

คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการของ
กลุ่มงานการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา
Research Title Service quality that affects the reuse of services of Thai
Traditional Medical Group Long Plot Hospital Chachoengsao Province

ธนพร เขตแวงดวง

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการของกลุ่มงานการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา 2) เพื่อศึกษาระดับการให้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการของกลุ่มงานการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา 3) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการของกลุ่มงานการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา ประชากรกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มาใช้บริการกลุ่มงานการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 272 คน โดยเลือกการเก็บตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มตัวอย่าง โดยไม่ได้อาศัยทฤษฎีความน่าจะเป็น (Non Probability Sampling) ซึ่งจะเป็นการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) และใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sample) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม โดยมีการตรวจสอบความเที่ยงตรงจากอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณเป็นที่เรียบร้อย และการทำ Pilot study) เพื่อทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของข้อคำถาม โดยนำข้อมูลทำการวิเคราะห์หาค่า Cronbach's Alpha coefficient) ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมทางคอมพิวเตอร์ หาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบสมมติฐานทำโดย วิธีการทางสถิติการวิเคราะห์ค่าที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA (F-test)) และทำการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการของกรุงเทพมหานคร โรงพยาบาลแพทยแผนไทย จังหวัดฉะเชิงเทรา ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้บริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ส่วนการให้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีประสบการณ์ที่ดีจากการใช้บริการ และจะกลับมาใช้บริการอีกแน่นอน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ มีผลต่อการใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการของกรุงเทพมหานคร โรงพยาบาลแพทยแผนไทย จังหวัดฉะเชิงเทรา อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ($\beta = 1.084$) ตามมาด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ไม่มีผลต่อการใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการของกรุงเทพมหานคร โรงพยาบาลแพทยแผนไทย จังหวัดฉะเชิงเทรา

abstract

Research on service quality affecting repeat use of services by Thai Traditional Medicine Group. The objective is 1) to study the service quality level of Thai Traditional Medicine Group. 2) To study the level of reuse of services of Thai Traditional Medical Group users. 3) To study the quality of service that affects the reuse of services by users of the Thai Traditional Medicine Group. Plongyao Hospital, Chachoengsao Province. The sample population is people who use the services of Thai traditional medicine group. Plongyao Hospital, Chachoengsao Province. The sample was selected by the sampling method without the theory of probability (Non Probability Sampling), which will be sampled at your convenience. The tools used to collect data are questionnaires with precision checks from advisors and experts, and pilot studies to test the reliability of the questions. Data analyzed for Cronbach's Alpha coefficient. Perform data analysis using computer programs. Percentage, mean, and standard deviation are performed by statistical methods, Independent Sample t-test and One-way ANOVA (F-test) and Multiple Regression Analysis are performed)

The results of the research were as follows : The quality of service that affects the repeat use of the service by the user. Thai Traditional Medicine Group Plongyao Hospital, Chachoengsao province as a whole, is at a large level, in descending order, namely trust. Providing confidence to customers, concreteness of services, responding to service providers, and knowing and understanding service recipients. As for the reuse of the service of the user, it is found that the user has a good experience from using the service and will definitely come back to use the service again.

The test results of the hypothesis showed that the quality of service, the aspect of trust. It affects the repeat use of the service of the service users of the Thai Traditional Medicine Group. The statistical significance level was 0.05, in descending order, trust ($\beta = 1.084$), followed by the concrete aspects of the service, the response to service providers, the aspects of providing confidence to the service recipients, and the aspect of knowing and understanding the service recipients. It does not affect the

reuse of the service of users of the Thai Traditional Medicine Group. Plaeng Yao Hospital, Chachoengsao

