

# ความพึงพอใจของพนักงานต่อการให้บริการของกองสถานพยาบาล การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่

วรรณเพ็ญ อินทร์ทอง\*

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คิระนันท์ คิวพิทักษ์\*\*

## บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของพนักงานต่อการให้บริการของกองสถานพยาบาล การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่” มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของพนักงานต่อการให้บริการของกองสถานพยาบาล การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของพนักงานที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ต่างกัน

วิธีการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือพนักงานงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ จำนวน 370 คน โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยการทดสอบความแตกต่างระหว่างประชากร 2 กลุ่ม โดยใช้ t-test และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way ANOVA) สำหรับทดสอบความแตกต่างระหว่างประชากรตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป จากนั้นทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Least significant difference (LSD) โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานผู้ใช้บริการกองสถานพยาบาล การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ มีความพึงพอใจในภาพรวม และคุณภาพบริการทุกด้าน อยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ยังพบว่า พนักงานที่มี อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และรายได้ต่อเดือน ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองสถานพยาบาล การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ เพศที่ต่างกัน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานผู้ใช้บริการ

---

\* นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

\*\* ที่ปรึกษางานค้นคว้าอิสระ

## 1. บทนำ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นรัฐวิสาหกิจประเภทสาธารณูปโภค ในสังกัดกระทรวงมหาดไทย ได้รับการจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เมื่อวันที่ 28 กันยายน 2503 โดยมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญคือ การผลิต จัดให้ได้มา จัดส่ง และจัดจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าให้แก่ประชาชน ธุรกิจและอุตสาหกรรมต่าง ๆ ตลอดจนดำเนินการธุรกิจที่เกี่ยวกับพลังงานไฟฟ้าและธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวเนื่อง หรือเป็นประโยชน์แก่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

นอกจากการบริหารงานตามภารกิจหลักแล้ว การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้มีการจัดการด้านสิทธิประโยชน์และสวัสดิการ เพื่อสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงาน โดยการรักษาพยาบาลและการฟื้นฟูสภาพผู้ป่วยซึ่งเป็นหน้าที่ในความรับผิดชอบของกองสถานพยาบาล ก็เป็นหนึ่งในสวัสดิการที่สำคัญสำหรับพนักงาน เพราะเป็นการตอบสนองปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิต โดยให้บริการด้านสุขภาพแก่พนักงาน โดยมีแพทย์ช่วงเวลา (Part time) ทันตแพทย์ช่วงเวลา และนักกายภาพบำบัด สำหรับให้บริการเป็นประจำทุกวันทำการ

การให้บริการด้านการรักษาของกองสถานพยาบาลเป็นลักษณะงานบริการที่ต้องทำตามความต้องการของผู้ใช้บริการ หากผู้ใช้บริการเกิดความไม่พอใจ อาจเป็นสาเหตุที่ผู้ใช้บริการจะไม่เลือกใช้บริการ และอาจนำไปสู่การร้องเรียนได้ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการ เพื่อรักษาให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในระดับสูงต่อบริการของกองสถานพยาบาลอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาระดับความพึงพอใจของพนักงานต่อการให้บริการของกองสถานพยาบาล การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ โดยคาดว่าผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้จะสามารถนำไปใช้ปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาสถานพยาบาลของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในต่างจังหวัดให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของพนักงานต่อการให้บริการของกองสถานพยาบาล การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่

2.2 เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของพนักงานกลุ่มต่างๆ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

## 3. สมมติฐานของการวิจัย

3.1 พนักงานมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองสถานพยาบาล การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ อยู่ในระดับปานกลาง

3.2 พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองสถานพยาบาล การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน

#### 4. ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

4.1 ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริการของกองสถานพยาบาล การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการ เพื่อให้พนักงานได้รับความสะดวก และความพึงพอใจสูงสุด

4.2 ทำให้ทราบถึงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของพนักงานผู้ใช้บริการที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ต่างกัน เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบริการของกองสถานพยาบาล ให้ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจตามสถานภาพของผู้ใช้บริการ

