

อิทธิพลของภาพลักษณ์ การมีส่วนร่วมทางสังคม และความประทับใจในการบริการ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการ : กรณีศึกษา ผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน

The Impact of Corporate Image, Social Corporation and Impression in Service Mind Effecting Service Quality: A Case Study of Patients In Personal Group of a Multidisciplinary Services and Staff in Supporting Units in Lerdsin Hospital

กมลมาส จันเพชร^{1*} สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ(Suthinan)^{2*} อิปัตย์ โสเถียรธม^{3*}

1*คณะบริหารธุรกิจ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

2*บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

3*คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

*ผู้แต่งหลัก: kamolmas.jan@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์คือ (1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ป่วยต่อภาพลักษณ์ของบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการ ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเลิดสิน (2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ป่วยต่อการมีส่วนร่วมทางสังคมของบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการ ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเลิดสิน (3) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ป่วยต่อความประทับใจในการบริการของบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพและเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการ ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเลิดสิน (4) เพื่อศึกษาถึงความคิดเห็นของผู้ป่วยต่อคุณภาพการบริการของบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการ ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเลิดสิน และ (5) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ป่วยต่อภาพลักษณ์ การมีส่วนร่วมทางสังคม และความประทับใจในการบริการ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการ ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเลิดสิน

กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือในการวิจัยคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการทดสอบค่าที (t-test) การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) และการวิเคราะห์สถิติสมการถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า ความแตกต่างด้านสถานภาพ ไม่มีผลต่อคุณภาพการบริการ อิทธิพลของภาพลักษณ์ การมีส่วนร่วมทางสังคมและการสร้างความประทับใจในการบริการมีผลต่อคุณภาพการบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : โรงพยาบาลเลิดสิน ภาพลักษณ์ การบริการ การมีส่วนร่วมทางสังคม และความประทับใจ

Abstract

The purposes of this research were (1) to examine the opinion of patients in image of a multidisciplinary service team and staff in supporting units in Lerdsin Hospital, (2) to examine the opinion of patients in social corporation of a multidisciplinary service team and staff in supporting units in Lerdsin Hospital, (3) to examine the opinion of patients in service mind of a multidisciplinary service team and staff in supporting units in Lerdsin Hospital, (4) to examine the opinion of patients in service quality of a multidisciplinary service team and staff in supporting units in Lerdsin Hospital ;and (5) to examine the opinion of patients in social corporation and service mind affecting service quality: a case study of patients in a multidisciplinary service team and staff in supporting units in Lerdsin Hospital. The sample in this research

was 400 patients in a multidisciplinary service team and staff in supporting units in Lerdsin Hospital. The research instrument was a questionnaire and the statistics used for data analysis were the percentage, mean, standard deviation t-test, One Way ANOVA and multiple regression analysis.

The research was found that the differences of status did not effect on quality of services. Whereas, the impact of image, social corporation and service mind were found effected on quality of services at the statistical significance of 0.05.

Keywords: Lerdsin Hospital, Image, Multidisciplinary Service team, Participation and Impression

บทนำ

สภาพของสังคมปัจจุบันนี้ได้มีการเปลี่ยนแปลงไปจากอดีตเป็นอย่างมากโดยมีสาเหตุเนื่องมาจากภาวะด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และวัฒนธรรมที่เปลี่ยนไป จึงทำให้มีการนำกลยุทธ์รวมทั้งเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้ในการบริหารจัดการมากขึ้น เพื่อพัฒนาคุณภาพของการบริการให้เป็นที่พึงพอใจและประทับใจต่อผู้เข้ามารับบริการให้เพิ่มมากขึ้นซึ่งการบริการด้านสุขภาพนั้นนับได้ว่าเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชนทุกคนและทุกกลุ่มที่จะได้รับด้วยมาตรฐานที่ดี การบริการทางด้านสุขภาพนั้นนับได้ว่าเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชนทุกคนและทุกกลุ่มที่จะได้รับอย่างเท่าเทียมกันด้วยมาตรฐานที่ดีจากภาครัฐ