บทนำ

สถานการณ์ภาวะสุขภาพของคนไทยปัจจุบัน โดยกระทรวงสาธารณสุขวิเคราะห์สาเหตุของการเสียชีวิตของคนไทยทั่วประเทศปี 2565 พบว่าการเสียชีวิตของคนไทยด้วยโรคหัวใจและหลอดเลือดมากถึง 7 หมื่นราย เฉลี่ยชั่วโมงละ 8 คน และคาดว่าจะมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปี ปัจจัยเสี่ยงที่สำคัญที่มีความสัมพันธ์กับการเกิดโรคหัวใจและหลอดเลือดหัวใจ คือ อายุ เพศ ประวัติครอบครัว ระดับความดันโลหิตสูง ระดับน้ำตาลในเลือดสูง ระดับไขมันในเลือดสูง ภาวะอ้วนและน้ำหนักเกิน การสูบบุหรี่ การดื่มสุรา โดยโรคนี้อาจเป็นโรคแทรกซ้อนในผู้ป่วยโรคเบาหวานและโรคความดันโลหิตสูง ความเสี่ยงจะเพิ่มมากขึ้นเมื่อผู้ป่วยมีความเครียดหรือไม่สามารถควบคุมระดับน้ำตาล ในเลือดหรือระดับความดันโลหิตได้ตามเป้าหมายการรักษาของแพทย์ (สำนักข่าว Hfocus, เจาะลึกสุขภาพระบบสุขภาพ, 2566)

จากสถานการณ์ภาวะสุขภาพดังกล่าว ทำให้การแพทย์แผนไทยเป็นทางเลือกทางหนึ่งในการดูแลสุขภาพ ซึ่งเป็นองค์ความรู้เดิมที่มีการดูแลสุขภาพแบบองค์รวมที่ไม่ได้รักษาเฉพาะอาการของโรคแต่ครอบคลุมทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สังคมและจิตวิญญาณโดยการผสมผสานการปฏิบัติตนตามหลักธรรมานามัย อาหารสมุนไพร การใช้ยาสมุนไพร การอบ-ประคบสมุนไพร การนวดไทย ในการส่งเสริมสุขภาพตนเองและบุคคลในครอบครัว (ณัฐวราภรณ์ วรพิสุทธีวงศ์, 2564, หน้า 1)

โรงพยาบาลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา โรงพยาบาลของรัฐ เป็นสถานที่ให้บริการด้านการแพทย์และสาธารณสุขที่มีความจำเป็นขั้นพื้นฐานในการดำรงชีวิตโดยจะมุ่งเน้นการส่งเสริม ป้องกัน รักษาและฟื้นฟูภาวะความเจ็บป่วยหรือโรคต่างๆ ทั้งทางร่างกายและทางจิตใจ แต่ด้วยจำนวนประชากรที่มากขึ้น ปริมาณโรคติดต่อเพิ่มขึ้นและการก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging society) ทำให้ความต้องการใช้บริการด้านสุขภาพมีมากขึ้น ซึ่งภาครัฐมีบทบาทสำคัญในการสร้างระบบบริการสาธารณสุขขั้นพื้นฐานแก่ประชาชน

กลุ่มงานการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา มุ่งมั่นในการปรับปรุงคุณภาพงานบริการ และการรักษาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้อยู่ในระดับมาตรฐานสากล รวมทั้งได้รับการรับรองมาตรฐานโรงพยาบาลส่งเสริมและสนับสนุนการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ผสมผสาน (รพ.สส.พท.) กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก อยู่ในระดับดีเยี่ยม จากพัฒนางานบริการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ผสมผสานในสถานบริการ

สาธารณสุขของรัฐ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งยืนยันถึงความมุ่งมั่นในอันที่จะรักษาเกียรติคุณที่ได้รับและพัฒนาให้เจริญขึ้นไปสู่ระดับที่สูงขึ้นตลอดไป

จากความเป็นมา และความสำคัญของปัญหาในข้างต้น ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการของกลุ่มงานการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา เพื่อที่จะได้ทราบถึงตัวแปรต่างๆ ที่ส่งผลต่อการใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการของกลุ่มงานการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อีกทั้งยังสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการเป็นแนวทางในการวางแผน ปรับปรุงกลยุทธ์การดำเนินงานให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของโรงพยาบาลต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา
2. เพื่อศึกษาระดับการให้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการของกลุ่มงานการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา
3. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการของกลุ่มงานการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา

สมมติฐานของการวิจัย

คุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ส่งผลต่อการใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการของกลุ่มงานการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร คือ ผู้มารับบริการกลุ่มงานการแพทย์แผนไทยของโรงพยาบาลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตด้านเนื้อหา ดังนี้

1) คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความ เชื่อถือได้ไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้าน การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

2) การใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการของกลุ่มงานการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลเปล่งยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ ได้แก่ กลุ่มงานการแพทย์แผนไทยของโรงพยาบาลเปล่งยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา

4. ขอบเขตด้านเวลา ผู้วิจัยใช้เวลาในการดำเนินการวิจัย ตั้งแต่เดือน กันยายน 2566 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2567 รวมระยะเวลา 6 เดือน

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

Lovelock 2002 (อ้างถึงใน เชิดชาติ ตะโกจีน, 2558, หน้า 10) ได้กล่าวถึงคุณภาพใน การบริการนั้นอยู่ในรูปของนามธรรม ไม่สามารถอธิบายได้หรือลำบากต่อการอธิบาย ซึ่งมักจะ แตกต่างกันไปตามผู้ใช้บริการและผู้ใช้บริการนั้นจะต้องเคยได้รับบริการแล้วถึงจะสามารถบอก คุณภาพได้สำหรับการวัดคุณภาพของการให้บริการ สามารถวัดคุณภาพได้จากองค์ประกอบ ของคุณภาพในการให้บริการซึ่งมี 5 ข้อได้แก่

1. สิ่งที่สามารถสัมผัสได้/สิ่งที่เป็นรูปธรรม (Tangible) ได้แก่ อาหารของธุรกิจด้านบริการ เครื่อง ไม้ เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ เช่น เคาน์เตอร์ให้บริการ การตกแต่ง ห้องน้ำ เครื่อง คอมพิวเตอร์ ที่จอดรถ สวนแบบฟอร์มต่างๆ ป้ายประชาสัมพันธ์ รวมทั้งการแต่งกายของ พนักงาน สิ่งเหล่านี้จะเหมือนกับสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Evidence) ซึ่งนอกจาก จะต้องสวยงาม และมีความสะอาดแล้ว ยังจะต้องคำนึงถึงการใช้งานด้วย เช่น บันไดที่สวยงาม แต่ขั้นบันไดจะต้องมีความสูงที่พอดีไม่สูงเกินไป สามารถหาประตูทางเข้าได้ง่ายเมื่ออยู่ในที่จอด รถ สวนที่สะอาดไม่มีสัตว์เลื้อยคลาน ห้องน้ำที่มีความสะอาด และมีจำนวนเพียงพอเป็นต้น

2. ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability) ความเชื่อถือและไว้วางใจได้เป็นความ สามารถในการมอบบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าตามที่องค์กรการได้มีการ สัญญาไว้ หรือเป็นไปอย่างถูกต้องและตรงกับวัตถุประสงค์ของการบริการนั้นในเวลาที่เหมาะสม

3. การตอบสนอง (Responsiveness) ความรวดเร็วสำหรับการให้บริการเป็นความตั้งใจ เพื่อช่วยเหลือลูกค้าโดยต้องให้บริการด้วยความเร็วไม่ให้อายุลูกค้ารอคิวนานรวมทั้งเมื่อเห็นลูกค้า แล้วต้องรีบให้ความช่วยเหลือเพื่อสอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างรวดเร็วที่สุด ความรวดเร็วนี้ นั้น ต้องมาจากพนักงานและกระบวนการหรือขั้นตอนในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

