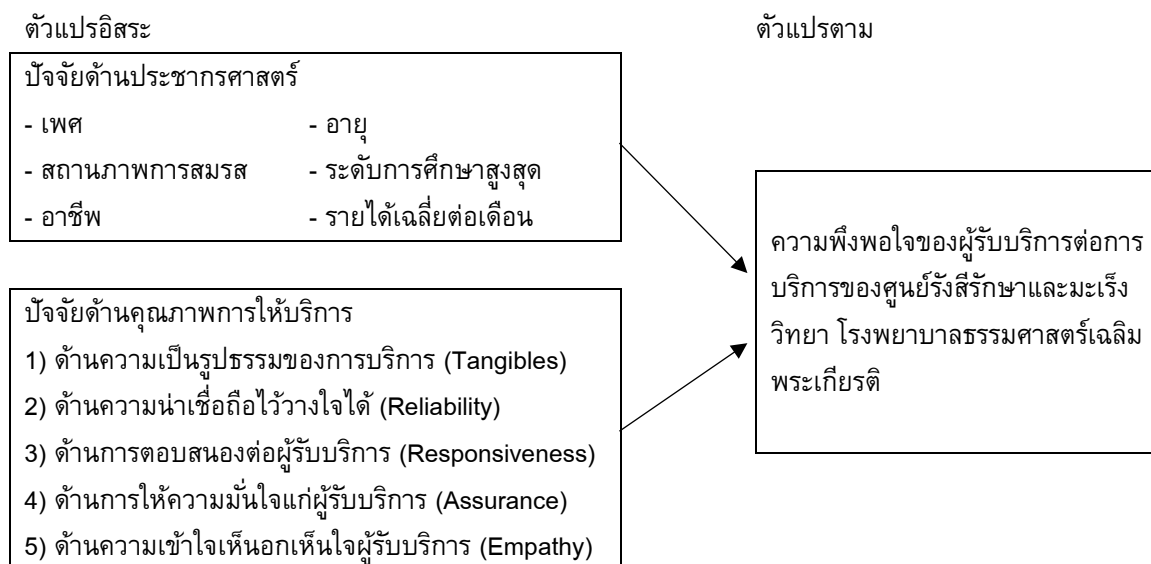
### แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการบริการ

กล่าวว่า คุณภาพบริการตามแนวทางการตลาดในการแข่งขันด้านธุรกิจบริการ ผู้ให้บริการต้องสร้างบริการให้เท่าเทียมกันหรือมากกว่าคุณภาพบริการที่ผู้รับบริการคาดหวัง ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของผู้รับบริการมาจากประสบการณ์เดิม เมื่อผู้รับบริการมารับบริการก็จะเปรียบเทียบสิ่งที่ตนได้รับบริการกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ถ้าผลพบว่าบริการที่ได้รับจริงในสถานการณ์นั้นน้อยกว่าที่คาดหวัง ผู้รับบริการจะไม่พึงพอใจและไม่กลับมาใช้บริการอีก ในทางตรงกันข้ามถ้าบริการที่ได้รับจริงเท่ากันหรือมากกว่าบริการที่คาดหวังไว้ผู้รับบริการจะเกิดความพอใจ ประทับใจ และกลับมาใช้บริการอีก ดังนั้น คุณภาพบริการ หมายถึง คุณสมบัติ คุณลักษณะของการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นบริการที่สอดคล้องกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง และรับรู้ว่ามีความโดดเด่นหรือเกินกว่าความคาดหวังที่ตั้งไว้เป็นที่น่าประทับใจต่อบริการนั้น ทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ ประทับใจ และกลับมาใช้บริการอีก ดังนั้น คุณภาพการบริการ หมายถึง คุณสมบัติ คุณลักษณะของการบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นบริการที่สอดคล้องกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง และรับรู้ว่ามีความโดดเด่นเกินกว่าความคาดหวังที่ตั้งไว้ เป็นที่น่าประทับใจต่อบริการนั้น ทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ ประทับใจ (Kotler, 1994) และงานของ ปฐมพงศ์ กุณแก้ว และวัชรพงษ์ เงินเรืองโรจน์ (2563) ก็พบว่าคุณภาพการบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้วิจัยจึงนำแนวคิดด้านประชากรศาสตร์ และปัจจัยคุณภาพการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการมาศึกษาในศูนย์รังสิรักษาและมะเร็งวิทยา โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