โดยธุรกิจโรงพยาบาล มีอัตราการเติบโตเฉลี่ยลดลงร้อยละ 1.43 ต่อปี อันเป็นผลมาจากการที่โรงพยาบาลทั้งขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดเล็ก มีการเปิดจำนวนเพิ่มมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งจากการศึกษาพบแนวโน้มของการเปิดโรงพยาบาล คือ ขนาดเล็ก มีเพิ่มขึ้นประมาณร้อยละ 48.14 โดยถือว่าเป็นอัตราการเติบโตที่ค่อนข้างสูง และโรงพยาบาลขนาดเล็ก ก็ได้มีการแข่งขัน และทำให้เกิดการช่วงชิงฐานลูกค้าสำหรับโรงพยาบาลขนาดกลาง และขนาดใหญ่มากยิ่งขึ้น

ในด้านการแข่งขันในทางการตลาดที่สูงของธุรกิจโรงพยาบาลจึงทำให้ผู้บริหารโรงพยาบาลจำนวนไม่น้อยจำเป็นต้องมีการปรับปรุงกลยุทธ์การบริหารงาน เพื่อให้ตอบสนองต่อผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลเพิ่มมากยิ่งขึ้น (พิพัฒน์ ไทยอารี 2556) อีกทั้งจะต้องมีการปรับปรุงกลยุทธ์ที่ทำให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันกับคู่แข่งที่เป็นโรงพยาบาลในบริเวณใกล้เคียง ซึ่งสิ่งสำคัญในการสร้างความได้เปรียบทางการตลาดคือภาพลักษณ์ที่เข้มแข็ง ในด้านการมีส่วนร่วมทางสังคม เพื่อสร้างความประทับใจในการให้บริการ โดยสิ่งดังกล่าวจะสามารถส่งผลต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล

ดังนั้น โรงพยาบาลซึ่งถือเป็นสถานบริการด้านสาธารณสุขจึงต้องมีการพัฒนาคุณภาพการให้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้เข้ามารับบริการในระดับที่พึงพอใจ ซึ่งโรงพยาบาลเลิดสิน เป็นโรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่งที่มีการกำหนดระดับความสำเร็จในการพัฒนาตามขั้นตอนการรับรองคุณภาพ นอกจากนี้โรงพยาบาลเลิดสิน ได้มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์เพื่อให้เป็นสถาบันการศึกษาและบริการทางการแพทย์ชั้นนำที่มีคุณภาพระดับประเทศในปี 2562 จะสามารถทำให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ปฏิบัติงานโรงพยาบาลเลิดสิน และผู้เข้ารับบริการ สำหรับผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จะสามารถนำข้อค้นพบหรือข้อเสนอแนะจากการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการของโรงพยาบาลเลิดสิน ส่งผลให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุดต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ป่วยต่อภาพลักษณ์ของบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพและเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเลิดสิน
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ป่วยต่อการมีส่วนร่วมทางสังคมของบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการ ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเลิดสิน

3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ป่วยต่อความประทับใจในการบริการของบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการ ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเลิดสิน

4. เพื่อศึกษาถึงความคิดเห็นของผู้ป่วยต่อคุณภาพการบริการของบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการ ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเลิดสิน

5. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ป่วยต่อภาพลักษณ์ การมีส่วนร่วมทางสังคม และความประทับใจในการบริการ ที่มีผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการ ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเลิดสิน กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

การวิจัย เรื่อง อิทธิพลของภาพลักษณ์ การมีส่วนร่วมทางสังคม และความประทับใจในการบริการ ที่มีผลต่อคุณภาพการบริการ : กรณีศึกษา ผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน ผู้วิจัยได้ทำศึกษาข้อมูลจากนักวิชาการต่างๆ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยทางด้านสถานภาพ ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพการสมรส และประสบการณ์ในการใช้บริการในโรงพยาบาลเลิดสิน

2. ปัจจัยทางด้านอิทธิของภาพลักษณ์ เป็นการศึกษาข้อมูลตามแนวคิดของ (aaker 1991) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์ในด้านต่างๆ เช่น ภาพลักษณ์ด้านสินค้าและบริการ เป็นต้น