4. การสร้างความมั่นใจ (Assurance) เป็นการสร้างความมั่นใจว่าพนักงานที่ให้บริการแก่ลูกค้ามีความรู้ความสามารถ มีความสุภาพ เป็นมิตร และมีจริยธรรมในการให้บริการเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่าจะได้รับการบริการที่เป็นไปตามมาตรฐานและปลอดภัย นอกจากนี้ อาจต้องสร้างความมั่นใจแก่ลูกค้าด้วยมาตรฐานขององค์กร เช่น ISO 9001:2000 หรือรางวัลจากสถาบันต่างๆ

5. การเอาใจใส่ (Empathy) องค์กรประกอบนี้เป็นการดูแลเอาใจใส่ และให้บริการลูกค้าอย่างตั้งใจ ต้องเข้าใจถึงปัญหา และความต้องการของลูกค้าที่จะต้องได้รับการตอบสนอง ในเรื่องของการบริการและการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าตามความต้องการที่แตกต่างกันไป และจะต้องสื่อสารทำความเข้าใจกับลูกค้าได้อย่างถูกต้อง

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการกลับมาใช้บริการซ้ำ

Ehrenberg 1972 (อ้างถึงใน นพดล โกวิทคำลือ, 2562, หน้า 13) นำทฤษฎีการคำนวณทางคณิตศาสตร์ The NDB theory และ The LSD theory มาใช้ในการคำนวณเป็นตัวเลขทางสถิติเกี่ยวกับอัตราการซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคในอุตสาหกรรมที่หลากหลายที่มีการซื้ออย่างสม่ำเสมอ อาทิเช่น อาหารเครื่องดื่ม ที่สามารถหาซื้อได้ตามร้านค้าทั่วไป Ehrenberg กล่าวถึงพฤติกรรมของผู้บริโภคมีความซับซ้อนมากก่อนซื้อผู้บริโภคต้องการทัศนคติที่ดีประสบการณ์จากการทดลองใช้ครั้งก่อน และอิทธิพลภายนอกเช่น การโฆษณา การลดแลกแจกแถม พนักงานขายร่วมไปถึงการบอกต่อ

Han and Ryu 2012 (อ้างถึงใน ศุภิกา ตรีรัตน์ไพบุลย, 2565, หน้า 5) ได้นำเสนอทฤษฎีการตัดสินใจกลับมาใช้ซ้ำ ไว้ว่าเป็นการทำความเข้าใจเกี่ยวกับการเพิ่มความสามารถในการทำนายกระบวนการตัดสินใจซื้ออีกครั้งของบุคคล ควรอธิบายด้วยทฤษฎีทางจิตวิทยา-สังคม เนื่องจากปัจจัยเหล่านี้เป็นปัจจัยที่นำมาบูรณาการร่วมกับแนวคิดทางด้านการตลาดและพฤติกรรมผู้บริโภค

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้มารับบริการกลุ่มงานการแพทย์แผนไทยของโรงพยาบาลเปล่งยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 272 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสิทธิในการรักษา เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Check list)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการของกลุ่มงานการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลเปล่งยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งลักษณะคำถามมีหลายตัวเลือก (Multiple choices question) ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ด้านการตอบสนองต่อผู้บริการ 3) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ 4) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ 5) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการกลุ่มงานการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลเปล่งยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งลักษณะคำถามมีหลายตัวเลือก (Multiple choices question)

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวข้องกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการของกลุ่มงานการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลเปล่งยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งมีลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายเปิด (Open Ended Question)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1) ผู้วิจัยทำบันทึกเสนอโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต เพื่อความเป็นเลิศ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง เพื่อขอความอนุเคราะห์ออกหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลถึงโรงพยาบาลเปล่งยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูล

2) ผู้วิจัยนำหนังสือขอความอนุเคราะห์ พร้อมทั้งนำแบบสอบถามไปยังโรงพยาบาลเปล่งยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา ประสานกับเจ้าหน้าที่ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเมื่อผู้มารับบริการกลุ่มงานการแพทย์แผนไทยของโรงพยาบาลเปล่งยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา จึงขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม จนได้จำนวนแบบสอบถามครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ จำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 100

3) นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ ครบถ้วน จึงนำวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