4.3 สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดมาตรฐานในการบริการของกองสถานพยาบาล การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่

4.4 เป็นแหล่งข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานผู้ใช้บริการกองสถานพยาบาล การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ แก่บุคลากร หน่วยงานด้านสาธารณสุข และผู้สนใจโดยทั่วไป

#### 5. ขอบเขตของการวิจัย

5.1 ขอบเขตด้านประชากรและพื้นที่ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่

5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อการให้บริการของกองสถานพยาบาล การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่

5.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา ระยะเวลาของการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลในระหว่างเดือน กุมภาพันธ์ 2558 – เมษายน 2558

#### 6. ระเบียบวิธีวิจัย

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการคำนวณของ ยามาเน่ (Taro Yamane) โดยกำหนดกำหนดค่าความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% พบว่าขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมในการวิจัยนี้ต้องมีจำนวนไม่ต่ำกว่า 363 คน โดยในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 370 คน โดยใช้หลักการสุ่มตามสะดวก (Convenience Sampling) กับผู้ใช้บริการสนับสนุนด้านสารสนเทศ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามจำนวน 370 ชุด โดยประกอบด้วย 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นการสอบถามข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และรายได้ต่อเดือน จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นการสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการ โดยคำถามมีลักษณะที่ให้ผู้ตอบเลือกระดับความสำคัญของปัจจัยที่กำหนดไว้ ตามความคิดของผู้ตอบ (Rating Scale)

มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จำนวน 22 ข้อ โดยกำหนดระดับความสำคัญ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 - 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 - 4.20 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 - 3.40 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 - 2.60 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.80 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

## 7. ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานประจำการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ จำนวน 370 คน พบว่ามีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเป็นเพศหญิงจำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 54.90 เพศชายจำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 45.10 ส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.80 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 74.90 มีระดับตำแหน่งในช่วงระดับ 4-5 มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.40 และมีรายได้ต่อเดือนในช่วง 20,000-40,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 59.70

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อคุณภาพงานบริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเอาใจใส่ และด้านการให้ความมั่นคง อยู่ในระดับมากทุกด้าน

จากการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้งานบริการสนับสนุนด้านสารสนเทศที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และรายได้แตกต่างกัน ด้วยการทดสอบ t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Least significant difference (LSD) พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้งานบริการสนับสนุนด้านสารสนเทศไม่แตกต่างกัน แต่ผู้ให้บริการที่มี อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

## 8. อภิปรายผลการวิจัย

ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของพนักงานผู้ให้บริการกองสถานพยาบาล ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ต่างกัน พบว่า พนักงานผู้ให้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองสถานพยาบาล ไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานที่มี อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองสถานพยาบาล

แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ธมลวรรณ โวหาร (2554) เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก นอกเวลาราชการ โรงพยาบาลจันทบุรีเบกษา อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม และ จิรายุ สุพรรณเภสัช (2556) เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลค่ายสุรนารี จังหวัดนครราชสีมา ที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มี อายุ และระดับการศึกษา ต่างกันมีความพึงพอใจต่างกัน และยังพบว่า รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ธมลวรรณ โวหาร (2554) ศุภรแพร ปากเพรียว (2554) เรื่อง คุณภาพบริการและความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช และนิภาพร นาคะประเสริฐกุล (2555) เรื่อง ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในจังหวัดสุพรรณบุรี ที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ในส่วนของระดับตำแหน่งที่ต่างกัน ผู้วิจัยให้ความเห็นว่า ระดับตำแหน่ง หรือความอาวุโส มีผลต่อประสบการณ์ส่วนบุคคล ซึ่งประสบการณ์ของผู้ใช้บริการที่ต่างกัน จะส่งผลต่อความคาดหวังในการรับบริการ โดยผู้ที่มีระดับตำแหน่งสูงอาจมีความคาดหวังสูงกว่าคุณภาพบริการที่ได้รับจริง จึงทำให้มีระดับความพึงพอใจ แตกต่างกัน สอดคล้องกับ ชูชัย สมितिไกร (2554) ที่กล่าวว่า ประสบการณ์ของผู้บริโภคเกี่ยวกับบริการมีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้บริโภค