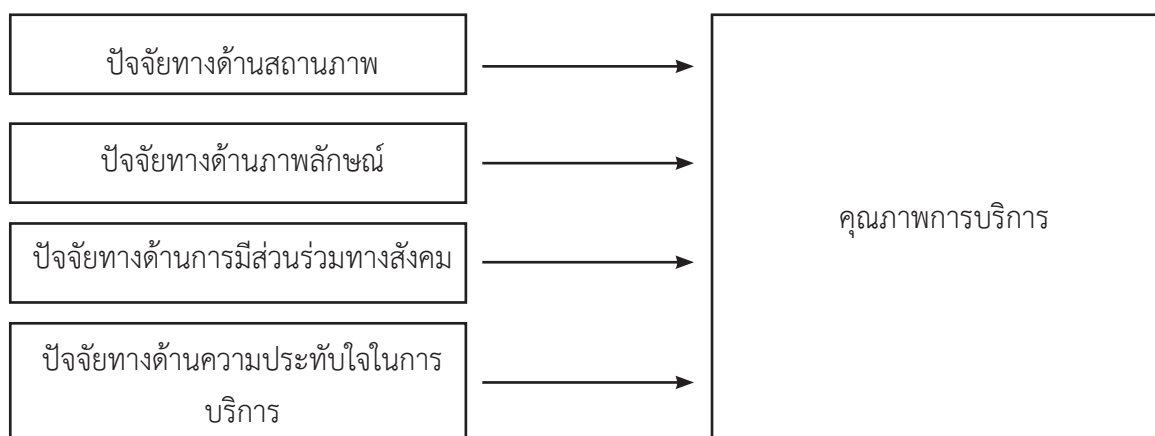
3. ปัจจัยทางการมีส่วนร่วมทางสังคม เป็นการศึกษาตามความรับผิดชอบต่อสังคมและ สิ่งแวดล้อมขององค์กร (Corporate Social Responsibility หรือ CSR) ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และโรงพยาบาลเลิดสิน

4. ปัจจัยทางด้านความประทับใจในการบริการ เป็นการศึกษาข้อมูลตามแนวคิดของ PARASURAMAN ที่ได้กำหนดถึงหลักการในการให้บริการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการสูงสุด

5. ปัจจัยทางด้านคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา สหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน เป็นการนำเอาหลักการและวิธีการบริหารงานในโรงพยาบาลเลิดสิน ที่มาจากกลยุทธ์ทางการบริหารงาน และด้านการบริการต่างๆ เข้ามาใช้ประกอบเป็นการกำหนดตัวแปรตาม

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยทางด้านสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามแตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา สหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน
2. ปัจจัยทางด้านภาพลักษณ์ มีผลต่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา สหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน
3. ปัจจัยทางการมีส่วนร่วมทางสังคม มีผลต่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา สหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน
4. ปัจจัยทางการสร้างความประทับใจในการบริการ มีผลต่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา สหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน

วิธีการศึกษา

1. ขอบเขตการศึกษา

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่มุ่งศึกษาระดับความคิดเห็นต่างๆ ตามตัวแปรที่ประกอบไปด้วย ด้านภาพลักษณ์ ด้านการมีส่วนร่วมทางสังคม ด้านการสร้างความประทับใจในการบริการ และด้านคุณภาพการบริการของสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการ ในโรงพยาบาลเลิดสิน โดยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended Questionnaire) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และนำมาวิเคราะห์ด้วยข้อมูลทางสถิติ ซึ่งใช้ระยะเวลาในการศึกษา ตั้งแต่ เดือน กันยายน พ.ศ. 2558 ถึงเดือน มิถุนายน พ.ศ. 2559

2. ขั้นตอนการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดรายละเอียดขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 ทบทวนวรรณกรรม

2.2 กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา

2.3 กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.4 ออกแบบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การตรวจสอบเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

2.5 นำข้อมูลที่ได้มาแปลผลเพื่อใช้ในการวิเคราะห์

3. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ฐานข้อมูลจำนวนประชาชนหรือผู้ป่วยที่มาใช้บริการในโรงพยาบาลเลิดสิน ในปีงบประมาณ 2558 จำนวนรวม 650,569 คน (โรงพยาบาลเลิดสิน 2558) โดยผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง จากตาราง Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน จากประชากรหรือผู้ป่วยที่มาใช้บริการในโรงพยาบาลเลิดสิน