### สมมติฐานการวิจัย

- 1) ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของศูนย์รังสิรักษาและมะเร็งวิทยา โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติที่แตกต่างกัน
- 2) ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่ส่งผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของศูนย์รังสิรักษาและมะเร็งวิทยา โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

## กรอบแนวคิดงานวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

## วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้ผู้วิจัยได้เลือกใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) แบบ Descriptive โดยใช้วิธีการวิจัยแบบการสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ ประชากรกลุ่มที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป ที่เข้ารับบริการของศูนย์รังสีรักษาและมะเร็งวิทยา โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษาใช้วิธีการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน (Finite Population) ของ Taro Yamane (Taro Yamane, 1973) จึงได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เกณฑ์การให้คะแนนแบบ Likert Scale 5 ระดับ โดยแบบสอบถามผ่านการตรวจสอบค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน โดยนำผลการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิมาคำนวณหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC) เป็นรายข้อ โดยมีเกณฑ์การตัดสินค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาต้องมีค่าดัชนี IOC มากกว่า 0.50 จึงถือว่าข้อคำถามนั้นวัดได้สอดคล้องกับเนื้อหา (พิสนุ พองศรี, 2557) โดยพบว่าแบบสอบถามมีค่าดัชนี IOC มากกว่า 0.50 จำนวนทั้งสิ้น 30 ข้อ และมีการทดสอบความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha) โดยรวมมีค่าตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป แสดงว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือได้ (พิสนุ พองศรี, 2557) ซึ่งแบบสอบถามพบว่าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) โดยภาพรวมเท่ากับ 0.988 โดยจัดเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์กับกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการศูนย์รังสีรักษาและมะเร็งวิทยา โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ผ่านแบบสอบถาม และทางลิงค์ Google Form และวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา โดยใช้ตารางแจกแจงความถี่ แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยประกอบการอธิบาย ทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และนำผลการวิเคราะห์ไปทดสอบด้วยวิธีการเปรียบเทียบเชิงซ้อน โดยวิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

## ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 282 คน คิดเป็นร้อยละ 70.50 มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 49.75 ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 61.00 มีระดับการศึกษา ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 297 คน คิดเป็นร้อยละ 74.25 มีอาชีพลูกจ้าง/

พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 38.75 และมีรายได้เฉลี่ย 20,001-30,000 บาท จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 43.50

ผลการทดสอบสมมติฐาน จากตารางที่ 1 พบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของศูนย์รังสีรักษาและมะเร็งวิทยา โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้ดังนี้

อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์รังสีรักษาและมะเร็งวิทยา โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ค่า Sig. จากการทดสอบสมมติฐานเป็น 0.003 น้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 สามารถกล่าวได้ว่า อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์รังสีรักษาและมะเร็งวิทยา โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ 0.05

เมื่อทดสอบการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20-30 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.380 (Sig.0.000\*)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์รังสีรักษาและมะเร็งวิทยา โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ค่า Sig. จากการทดสอบสมมติฐานเป็น 0.042 น้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 สามารถกล่าวได้ว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์รังสีรักษาและมะเร็งวิทยา โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ 0.05

เมื่อทดสอบการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.394 (Sig.0.030\*)

ผลการทดสอบสมมติฐาน จากตารางที่ 2 พบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการ ได้แก่ ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangible) ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) และปัจจัยด้านความเข้าใจเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ (Empathy) ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์รังสีรักษาและมะเร็งวิทยา โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเรียงลำดับจากค่าสัมประสิทธิ์ของสมการถดถอย (Beta Coefficient) จากมากไปน้อย พบว่า ปัจจัยด้านความเข้าใจเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ (Empathy) ( $B = 0.349$ ,  $t = 6.012$ ) ซึ่งมีค่า Sig. อยู่ที่ 0.000 ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ( $B = 0.238$ ,  $t = 4.181$ ) ซึ่งมีค่า Sig. อยู่ที่ 0.000 และปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangible) ( $B = 0.125$ ,  $t = 2.355$ ) ซึ่งมีค่า Sig. อยู่ที่ 0.019 ตามลำดับ โดยทั้ง 3 ตัวแปร สามารถอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจได้ร้อยละ 49.9 (Adjusted  $R^2 = 0.499$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**ตารางที่ 1** สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของศูนย์รังสีรักษาและมะเร็งวิทยา โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

