



Study the Level of Patients' Service Satisfaction of Luang Prabang Provincial Hospital

Vone KANMANY¹, Soulideth Keoboulapheth², and Sommay Silivanh³

Organization of Resources Management, Research and Academic Services Office, Souphanouvong University, Lao PDR

¹**Correspondence:** Vone KANMANY,
Luang Prabang Provincial Public
Health Department, Lao PDR,
Tel: +856 20 5504 2890, Email:
kanmany_vone@yahoo.com

²Department of Education and Sport
of Luang Prabang Province, Lao
PDR

³Research and Academic Services
Office, Souphanouvong University,
Lao PDR

Submitted: July 10, 2024

Revised: October 10, 2024

Accepted: October 22, 2024

Abstract

The purpose of this research was to study the level of patients' service satisfaction of Luang Prabang provincial hospital and comparison of patients' service satisfaction classified by personal information of Luang Prabang provincial hospital. The samples of this study were 385 patients and their relatives who received services at the Luang Prabang provincial hospital. The research were using the questionnaire as a tool to collect data. Data were analyzed by using mean, standard deviation, T-test, F-test (One-way ANOVA).

Finding indicated that the overall opinion on service satisfaction was at a median level patient in Luang Prabang provincial hospital. The respondent with different personal demographic data by sex, status, age, education, occupation, income, and types of patient care; were no different in service satisfaction; but the respondent with different personal demographic data by who services at each unit were different in service satisfaction.

Key words: SERVQUAL, Service quality, patient satisfaction

1. ພາກສະເໜີ

ວຽກງານສາທາລະນະສຸກ ແມ່ນເປົ້າໝາຍຮັບໃຊ້ທຸກພາກສ່ວນໃນສັງຄົມ, ມັນມີຄວາມຈຳເປັນຕ້ອງສ້າງເງື່ອນໄຂໃຫ້ພົນລະເມືອງທຸກຄົນມີສຸຂະພາບແຂງແຮງສົມບູນ ຈຶ່ງສາມາດປະກອບສ່ວນເຂົ້າໃນການສ້າງສາພັດທະນາເສດຖະກິດ-ສັງຄົມ, ເພື່ອບັນລຸຕາມແຜນທີ່ກຳນົດໄວ້, ພັກແລະ ລັດຖະບານ ໄດ້ຖືສຳຄັນຕໍ່ສຸຂະພາບຂອງປະຊາຊົນ ແລະ ຖືເອົາຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການສາທາລະນະສຸກເປັນປັດໃຈພື້ນຖານອັນສຳຄັນໃນການລົບລ້າງຄວາມທຸກຍາກ ແລະ ນຳພາປະເທດຊາດຫຼຸດຟື້ນອອກຈາກຄວາມດ້ອຍພັດທະນາໃນອາຄົດກໍ່ຄື ປີ 2025 (ພະແນກສາທາລະນະສຸກ ແຂວງຫຼວງພະບາງ, 2020). ດັ່ງຄຳເວົ້າ ທ່ານ ໄກສອນ ພົມວິຫານ ໄດ້ເວົ້າວ່າ: “ຄົນແມ່ນກ້ອນຫີນອັນປະເສີດກ່ວາສິ່ງໃດໆໝົດ”. ສະນັ້ນ, ພວກເຮົາຕ້ອງເອົາໃຈໃສ່ເບິ່ງແຍງດູແລສຸຂະພາບຂອງຄົນ ແລະ ກໍ່ສ້າງຄົນໃຫ້ມີຄວາມຮູ້ ຄວາມສາມາດ ເພື່ອເປັນຜູ້ເບິ່ງແຍງດູແລ ແລະ ຮັກສາສຸຂະພາບ ກໍ່ຄືກອບກູ້ເອົາຊີວິດຂອງຄົນ. ການບໍລິການສຸຂະພາບທີ່ດີແມ່ນການເຄື່ອນໄຫວມະນຸດສະທຳ ທີ່ສະໜອງແຮງງານມີຄຸນນະພາບທີ່ດີໃຫ້ແກ່ສອງໜ້າທີ່ຍຸດທະສາດຂອງພັກເຮົາ ຄື: ພາລະກິດປົກປັກຮັກສາ ແລະ ສ້າງສາພັດທະນາປະເທດຊາດ ມັນເປັນໜຶ່ງໃນບັນດານະໂຍບາຍບຸລິມະສິດອັນແຖວໜ້າຂອງພັກ ແລະ ລັດຖະບານໃນການລົງທຶນໃສ່ວຽກງານສາທາລະນະສຸກບໍ່ແມ່ນການໃຊ້ຈ່າຍຟຸມຟືອຍ, ແຕ່ແມ່ນການລົງທຶນເພື່ອພັດທະນາເສດຖະກິດ (ກະຊວງສາທາລະນະສຸກ, ກົມປົນປົວ ແລະ ພົ້ນພູໜ້າທີ່ການ, 2021).