จากผลการศึกษา พบว่าผู้พนักงานผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เนื่องจากพนักงานผู้ใช้บริการกองสถานพยาบาลนั้น ได้รับการบริการที่ดี มีคุณภาพ และตรงตามความคาดหวัง ตามทฤษฎีความพึงพอใจของ คอทเลอร์ (1994) และ ปราณี เอี่ยมละออภักดี (2551) ที่กล่าวไว้สอดคล้องกันว่า ความพึงพอใจของบุคคลเกิดจากการเปรียบเทียบผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการ กับความคาดหวัง ซึ่งความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการนั้นตรงตามความคาดหวัง และบุคคลจะยิ่งพอใจมากขึ้นไป หากผลที่ได้รับนั้นสูงกว่าความคาดหวัง และยังสอดคล้องกับ สิทธิ อีรสรณ์ (2552) ที่ได้กล่าวว่า ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นหรือไม่ ขึ้นอยู่กับคุณภาพที่ได้รับนั้นเป็นไปตามที่คาดหวังหรือไม่ ในการศึกษาครั้งพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเอาใจใส่ และด้านการให้ความมั่นคง อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเกิดจากการเสริมสร้าง และการพัฒนาการให้บริการของกองสถานพยาบาลให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้ดีที่สุด ตามทฤษฎีคุณภาพบริการของ สมชาติ กิจยรรยง (2557) โดยมีการศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ สอบถามความต้องการ วินิจฉัยอาการ และหาแนวทางในการรักษา ซึ่งในส่วนนี้จะ เป็นคุณภาพบริการในด้านความไว้วางใจ ที่คะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ในส่วนของเจ้าหน้าที่ก็มีการเตรียมตัว เตรียมความพร้อมอุปกรณ์ต่างๆ ในการรักษา มีการให้ข้อมูล และชี้แจงข้อสงสัยแก่ผู้ใช้บริการ เป็นคุณภาพบริการในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการและ การให้ความมั่นคง นอกจากนี้

เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ สนใจและเอาใจใส่ผู้รับบริการ แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และจัดเตรียมสภาพแวดล้อมในสถานพยาบาลให้พร้อมบริการอยู่เสมอ เป็นคุณภาพบริการในด้านความเอาใจใส่ และความเป็นรูปธรรม ซึ่งได้รับคะแนนความพึงพอใจในระดับมาก เช่นเดียวกัน

ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของพนักงานผู้ให้บริการของสถานพยาบาล ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และรายได้ต่อเดือน ต่างกัน พบว่ามีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของสถานพยาบาลแตกต่างกัน เนื่องจากความต้องการส่วนบุคคลที่ต่างกัน ตามทฤษฎีของ ชูชัย สมितिโกร (2554) ลักษณะส่วนบุคคลและสภาพแวดล้อมของผู้ใช้บริการแต่ละคนที่แตกต่างกัน ซึ่งผู้ให้บริการอาจคาดหวังจากบริการชนิดเดียวกันแตกต่างกันออกไปตามความต้องการของแต่ละบุคคล รวมทั้งการบอกเล่าปากต่อปากจากผู้ที่เคยใช้บริการมาแล้ว และประสบการณ์ของผู้ใช้บริการแต่ละบุคคลที่ทำให้เกิดการเรียนรู้และจดจำการบริการ ซึ่งส่งผลต่อความคาดหวังในการใช้บริการ เป็นผลทำให้เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสถานพยาบาลที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ต่างกันแล้ว พบว่ามีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของสถานพยาบาล การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่แตกต่างกัน

## 9. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ในภาพรวมคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน ของสถานพยาบาล ได้รับคะแนนความพึงพอใจจากพนักงานผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ซึ่งถือว่าเป็นมาตรฐานที่อยู่ในเกณฑ์ดี ซึ่งการปรับปรุงบริการ ควรมีการกำหนดมาตรฐานในการบริการให้สูงขึ้น ทั้งในส่วนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อุปกรณ์ในการรักษา การติดต่อสื่อสาร และความสามารถในการบริการ เพื่อยกระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการให้สูงขึ้นไปอีก