| ปัจจัยส่วนบุคคล      | สถิติที่ใช้ | ค่าสถิติ | Sig.   |
|----------------------|-------------|----------|--------|
| เพศ                  | F-test      | 1.240    | 0.290  |
| อายุ                 | F-test      | 4.650    | 0.003* |
| สถานภาพการสมรส       | F-test      | 2.407    | 0.091  |
| ระดับการศึกษาสูงสุด  | F-test      | 2.656    | 0.071  |
| อาชีพ                | F-test      | 1.324    | 0.253  |
| รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | F-test      | 2.330    | 0.042* |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 2** สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของศูนย์รังสีรักษาและมะเร็งวิทยา โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

|                                                        |       |       |       |       |        |           | N=400 |
|--------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|--------|-----------|-------|
| ตัวแปร                                                 | B     | S.E.  | Beta  | t     | Sig.   | Tolerance | VIF   |
| ค่าคงที่                                               | 1.301 | 0.153 |       | 8.485 | 0.000* |           |       |
| ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ<br>(Tangible)             | 0.125 | 0.053 | 0.138 | 2.355 | 0.019* | 0.365     | 2.986 |
| ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้<br>(Reliability)           | 0.060 | 0.062 | 0.064 | 0.970 | 0.333  | 0.285     | 3.514 |
| ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ<br>(Responsiveness)      | 0.238 | 0.057 | 0.261 | 4.181 | 0.000* | 0.323     | 3.092 |
| ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่<br>ผู้รับบริการ (Assurance) | 0.075 | 0.058 | 0.083 | 1.291 | 0.197  | 0.301     | 3.322 |
| ด้านความเข้าใจเห็นอกเห็นใจ<br>ผู้รับบริการ (Empathy)   | 0.349 | 0.058 | 0.368 | 6.012 | 0.000* | 0.335     | 2.743 |

หมายเหตุ: R = 0.709, R<sup>2</sup> = 0.503, R<sup>2</sup>adj = 0.499, SEE = 0.371, F = 5.548, Sig of F = 0.019

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ด้านปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ และความพึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อการบริการของศูนย์รังสีรักษาและมะเร็งวิทยา โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของศูนย์รังสีรักษาและมะเร็งวิทยา โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ และเพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของศูนย์รังสีรักษาและมะเร็งวิทยา โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

#### 1) ด้านประชากรศาสตร์

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์รังสีรักษา และมะเร็งวิทยา โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติแตกต่างกัน ได้แก่ ปัจจัยด้านอายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กล่าวได้ว่า อายุในช่วงระหว่าง 41-50 ปี มีค่าเฉลี่ย 4.41 อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง เนื่องจากอาจจะเป็นช่วงอายุที่เข้ามาใช้บริการศูนย์รังสีรักษาและมะเร็งวิทยาฯ สูงเป็นอันดับต้นๆ ดังนั้นควรให้ความสำคัญกับช่วงอายุดังกล่าว ในการให้บริการอย่างมีมาตรฐาน ไม่เลือกปฏิบัติ และให้ความสำคัญของผู้รับบริการแต่ละช่วงวัยอย่างเท่าเทียมกัน และด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อยู่ในช่วงรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ย 4.64 อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง อาจเพราะศูนย์รังสีรักษาและมะเร็งวิทยา โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ มีสิทธิ์การรักษาหลากหลาย หลายระดับ ซึ่งกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท สามารถเข้าถึงการรักษาได้มากกว่า เมื่อเทียบกับโรงพยาบาลอื่นๆ จึงทำให้ปัจจัยด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่งผลต่อความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กุลนิตา กุลระวัง (2565) ที่ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และวิเคราะห์คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ ในเส้นทางการบินนาน พบว่า ผู้โดยสารที่มีอายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### 2) ด้านคุณภาพการบริการ