4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษา ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนรายละเอียดดังกล่าว โดยมีอยู่ 2 ส่วน คือ

4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม จำนวน 400 คน และกลุ่มทดลองที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน เพื่อประเมินความเชื่อมั่นต่อข้อคำถามข้อนั้น โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนคาช ได้ค่าเท่ากับ 0.931 แสดงว่า แบบสอบถามมีความเชื่อมั่น และสามารถนำไปสู่กระบวนการวิจัยต่อไป

4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เอกสารทางวิชาการ ตลอดจนแผนกลยุทธ์การบริหารงานต่างๆ ของโรงพยาบาลเลิดสิน เพื่อนำมาสู่การรวบรวมข้อมูลอันจะเป็นประโยชน์ในการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

5.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้อธิบายข้อมูลแบบแจกแจงจำนวนความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ของปัจจัยทางด้านสถานภาพต่างๆ ประกอบด้วย (1) เพศ (2) อายุ (3) ระดับการศึกษา (4) อาชีพ (5) รายได้ (6) สถานภาพการสมรส (7) ประสบการณ์ในการใช้บริการในโรงพยาบาลเลิดสิน

5.2 การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ผู้วิจัยจะใช้สถิติต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย สถิติ Independent Sample t-test ที่จะใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 2 กลุ่ม คือ เพศชาย และเพศหญิง ส่วนค่าสถิติ One way ANOVA (F-test) จะใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลที่มีมากกว่า 3 กลุ่มขึ้นไป เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบรายคู่ โดยใช้วิธี LSD (Fisher's Least-Significant Difference) นอกจากนี้ ผู้วิจัยจะใช้สถิติสมการถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลตามตัวแปรต่างๆ โดยทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษา

การวิจัย เรื่อง อิทธิพลของภาพลักษณ์ การมีส่วนร่วมทางสังคม และความประทับใจในการบริการ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการ : กรณีศึกษา ผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน โดยแบ่งเนื้อหาของการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สรุปผลภาพรวมของปัจจัยทางด้านภาพลักษณ์ การมีส่วนร่วมทางสังคม ความประทับใจในการบริการและคุณภาพการบริการ

ภาพรวม	Mean	Std. Deviation	แปลผล
ด้านภาพลักษณ์	3.61	.534	มาก
ด้านการมีส่วนร่วมทางสังคม	3.59	.587	มาก
ด้านความประทับใจในการบริการ	3.48	.434	มาก
ด้านคุณภาพการบริการ	3.49	.743	มาก
รวมทุกด้าน	3.42	.693	มาก

สรุปได้ว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างมีการให้ความสำคัญกับด้านภาพลักษณ์ เป็นลำดับแรก รองลงมา คือ ด้านการมีส่วนร่วมทางสังคม ต่อมาคือ ด้านคุณภาพการบริการ และด้านความประทับใจในการบริการ ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยทางด้านสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามแตกต่างกัน ไม่มีผลต่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน

ด้าน	ค่าสถิติทดสอบ	P-value	ผลการวิเคราะห์
1. ระดับการศึกษา	F .995	.371	ไม่แตกต่างกัน
2. อาชีพ	F 1.151	.329	ไม่แตกต่างกัน
3. รายได้	F 1.244	.292	ไม่แตกต่างกัน
4. สถานภาพ	F 1.482	.229	ไม่แตกต่างกัน
5. การใช้บริการ	F 1.799	.147	ไม่แตกต่างกัน

* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยทางด้านภาพลักษณ์ มีผลต่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน

ด้าน	ค่าสถิติทดสอบ	P-value	ผลการวิเคราะห์
1.มีการนำเสนอภาพลักษณ์ที่เป็นมาตรฐานสากล	B .611 / STD error .153	.000*	มีความสัมพันธ์
2.มีการแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับกระบวนการบริหารงานที่เป็นมาตรฐานสากล	B .373 / STD error .117	.002*	มีความสัมพันธ์
3.มีการแสดงประสบการณ์ในการบริหารงาน	B .284 / STD error .098	.004*	มีความสัมพันธ์
4. มีการเอาใจใส่ และดูแลผู้ป่วยทุกคน ไม่ว่าจะเป็นผู้ป่วยใน - นอก	B .576 / STD error .112	.000*	มีความสัมพันธ์
5. มีการนำเสนอถึงการบริจาคเงินเพื่อการกุศลต่างๆ	B .279 / STD error .125	.026*	มีความสัมพันธ์