- 1) การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
- 2) การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐานโดยวิธีการทางสถิติการวิเคราะห์ค่าที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA (F-test)) และทำการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ในการหาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลระหว่างตัวแปร

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงและเพศชาย ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน คิดเป็นร้อยละ 40 มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.8 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 35.3 มีระดับการศึกษาประถมศึกษาสูงกว่าระดับอื่น คิดเป็นร้อยละ 38.2 โดยประกอบอาชีพเกษตรกรรมสูงกว่าอาชีพอื่นในทุกๆ กลุ่ม คิดเป็นร้อยละ 32.4 มีระดับรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท เกือบทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 43.4 มีสิทธิในการรักษาพยาบาล เป็นสิทธิในการรักษาบัตรทองมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.6

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการของกลุ่มงานการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา

ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการในภาพรวม คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.37, S.D. = 0.252) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้บริการ (\bar{X} = 4.46, S.D. = 0.424) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ (\bar{X} = 4.42, S.D. = 0.405) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (\bar{X} = 4.39, S.D. = 0.466) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ (\bar{X} = 4.31, S.D. = 0.434) และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (\bar{X} = 4.24, S.D. = 0.539) ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการของกลุ่มงานการแพทย์ แผนไทย โรงพยาบาลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา

ผลการวิเคราะห์ระดับการให้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการ ใน ภาพรวมการให้บริการซ้ำของ
ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.30, S.D. = 0.600) และ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า
ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการให้บริการ ซ้ำอยู่ในระดับมาก คือ ท่านมี
ประสบการณ์ที่ดีจากการใช้บริการและจะกลับมาใช้บริการอีก แน่นนอน 59 (\bar{X} = 4.44, S.D. =
0.604) ท่านจะเลือกใช้บริการจากกลุ่มงานแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลแปลง ยาวทุกครั้งหาก
ท่านมีภาวะเจ็บป่วย ในอนาคต (\bar{X} = 4.37, S.D. = 0.732) และท่านจะใช้บริการ จากกลุ่มงาน
แพทย์แผนไทยอีก ถึงแม้ว่าค่ารักษาอาจจะสูงขึ้นตามสถานะเศรษฐกิจก็ตาม (\bar{X} = 4.10, S.D. =
1.011) ตามลำดับ

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

คุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้
บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ไม่มีผล
ต่อการให้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการของกลุ่มงานการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลแปลงยาว
จังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนคุณภาพการให้บริการ ด้านความ
เชื่อถือไว้วางใจ มีผลต่อการให้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการของกลุ่มงานการแพทย์แผนไทย
โรงพยาบาลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งเป็นไปตาม
สมมติฐานที่ตั้งไว้

การอภิปรายผล

จากการผลการวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการให้บริการซ้ำของ
ผู้ให้บริการของกลุ่มงานการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า
คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการให้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการของกลุ่มงานการแพทย์แผน
ไทย โรงพยาบาลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา อย่างมีนัยสำคัญ 0.05 มีจำนวน 1 ด้าน ได้แก่
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ซึ่งสามารถอภิปรายผลการวิจัยเพิ่มเติมได้ ดังนี้

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ โดยภาพรวมของปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจ อยู่ใน
ระดับมากที่สุด และส่งผลต่อการให้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการของกลุ่มงานการแพทย์แผนไทย
โรงพยาบาลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา ในความคิดเห็นของผู้วิจัยเนื่องมาจากบุคลากรทาง
การแพทย์มีความรู้ ความสามารถ วินิจฉัยได้ตรงกับโรคน่าเชื่อถือ รวมถึงบุคลากรทาง
การแพทย์รักษาสิทธิของผู้รับบริการ เช่น การรักษาความลับ มีระบบฐานข้อมูลของผู้มาใช้