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์รังสีรักษา และมะเร็งวิทยา โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่อง แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย แสดงให้เห็นว่า การแต่งกายของแพทย์/พยาบาล หรือเจ้าหน้าที่นั้น มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพราะการแต่งกายเป็นการบ่งบอกถึงความเป็นมืออาชีพ และให้เกียรติแก่ผู้รับบริการ เพราะการบริการทางการแพทย์แต่ละหน้าที่ อาจต้องใช้ความชำนาญและความปลอดภัย ดังนั้นการแต่งกายให้สุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัทธมน เชื้อนาคะ (2560) ที่ศึกษาคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า พบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการ คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการ มีผลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์รังสีรักษา และมะเร็งวิทยา โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่อง พยาบาล/เจ้าหน้าที่ อธิบายข้อมูลเกี่ยวกับการทำนัดล่วงหน้าอย่างถูกต้อง ซึ่งเห็นได้ว่าการทำนัดล่วงหน้าเป็นเรื่องที่ผู้รับบริการให้ความสำคัญเป็นลำดับต้นๆ เนื่องด้วย การรักษาของศูนย์รังสีรักษาและมะเร็งวิทยาฯ ไม่ได้จบเพียงในครั้งเดียว จึงต้องมีการทำนัดล่วงหน้า เพื่อทำการรักษาอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น พยาบาล/เจ้าหน้าที่ ควรให้ความสำคัญกับการชี้แจงข้อมูลของการทำนัดล่วงหน้าในแต่ละครั้งแก่ผู้รับบริการ หรือแม้กระทั่งการติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการเพื่อแจ้งเปลี่ยนหรือเลื่อนนัด ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่นเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปฐมพงศ์ กุ๊กแก้ว และวัชรพงษ์ เงินเรืองโรจน์ (2563) ศึกษาระดับปัจจัยคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองต้องลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า

ด้านความเข้าใจเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการของการบริการ (Empathy) ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์รังสีรักษา และมะเร็งวิทยา โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่อง บุคลากร/เจ้าหน้าที่ใส่ใจ ให้เกียรติ และมีความเป็นกันเองกับผู้รับบริการ การที่บุคลากร/เจ้าหน้าที่ ให้เกียรติ หรือมีความเป็นกันเองกับผู้รับบริการทั้งทางกริยา (ภาษากาย) การใช้คำพูด และความคิด และดูแลผู้รับบริการเสมือนญาติมิตร จะสร้างบรรยากาศในการใช้บริการให้ดีขึ้น ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอุ่นใจ และเกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการเพิ่มขึ้นไปด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ นุจรี คณหา และ ไพโรจน์ รัตนบุรี (2562) พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านการจับต้องได้ และด้านความเห็นอกเห็นใจ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### ข้อเสนอแนะที่ได้รับการวิจัย

#### 1) ด้านประชากรศาสตร์

จากปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์รังสีรักษาและมะเร็งวิทยา โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติแตกต่างกันนั้น ควรเน้นให้ความสำคัญกับปัจจัย ด้านอายุ และด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เช่น ผู้รับบริการที่มีอายุมาก ควรที่จะมีเจ้าหน้าที่ช่วยเหลือ หรือให้คำแนะนำแต่ละขั้นตอนในการเข้ารับบริการอย่างชัดเจน ส่วนด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ควรจะมีเจ้าหน้าที่แจ้งสิทธิการรักษาแก่ผู้รับบริการอย่างตรงไปตรงมาโดยเฉพาะกลุ่มที่มีรายได้ไม่มาก เพื่อที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรประภา ไชยอนุกูล (2557) เรื่อง คุณภาพการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยในอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี

#### 2) ด้านคุณภาพการบริการ

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangible) สามารถมองเห็นได้ด้วยตาเปล่า และตัดสินใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการได้ทันที เช่น การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ หรือ การมีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน เป็นต้น สอดคล้องกับบทความของ อัยรดา คงสินชัย และพัชรหทัย จารุทวีผลบุญกุล (2563) เรื่อง คุณภาพการให้บริการและส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสินแพทย์ลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ควรตอบสนองต่อผู้รับบริการให้ตรงตามเป้าหมาย รวดเร็ว และ ความกระตือรือร้นกับผู้รับบริการได้ทันที เช่น การที่เจ้าหน้าที่สามารถให้คำตอบหรือ แก้ไขข้อสงสัยให้แก่ผู้รับบริการได้ทันที หรือเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการช่วยแก้ไขปัญหา เป็นต้น สอดคล้องกับบทความของ วัลภา ยิ้มปราโมทย์ และ ดร.อลิสรา สุริยสมบุรณ์ (2560) เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาล เอกชน

ด้านความเข้าใจเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ (Empathy) ควรดูแลใส่ใจผู้รับบริการ เช่น การพูดจา ท่าทาง น้ำเสียง การให้บริการที่ดีเป็นมิตร และการคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ มีความเห็นอกเห็นใจในการช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหา สอดคล้องกับบทความของ ปริญ จิวชยาภัก, ชาญเดช เจริญวิริยะกุล, วิชิต สุรดิษฐ์กุล, กฤษณา ฟองธนกิจ และ สโรชนี ศิริวัฒนา (2564) เรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสมาคมกีฬาวิ่งปีน ทรนยุทธแห่งประเทศไทย