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยทางด้านการมีส่วนร่วมทางสังคม มีผลต่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน

ด้าน	ค่าสถิติทดสอบ	P-value	ผลการวิเคราะห์
1. มีการสร้างคุณประโยชน์ เช่น การจัดฝึกอบรม	B .213 / STD error .097	.028*	มีความสัมพันธ์
2. มีการยึดหลักคุณธรรม จริยธรรมในการบริหารงาน	B .195 / STD error .096	.042*	มีความสัมพันธ์
3. มีการส่งเสริมเยาวชน เช่น การให้ทุนการศึกษากับเด็กยากไร้	B .257 / STD error .097	.008*	มีความสัมพันธ์
4. มีการให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อม เช่น การใช้เครื่องปรับอากาศที่มีฉลากเบอร์ 5	B .236 / STD error .098	.016*	มีความสัมพันธ์
5. มีการนำเอาหลัก 3R คือ Reduce, Re-use และ Recycle มาใช้ในการบริหารโรงพยาบาล	B .231 / STD error .089	.010 *	มีความสัมพันธ์

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยทางด้านความประทับใจในการบริการ มีผลต่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพและเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน

ด้าน	ค่าสถิติทดสอบ	P-value	ผลการวิเคราะห์
1.พนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเลิดสินมีการให้เกียรติผู้ใช้บริการทุกคน	B .178 / STD error .031	.000*	มีความสัมพันธ์
2.พนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเลิดสินมีการให้บริการที่รวดเร็ว	B .252 / STD error .030	.000*	มีความสัมพันธ์
3.พนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเลิดสิน มีการให้อำนวยความสะดวกให้เกิดความง่ายต่อการใช้บริการ	B .249 / STD error .030	.000*	มีความสัมพันธ์
4.พนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเลิดสินมีการแต่งกายสุภาพ	B .212 / STD error .030	.000*	มีความสัมพันธ์
5.พนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเลิดสิน มีการใช้วาจาและถ้อยคำที่ไพเราะ สุภาพ	B .292 / STD error .037	.000*	มีความสัมพันธ์

* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่น่ามาวิเคราะห์สามารถสรุปผลการทดสอบตามสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
H1: ปัจจัยทางด้านสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามแตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา กลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน แตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
H2: ปัจจัยทางด้านภาพลักษณ์ มีผลต่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา กลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
H3: ปัจจัยทางด้านการมีส่วนร่วมทางสังคม มีผลต่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา กลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
H4: ปัจจัยทางด้านความประทับใจในการบริการ มีผลต่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา กลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยทางด้านสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามแตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการบริการ ในกรณีศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน แตกต่างกัน โดยจากการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยค่าสถิติ Independent Sample t-test และค่าสถิติ One Way ANOVA พบว่า ปัจจัยดังกล่าว ไม่มีผลต่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยทางด้านภาพลักษณ์ มีผลต่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน จากการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย Multiple Regression Analysis

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยทางด้านการมีส่วนร่วมทางสังคม มีผลต่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน จากการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย Multiple Regression Analysis

สมมติฐานข้อที่ 4 ปัจจัยทางด้านความประทับใจในการบริการ มีผลต่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน จากการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย Multiple Regression Analysis

การอภิปรายผลการศึกษา

การวิจัย เรื่อง อิทธิพลของภาพลักษณ์ การมีส่วนร่วมทางสังคม และความประทับใจในการบริการ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการ : กรณีศึกษา ผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน ผู้วิจัยจะมีการอภิปรายผลตามสมมติฐานของการวิจัย คือ