2. ควรทำการประเมินผลขั้นตอนการดำเนินงานต่าง ๆ ในการให้บริการของทุก ๆ แผนก ได้แก่ แผนกห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ แผนกกายภาพบำบัด แผนกรักษาพยาบาล แผนกทันตกรรม แผนกเภสัชกรรม และแผนกสนับสนุนทางการแพทย์ โดยเปรียบเทียบผลงานกับมาตรฐาน และนำผลที่ได้จากการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงการบริการเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้นต่อไป

## 10. กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เพราะได้รับความอนุเคราะห์จากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิระนันท์ ศิวพิทักษ์ ที่กรุณาให้เกียรติเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา คอยให้คำปรึกษาแนะนำ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้จนสำเร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณด้วยความเคารพอย่างสูง และขอขอบพระคุณอาจารย์จากบัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน ที่มอบประสบการณ์ ความรู้ และความเข้าใจในเนื้อหาสาขาวิชาต่าง ๆ

ผู้วิจัยขอขอบคุณพนักงาน และเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบคำถามในการวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี พร้อมทั้งขอบคุณทุกท่านที่มีส่วนร่วมในงานวิจัยครั้งนี้

คุณค่า และประโยชน์ที่ได้จากงานวิจัยฉบับนี้ ข้าพเจ้าขอมอบให้กับบิดา มารดา อาจารย์ทุกท่าน และเพื่อน ๆ ทุกคนที่ให้การสนับสนุน ให้กำลังใจ ตลอดจนผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่าน หากมีข้อบกพร่องประการใดในการวิจัยครั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับไว้ เพียงผู้เดียว

## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

ปราณี เอี่ยมลออภักดี. (2551). *การบริหารการตลาด (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. กรุงเทพฯ :

บริษัท ธนาเพรส จำกัด

สิทธิ์ อีร์สรณ์. (2552). *การตลาด จากแนวคิดสู่การปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ :

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ชูชัย สมितिไกร. (2554). *พฤติกรรมผู้บริโภค (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ :

สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ลัดดา วัจนะสาธิตกุล , นพมาศ สุวชาติ และประภาศรี พงษ์ธนาพาณิชย์. (2555).

*เอกสารการสอนชุดวิชา ประสบการณ์วิชาชีพการตลาด (หน่วยที่ 12)*.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

สมชาติ กิจยรรยง. (2557). *กลยุทธ์ทางการตลาดสำหรับผู้บริหาร*. กรุงเทพฯ : สมาร์ท โไลฟ์

ธมลวรรณ ไหวหาร. (2554). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก นอก*

*เวลาราชการ ณ โรงพยาบาลจันทบุรีเบกษา อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม.*

วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย.มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

- ศุภรแพร ปากเพรียว. (2554). *การศึกษาคุณภาพบริการและความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย.มหาวิทยาลัยศิลปากร
- นิภาพร นาคะประเสริฐกุล. (2555). *ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลของรัฐและเอกชน ในจังหวัดสุพรรณบุรี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ.มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
- ประมุข อุดจักร. (2556). *ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกโรคความดันโลหิตสูง ต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย.มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- จำลองเอกจิรายุ สุพรรณเกสซ์. (2556). *ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลค่ายสุรนารี จังหวัดนครราชสีมา*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (PEA) กองการพนักงาน. (2558). *ข้อมูลจำนวนพนักงาน*
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (PEA) กองสถานพยาบาล. (2556). *คู่มือการปฏิบัติงาน : กระบวนการงานให้บริการรักษาพยาบาล*.

## ภาษาต่างประเทศ

- Kotler, Philip. (1994). *Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation and Control*. (8<sup>th</sup> ed). Upper Saddle River,N.J. :Prentice Hall International.
- Kotler, Philip. (2003). *Marketing Management*. (11<sup>th</sup> ed). New Jersey.: Prentice Hall International.
- Kotler, Philip. & Keller, Kevin Lance (2006). *Marketing Management*. (12<sup>th</sup> ed). New Jersey.: Prentice Hall International.