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) การวิจัยศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) หากต้องการข้อมูลเชิงลึกที่มีความเฉพาะเจาะจง ลงลึกในรายละเอียดได้มากตามที่ต้องการ ควรใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เช่น การวิจัยแบบสนทนากลุ่ม (Focus Group Study) การสัมภาษณ์เชิงลึก (InDepth Interview) การศึกษาเฉพาะกรณี (Case Study) หรือการวิจัยแบบสร้างทฤษฎีจากข้อมูล (Grounded Theory) เป็นต้น เพื่อให้ทราบถึงสาเหตุที่ทำให้ปัจจัยดังกล่าว ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์รังสีรักษาและมะเร็งวิทยา โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

2) การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเฉพาะแผนก ซึ่งเป็นเพียงส่วนหนึ่งในโรงพยาบาลเท่านั้น ควรมีการศึกษาพื้นที่อื่นเพิ่มเติม เพื่อให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ในโรงพยาบาล ควรจะทำการวิจัยในแผนกหรือศูนย์อื่นๆ ด้วย เช่น ศูนย์รังสีวินิจฉัย หรือแผนกอายุรกรรม เป็นต้น เพื่อนำผลการวิจัยมาพัฒนาและปรับปรุงทั้งระบบ เพื่อที่จะตอบสนองและเพิ่มความพึงพอใจของการให้บริการในแผนกหรือศูนย์ต่างๆ

### เอกสารอ้างอิง

- กุลนิดา กุลระวัง. (2565). คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารสายการบินไทยไลอ้อนแอร์โดย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กรณีศึกษา เส้นทางการบินนาน. *วารสารวิชาการการบินการเดินทางและการบริการ*, 1(2), 41-60.
- ดิเรก. (2528). *ทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำของบุคคลที่มีต่องานในทางบวก*. กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ ดีไซน์.
- ปฐมพงศ์ กุ๊กแก้ว. (2563). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี. *วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี*, 17(2), 55-63.
- ปริญ จิวชยาภัก, ชาญเดช เจริญวิริยะกุล, วิชิต สุรดิษฐ์กุล, กฤษณา ฟองธนกิจและ สโรชนี ศิริวัฒนา. (2564). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสมาคมกีฬาวิ่งปีนทรนยุทธแห่งประเทศไทย. *SSRU Journal of Public Administration*, 4(3), 156-167.

- นุจรี คณหาและไพโรจน์ รัตนบุรี. (2562). คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง*, 2(3), 101-114.
- พัชรมน เชื้อนาคะ. (2560). คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า. การค้นคว้าอิสระ การจัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พรประภา ไชยอนุกุล. (2557). คุณภาพการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยในอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- วัลภา ยิ้มปราโมทย์ และ อลิสร่า สุริยสมบุรณ์. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลเอกชน. การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 8.
- ศูนย์รังสีรักษาและมะเร็งวิทยา. (2565). ข้อมูลทั่วไปของศูนย์รังสีรักษาและมะเร็งวิทยา. สืบค้นจาก [http://www.med.tu.ac.th/radiology/?page\\_id=827](http://www.med.tu.ac.th/radiology/?page_id=827).
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2545). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ธรรมสาร. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต. 2563. การประชุมนำเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา ครั้งที่ 15 ปีการศึกษา 2563.
- สำนักงานราชบัณฑิตยสถาน. (2524). ความหมายของประชากรศาสตร์. สืบค้นจาก <https://dictionary.orst.go.th/>, 2 ธันวาคม 2565.
- อัยรดา คงสินชัยและพัชรหทัย จารุทวีผลนุกุล. (2563). คุณภาพการให้บริการและส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสินแพทย์ลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี. การประชุมนำเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา ครั้งที่ 15 ปีการศึกษา 2563.
- Kotler, Philip. (1994). *Marketing Management*. 8th ed. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice Hall.

**Data Availability Statement:** The raw data supporting the conclusions of this article will be made available by the authors, without undue reservation.

**Conflicts of Interest:** The authors declare that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

**Publisher's Note:** All claims expressed in this article are solely those of the authors and do not necessarily represent those of their affiliated organizations, or those of the publisher, the editors and the reviewers. Any product that may be evaluated in this article, or claim that may be made by its manufacturer, is not guaranteed or endorsed by the publisher.



**Copyright:** © 2023 by the authors. This is a fully open-access article distributed under the terms of the Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0).