ปัจจัยทางด้านสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามแตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน แตกต่างกัน พบว่า ปัจจัยทางด้านสถานภาพนั้น เป็นปัจจัยที่ไม่มีผลต่อคุณภาพการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากเหตุผลที่สำคัญของการเข้ามาใช้บริการในโรงพยาบาลเลิดสินนั้น เพราะว่า ผู้ป่วยมีความเชื่อถือ และเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเหมือนกัน และโรงพยาบาลฯ ก็มีการให้ความสำคัญกับการบริการกับผู้ป่วยทุกเพศ ทุกวัย และไม่จำกัดที่สถานะ หรือตำแหน่งอาชีพ ซึ่งส่งผลทำให้ความคิดเห็นของผู้ป่วยต่อคุณภาพการบริการ อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของหัตยา แก้วกัม (2556) ที่ศึกษาวิจัยในเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของกลุ่มเป้าหมายโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดนครศรีธรรมราช และรุ่งดาว ดีดอกไม้ (2556) ที่ศึกษาวิจัยในเรื่อง ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลเอกชนในกรณีฉุกเฉินในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

ปัจจัยทางด้านภาพลักษณ์ มีผลต่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพและเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน พบว่า ปัจจัยทางด้านภาพลักษณ์ มีผลต่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน เนื่องจากการที่ผู้บริหารโรงพยาบาลมีการกำหนดกรอบนโยบายในการบริหารงานเพื่อยุ่เน้นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี เช่น การนำเสนอภาพลักษณ์ของ โรงพยาบาลที่เป็นมาตรฐานสากล รวมไปถึงการแสดงว่าอาคารสำนักงาน หรืออาคารหอผู้ป่วย เป็นอาคารที่ทันสมัย มีระบบสาธารณูปโภคพร้อม และเป็นสถานที่ๆ มีความปลอดภัย สอดคล้องกับการศึกษาของพงศธร พึ่งเนตร์ (2556) ที่ศึกษาวิจัยในเรื่อง ภาพลักษณ์การบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดกรุงเทพมหานคร นิตยา ศรีพูล (2556) ที่ศึกษาวิจัยในเรื่อง ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยในจังหวัดสงขลาตามทัศนะของประชาชน และสุมาลี โชติยะ (2558) ที่ศึกษาวิจัยในเรื่อง ภาพลักษณ์ตนเองเชิงวิชาชีพตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงาน ในโรงพยาบาลสังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข กรุงเทพมหานคร

ปัจจัยทางด้านการมีส่วนร่วมทางสังคม มีผลต่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน พบว่า ปัจจัยทางด้านการมีส่วนร่วมทางสังคม มีผลต่อคุณภาพการบริการ เพราะโรงพยาบาลและบุคลากรฯ ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล เป็นบุคลากรที่ผ่านการฝึกอบรม ผ่านการรับรองมาตรฐานจากหน่วยงานต่างๆ และเป็นผู้ที่มีความรู้ มีทักษะในวิชาชีพของตนเองที่ปฏิบัติอยู่ จึงทำให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างถูกต้อง มีความรับผิดชอบสูงสุด ด้วยการอาศัยหลักคุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับการศึกษาของसानิตย์ หนูนิล (2553) ที่ศึกษาวิจัยในเรื่อง บทบาทหน่วยงานทรัพยากรมนุษย์ในงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมองค์กร และสุมิตรา จิระวุฒินันท์ (2557) ที่ศึกษาวิจัยในเรื่อง ผลกระทบความรับผิดชอบต่อสังคมด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อการดำเนินงาน ของธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนประเทศไทย

ปัจจัยทางด้านความประทับใจในการบริการ มีผลต่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน พบว่า ปัจจัยทางด้านความประทับใจในการบริการ มีผลต่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน เนื่องจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล จะมีการให้ความเคารพ ให้เกียรติกับผู้ป่วยไม่ว่าจะเป็นใคร มีการแต่งกายที่สะอาด สุภาพ เรียบร้อย และ