บริการที่ปลอดภัย ย่อมเป็นเหตุสำคัญที่ทำให้ผู้ใช้บริการกลับมาใช้ซ้ำ ดังนั้นผู้ใช้บริการจึงให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจแก่ผู้ใช้บริการอย่างมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปุญญาพร บุญธรรมมา (2563) พบว่า ปัจจัยคุณภาพ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการโรงแรมขนาดกลางใน อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก และงานวิจัยของ อมรรัตน์ สุทธิธรรมานนท์ (2564) พบว่า ปัจจัยคุณภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำในธุรกิจที่พักแรมในเขตอำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง

ส่วนปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ไม่ส่งผลต่อการใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการของกลุ่มงานการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ผู้ใช้บริการกลุ่มงานการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา อยู่ในระดับมากที่สุด แต่ไม่มีผลต่อการใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการของกลุ่มงานการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา เป็นเพราะว่า ทางโรงพยาบาลมีสถานที่จอดรถเพียงพอ การแต่งกายของบุคลากรทางการแพทย์ที่ให้บริการ แต่งกายสะอาด เรียบร้อย ยิ้มแย้มและต้อนรับเป็นอย่างดีอยู่แล้ว คุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จึงไม่ส่งผลต่อการใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการของกลุ่มงานการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของ วัชรกร ทองคงแก้ว, พิเชษฐ์ พรหมใหม่, และยุพาภรณ์ อุไรรัตน์ (2565) พบว่า ด้านลักษณะทางกายภาพ/รูปลักษณ์ ไม่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการซ้ำของลูกค้า ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปราสาทเมืองใหม่ จังหวัดสุรินทร์

ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ ผู้ใช้บริการกลุ่มงานการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา อยู่ในระดับมากที่สุด แต่ไม่มีผลต่อการใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการของกลุ่มงานการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา เป็นเพราะว่าทางโรงพยาบาลมีบุคลากรทางการแพทย์ มีบุคลากรทางการแพทย์ที่เพียงพอ สามารถดูแลผู้ให้บริการได้อย่างทั่วถึง และมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว และทุกความต้องการของผู้มาใช้บริการในระดับมากที่สุด คุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนอง จึงไม่ส่งผลต่อการใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการของกลุ่มงานการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัย ของ อมรรัตน์ สุทธิธรรมานนท์ (2564) พบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนอง มีผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำในธุรกิจที่พักแรมในเขตอำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง และงานวิจัยของ ศรายุทธ แดงจันทร์ (2563) พบว่า ปัจจัยการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีผลต่อความตั้งใจซ้ำคลินิกเสริมความงามของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ ผู้ใช้บริการกลุ่มงานการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลเปล่งยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา อยู่ในระดับมากที่สุด แต่ไม่มีผลต่อการใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการของกลุ่มงานการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลเปล่งยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา เป็นเพราะว่า ทางโรงพยาบาล มีการให้บริการที่ดี และมีกระบวนการในการจัดลำดับที่ถูกต้อง แม่นยำ และเสมอภาค เพื่อสร้างความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการเป็นอย่างมากอยู่แล้วคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ จึงไม่ส่งผลต่อการใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการของกลุ่มงานการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลเปล่งยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณิชากัทธ บัวแก้ว (2561) พบว่า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของไปรษณีย์ไทย และสอดคล้องกับงานวิจัย ของ ญัฐภาพร สถิตย์ (2560) พบว่า คุณภาพบริการด้านการสร้างความมั่นใจ ไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจของลูกค้าในการกลับมาใช้บริการซ้ำที่ศูนย์मितซูไทยธาดา (ฉะเชิงเทรา) สำนักงานใหญ่

ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ผู้ใช้บริการกลุ่มงานการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลเปล่งยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา อยู่ในระดับมากที่สุด แต่ไม่มีผลต่อการใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการของกลุ่มงานการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลเปล่งยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา เป็นเพราะว่า ทางโรงพยาบาลมีบุคลากรทางการแพทย์ที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการด้วยความเต็มใจ และเอาใจใส่ผู้มารับบริการ มีการรับรู้ถึงปัญหาของผู้มารับบริการ และความเข้าใจทุกความต้องการของผู้มารับบริการในระดับมากอยู่แล้ว คุณภาพการให้บริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ จึงไม่ส่งผลต่อการใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการของกลุ่มงานการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลเปล่งยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งสอดคล้องกับ ญัฐภาพร สถิตย์ (2560) พบว่า คุณภาพการบริการด้านความเอาใจใส่ ไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจของลูกค้าในการกลับมาใช้บริการซ้ำที่ศูนย์मितซูไทยธาดา (ฉะเชิงเทรา) สำนักงานใหญ่

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งนี้

1) ด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด และส่งผลต่อการใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการของกลุ่มงานการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลเปล่งยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา เป็นอันดับแรก แม้ว่าบุคลากรทางการแพทย์มีความรู้ ความสามารถ วินิจฉัยได้ตรงกับโรคหน้าเชื่อถือ รวมถึงบุคลากรทางการแพทย์รักษาสิทธิของผู้รับบริการ เช่น การรักษาความลับ มีระบบฐานข้อมูลของผู้มารับบริการที่ปลอดภัย แต่อาจจะต้องปรับปรุงในเรื่องบุคลากรทางการแพทย์ ควรแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบรายละเอียดของค่ารักษาพยาบาลก่อนการเข้ารับการรักษาทุกครั้ง อย่างละเอียดและชัดเจน เพื่อให้ผู้ใช้บริการรู้ถึงการบริการที่มีคุณภาพ นำไปสู่การกลับมาใช้บริการซ้ำ

2) ด้านความเป็นรูปธรรม พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด แต่ไม่ส่งผลต่อการใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการของกลุ่มงานการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา แม้ว่าทางโรงพยาบาลมีสถานที่จอดรถเพียงพอ การแต่งกายของบุคลากรทางการแพทย์ที่ให้บริการ แต่งกายสะอาด เรียบร้อย ยิ้มแย้มและต้อนรับเป็นอย่างดีอยู่แล้ว แต่อาจจะต้องปรับปรุงในเรื่องอาคารสถานที่ ให้มีความสะอาดเพิ่มขึ้น และรถเข็นบริการสำหรับผู้พิการมีสภาพเก่าเกินไป ทางขึ้น-ลง มีขนาดช่องทางที่เล็ก และควรมีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการให้เพียงพอและสามารถใช้งานได้ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น

3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด แต่ไม่ส่งผลต่อการใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการของกลุ่มงานการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา เนื่องจากโรงพยาบาลมีบุคลากรทางการแพทย์ มีบุคลากรทางการแพทย์ที่เพียงพอสามารถดูแลผู้ให้บริการได้อย่างทั่วถึง และมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว แต่อาจจะต้องปรับปรุงในเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการบริการด้านศักยภาพของบุคลากรทางการแพทย์ให้มีความสามารถในการตอบสนองข้อสงสัยของผู้รับบริการต้องการได้ตรงเวลา เพื่อให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกมั่นใจและรู้สึกประทับใจในความรู้ความสามารถของบุคลากรทางการแพทย์ อีกทั้งยังรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัยเมื่อเข้ารับบริการ

4) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด แต่ไม่ส่งผลต่อการใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการของกลุ่มงานการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา เนื่องจากมีบุคลากรทางการแพทย์ที่ให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการด้วยความเต็มใจและเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการ มีการรับรู้ถึงปัญหาของผู้มาใช้บริการ และความเข้าใจทุกความต้องการของผู้มาใช้บริการ แต่อาจจะต้องปรับปรุงช่องทางการติดต่อสื่อสาร และช่องทางในการบริการที่หลากหลาย เพื่อให้ผู้ให้บริการสามารถแจ้งข้อเสนอแนะจากผู้มาใช้บริการนำไปพัฒนาปรับปรุงให้ดีขึ้น

5) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด แต่ไม่ส่งผลต่อการใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการของกลุ่มงานการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา เนื่องจากทางโรงพยาบาล มีการให้บริการที่ดี และมีกระบวนการในการจัดลำดับที่ถูกต้อง แม่นยำ และเสมอภาค เพื่อสร้างความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ แต่อาจจะต้องปรับปรุงในเรื่องบุคลากรจะต้องแสดงบัตรประจำตัวของโรงพยาบาล ใบประกอบอาชีพ เพื่อให้ผู้บริการรู้สึกมั่นใจและปลอดภัยจากบุคคลที่แอบอ้าง

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

- 1) การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามซึ่งคำตอบที่ได้รับ อาจไม่เจาะจงปัญหาทั้งหมด ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปจึงควรทำการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative method) ด้วยวิธีการสัมภาษณ์ผู้มาใช้บริการ เข้ามาผสมผสานเพื่อให้งานวิจัยมีความละเอียด ลึกซึ้งมากยิ่งขึ้น
- 2) ควรมีการศึกษาวิจัย เปรียบเทียบ คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการของกลุ่มงานการแพทย์แผนไทยกับโรงพยาบาลอื่นๆ เพื่อสามารถนำผลของการวิจัยมาปรับปรุงการบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างแท้จริง
- 3) ควรมีการศึกษาคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา เป็นระยะๆ เนื่องจากสถานการณ์มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา เพื่อเป็นการพัฒนาโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่อง
- 4) ในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลต่อการใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการของกลุ่มงานการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา เช่น ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการ และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด เพื่อให้ผลของการวิจัยมีความสมบูรณ์ซึ่งจะประเมินแนวทางในการจัดการกลุ่มงานการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

บรรณานุกรม

- สำนักข่าว Hfocus, เจาะลึกสุขระบบสุขภาพ, ค้นเมื่อ 18 พฤศจิกายน 2566,
จาก <http://www.hfocus.org>.
- บุญญาพร บุญธรรมมา. (2563). คุณภาพการบริการและพฤติกรรมการเข้าพักรักษาที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการโรงพยาบาลขนาดกลางใน อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- ณัฐวรรณ วรพิสุทธิวงศ์. (2564). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองด้วยการแพทย์แผนไทยของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
- ณัฐญาพร สถิต. (2559). คุณภาพการบริการ และการอ้างอิงบอกต่อที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจของลูกค้าในการกลับมาใช้บริการซ้ำที่ศูนย์मितซูไทยธาดา (ฉะเชิงเทรา) สำนักงานใหญ่. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ณิชากัทธ บัวแก้ว. (2561). พฤติกรรมการใช้บริการ คุณภาพ และประสิทธิ ภาพที่ได้รับที่ส่งผล ต่อการใช้บริการซ้ำเปรียบเทียบระหว่างบริษัท ขนส่งเคอรี่เอ็กซ์เพรส จำกัด และบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

วัชรกร ทองคงแก้ว, พิเชษฐ์ พรหมใหม่, และยุพาภรณ์ อุไรรัตน์. (2565). อิทธิพลของ ภาพลักษณ์และคุณภาพการบริการต่อความตั้งใจใช้บริการซ้ำของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปราสาทเมืองใหม่ จังหวัดสุรินทร์. วารสาร บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้. 4(2), 1-24.

ศรายุทธ แดงขันธุ์. (2563). คุณภาพบริการและภาพลักษณ์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความ ตั้งใจใช้ซ้ำคลินิกเสริมความงามของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

อมรรัตน์ สุทธิธรรมานนท์. (2564). ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการกลับมา ใช้บริการซ้ำในธุรกิจที่พักแรม ในเขตอำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

Ehrenberg, A. (1972). *Repeat buying*. London: Charles Griffin.

Lovelock, C.H. (2002). *Service marketing*. Englewood Cliff, New Jersey : Prentice Hall.

Han, H., & Ryu, K. (2012). *New perspectives in hospitality management*. United Kingdom : Emerald group.