ในโรงพยาบาลก็มีการบริหารจัดการทางด้านอาคารสถานที่เป็นอย่างดี จึงทำให้ผู้ป่วยเกิดความรู้สึกที่ดี และประทับใจในการเข้ามาใช้บริการในโรงพยาบาล สอดคล้องกับการศึกษาของหัตยา แก้วกิม (2556) ที่ศึกษาวิจัยในเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของกลุ่มเป้าหมายโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดนครศรีธรรมราช ปารย์ทิพย์ ธนาธิคุปตานนท์ (2553) ที่ศึกษาวิจัยในเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการที่ได้รับกับความพึงพอใจและความภักดีของคนไข้ กรณีศึกษาโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร และรุ่งดาว ดิติดอกไม้ (2556) ที่ศึกษาวิจัยในเรื่อง ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลเอกชนในกรณีฉุกเฉินในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 คือ ปัจจัยทางด้านสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามแตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการบริการ ผลปรากฏว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระดับรายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน จะมองว่าคุณภาพการให้บริการที่ได้รับของโรงพยาบาลเลิดสิน ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากกลุ่มผู้ใช้บริการเหล่านั้น เป็นผู้ป่วยที่โรงพยาบาลเลิดสินมีการตระหนักและให้ความสำคัญ จึงได้มีการนำระบบการบริการเข้ามาใช้ เช่น การให้บริการรถเข็นสำหรับผู้ป่วย การให้บริการคำปรึกษาทางการแพทย์อย่างครบวงจร จึงทำให้ผู้ใช้บริการเหล่านี้ ได้รับการบริการที่ดี และส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการสูงสุด

จากสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยทางด้านภาพลักษณ์ มีผลต่อคุณภาพการบริการ ผลการศึกษาปรากฏว่า มีความสอดคล้องกันตามสมมติฐาน โดยโรงพยาบาลเลิดสินควรให้ความสำคัญด้านภาพลักษณ์ โดยเพิ่มการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ภาพลักษณ์ คือ การที่โรงพยาบาลเลิดสิน มีการนำเสนอถึงการบริการการเงินเพื่อการกุศลต่างๆ ให้เพิ่มมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับทราบ และจะเป็นประโยชน์ต่อการส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของโรงพยาบาล อีกทั้งทางโรงพยาบาลเลิดสิน ก็จะต้องมีการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ผู้ป่วยได้ รับทราบว่า ขั้นตอนการรับบริการ กระบวนการคัดกรอง และคัดแยกผู้ป่วยเป็นไปอย่างมีระบบ และสอดคล้องกับมาตรฐานที่หน่วยงานอื่นๆ ได้กำหนดไว้

จากสมมติฐานที่ 3 ปัจจัยทางด้านการมีส่วนร่วมทางสังคม มีผลต่อคุณภาพการบริการ มีความสอดคล้องกับตามสมมติฐาน โดยโรงพยาบาลเลิดสินควรให้ความสำคัญด้านการมีส่วนร่วมทางสังคม ในการประชาสัมพันธ์ และสร้างให้ผู้ป่วยได้รับรู้ว่าโรงพยาบาลเลิดสิน มีการให้ความสำคัญกับการบริจาคเงินเพื่อช่วยเหลือบุคคลที่ด้อยโอกาส เด็กยากไร้ คนจน และคนพิการ เป็นต้น โดยไม่เลือกปฏิบัติไม่ว่า จะเป็นผู้ป่วยในกลุ่มใด อีกทั้งการนำเสนอว่า โรงพยาบาลเลิดสิน มีการยึดหลักคุณธรรม จริยธรรม ในการบริหารงาน โดยไม่มุ่งเน้นทางด้านรายได้มากเกินไป เพื่อทำให้เกิดการตอบแทนสังคม และนำเงินไปใช้ในการสร้างสรรค์สังคม เช่น การบริจาคให้กับเด็กยากไร้ เป็นต้น

จากสมมติฐานที่ 4 ปัจจัยทางด้านความประทับใจในการบริการ มีความสอดคล้องกับตามสมมติฐาน โดยโรงพยาบาลเลิดสินควรให้ความสำคัญด้านความประทับใจในการบริการ โดย การรณรงค์และส่งเสริมให้บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ โรงพยาบาลเลิดสิน มีการให้เกียรติผู้ใช้บริการ ทุกคน ไม่แบ่งแยกผู้มาใช้บริการ ให้บริการด้วยมาตรฐานเดียวกัน และจะต้องมีการนำเอาหลักการตลาดเข้ามาใช้ในการบริหารจัดการโรงพยาบาลเพิ่มขึ้น เช่น หลักการส่งเสริมการตลาด คือ มีระบบการชำระเงินด้วยเงินสด บัตรเครดิต และเดบิต ส่วนของสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาล ควรต้องมีสถานที่ให้บริการสะอาด มีสภาพแวดล้อมที่สะดวก สบาย เมื่อเข้ามาใช้บริการ เป็นต้น รวมไปถึงโรงพยาบาลเลิดสินควรให้ความสำคัญในด้านคุณภาพการบริการ เพิ่มการสื่อสารในด้านองค์ความรู้ของโรงพยาบาล และเผยแพร่ให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบ เช่น บทความทางการแพทย์ เพื่อตอกย้ำความเป็นผู้เชี่ยวชาญในด้านนั้นๆ และจะต้องมีการนำเอาวัสดุ อุปกรณ์ที่ทันสมัยเข้ามาพัฒนาในการรักษาพยาบาลเพิ่มมากยิ่งขึ้น และหากเกิดการรับฟังปัญหาต่างๆ ก็ควรจะนำปัญหานั้นมาสู่การประชุม และดำเนินการแก้ไขปัญหานั้นต่อไป

บรรณานุกรม

- นิตยา ศรีพล. (2556). ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยในจังหวัดสงขลาตามทัศนะของประชาชน. คณะนิเทศศาสตร์.
มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- ปารย์ทิพย์ ธนาภิกุปตานนท์. (2553). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการที่ได้รับกับความพึงพอใจและความภักดี
ของคนใช้ : กรณีศึกษาโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ.
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- พงศธร พึ่งเนตร์. (2556). ภาพลักษณ์การบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน
ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร 2557. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พิพัฒน์ ไทยอารี. (2556). แนวคิดการบริหารภาครัฐและภาคเอกชนยุคใหม่.
[ONLINE] [HTTP://ELEARNING.ARU.AC.TH/3561101/SOC16/TP10/LINKFILE/PRINT5.HTM](http://elearning.aru.ac.th/3561101/SOC16/TP10/LINKFILE/PRINT5.HTM).
- รุ่งดาว ดีดอกไม้. (2556). ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลเอกชนในกรณีฉุกเฉิน
ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
โรงพยาบาลเลิดสิน. (2558). นโยบายการพัฒนาศักยภาพด้านคุณธรรมและจริยธรรม.
[ONLINE] [HTTP://WWW.LERDSIN.GO.TH/](http://www.lerdsin.go.th/).
- सानิตย์ หนูนิล. (2553). บทบาทหน่วยงานทรัพยากรมนุษย์ในงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมองค์กร.
การจัดการทรัพยากรมนุษย์. มหาวิทยาลัยศรีปทุม. วิทยาเขตชลบุรี.
- สุมาลี โชติยะ. (2558). ภาพลักษณ์ตนเองเชิงวิชาชีพตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงาน
ในโรงพยาบาลสังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข กรุงเทพมหานคร.
[ONLINE] [HTTP://WWW.TCI-THAIJO.ORG/INDEX.PHP/BCNBANGKOK/ARTICLE/VIEW/4725](http://www.tci-thaijo.org/index.php/bcnbangkok/article/view/4725).
- สุมิตรา จิระวุฒินันท์. (2557). ผลกระทบความรับผิดชอบต่อสังคมด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อการ
ดำเนินงาน ของธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนประเทศไทย. MODERN MANAGEMENT JOURNAL.
[ONLINE] [HTTP://WWW.TCI-THAIJO.ORG/INDEX.PHP/STOU-SMS-PR/ARTICLE/VIEW/21259](http://www.tci-thaijo.org/index.php/stou-sms-pr/article/view/21259).
- หัตยา แก้วกิม. (2556). ความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ
ตำบล จังหวัดนครศรีธรรมราช. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- AAKER, D.A. (1991). MANAGING BRAND EQUITY : CAPTITALIZING ON THE VALUE OF A BRANDNAME.
NEW YORK : THE FREE PRESS.
- PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, VALARIC A. AND BERRY, LEONARD L. (1990). DELIVERING QUALITY SERVICE:-
BALANCING CUSTOMER PERCEPT IONS AND EXPECTATIONS. NEW YORK: THE FREE PRESS.