ໂຮງໝໍ ແຂວງຫຼວງພະບາງ ເປັນໂຮງໝໍຂອງລັດຂະໜາດໃຫຍ່ ຕັ້ງຢູ່ໃນເຂດພາກເໜືອຂອງ ສປປ ລາວ, ມີພະນັກງານ-ລັດຖະກອນປະມານ 270 ຄົນ ແລະ ອາສາສະມັກ 100 ກ່ວາຄົນ, ມີຄວາມມຸ່ງໝັ້ນທາງດ້ານການບໍລິການທີ່ມີຄຸນນະພາບ ເພື່ອໃຫ້ໂຮງໝໍມີຄວາມໄດ້ປຽບໃນການແຂ່ງຂັນ ແລະ ຮອງຮັບຄົນເຈັບເຂົ້າມາບໍລິການໃຫ້ຫຼາຍຂຶ້ນເລື້ອຍໆໃນແຕ່ລະວັນ, ທີ່ຜ່ານມາເຫັນໄດ້ວ່າລະດັບຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ມາຮັບບໍລິການຕົວເລກຍັງຂຶ້ນ-ລົງບໍ່ປົກກະຕິ, ມີບັນຫາທາງດ້ານຄຸນນະພາບໃຫ້ບໍລິການ ເຊິ່ງເປັນສິ່ງທ້າທາຍຫຼາຍຕໍ່ຜູ້ບໍລິຫານ ແລະ ພະນັກງານທາງການແພດທຸກຄົນ. ສະນັ້ນ, ຄຸນນະພາບເປັນວຽກທີ່ມີຄວາມສຳຄັນສິ່ງຜົນຕໍ່ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ທີ່ມາຮັບບໍລິການຢູ່ໃນໂຮງໝໍ, ການບໍລິການທີ່ມີຄຸນນະພາບເປັນສິດທິຂອງຜູ້ມາຮັບບໍລິການ ແລະ ເປັນຄວາມຮັບຜິດຊອບຂອງຜູ້ບໍລິຫານ, ພະນັກງານເຈົ້າໜ້າທີ່ທາງການແພດທຸກຄົນ. ການຄົ້ນຄວ້າໃນຄັ້ງນີ້ໄດ້ນຳໃຊ້ແບບທົດລອງຂອງ SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988) ເຊິ່ງເປັນເຄື່ອງມືທີ່ນິຍົມໃຊ້ໃນການປະເມີນຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການ ມານຳໃຊ້ໃນການບໍລິການຜົນຕໍ່ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ມາຮັບບໍລິການຢູ່ໃນໂຮງໝໍແຂວງຫຼວງພະບາງ ເພື່ອນຳເອົາຜົນການຄົ້ນຄວ້າທີ່ໄດ້ມາໄປໃຊ້ເປັນແນວທາງໃນການປັບປຸງ ແລະ ພັດທະນາການໃຫ້ບໍລິການພາຍໃນອົງກອນໂດຍຜ່ານຂະບວນການບໍລິຫານຈັດການດ້ານຕ່າງໆ, ເປົ້າໝາຍຫຼັກຂອງໂຮງໝໍ ບໍ່ພຽງແຕ່ຕອບສະໜອງການບໍລິການເທົ່ານັ້ນ ແຕ່ຕ້ອງຕອບສະໜອງໃຫ້ເໝືອດຄວາມຄາດຫວັງຂອງຜູ້ມາຮັບບໍລິການ.

ຖ້າໂຮງໝໍ ແຂວງຫຼວງພະບາງ ສາມາດປັບປຸງຄຸນນະພາບຂອງການໃຫ້ບໍລິການ ແລະ ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ມາຮັບບໍລິການສໍາເລັດ ຈະເຮັດໃຫ້ໂຮງໝໍມີຄວາມພ້ອມ ແລະ ມີຄວາມເຂັ້ມແຂງພຽງພໍ ເພື່ອເພີ່ມປະສິດທິພາບໃນການຮັກສາປິ່ນປົວ ເບິ່ງແຍງສຸຂະພາບ ຂອງພໍ່ແມ່ປະຊາຊົນໃຫ້ດີຂຶ້ນເລື້ອຍໆ.

ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງປະຊາຊົນຜູ້ມາຮັບບໍລິການ ມີຄວາມສໍາຄັນເນື່ອງຈາກການໃຫ້ບໍລິການເປັນນະໂຍບາຍທີ່ສໍາຄັນຂອງລັດຖະບານ ເປັນພາລະກິດທີ່ສໍາຄັນທາງດ້ານການຕອບສະໜອງຕໍ່ສະພາບບັນຫາ ແລະ ຄວາມຕ້ອງການຂອງປະຊາຊົນ ທີ່ຂໍຮັບບໍລິການພາຍໃຕ້ລະບຽບກົດໝາຍ ແລະ ຂໍ້ບັງຄັບທີ່ກຳນົດໄວ້ໃນປັດຈຸບັນ (Prayurakong, 2004). ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ ແມ່ນຄວາມຮູ້ສຶກ ຫຼື ທັດສະນະຄະຕິຂອງບຸກຄົນ ທີ່ມີຕໍ່ສິ່ງໜຶ່ງ ຫຼື ປັດໄຈຕ່າງໆ ທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ ຄວາມຮູ້ສຶກເພິ່ງພໍໃຈຈະເກີດຂຶ້ນ ເມື່ອຄວາມຕ້ອງການຂອງບຸກຄົນໄດ້ຮັບການບໍລິການກັບຄວາມຄາດຫວັງໃນສິ່ງນັ້ນໆ (Somta, 2020).

ສະນັ້ນ, ຈາກຄວາມເປັນມາ ແລະ ຄວາມສໍາຄັນຂອງບັນຫາທີ່ໄດ້ກ່າວມາຂ້າງເທິງນັ້ນ ຈຶ່ງເປັນແຮງຈູງໃຈໃຫ້ຜູ້ຄົນຄວ້າ ມີຄວາມສົນໃຈຢາກຈະຄົ້ນຄວ້າກ່ຽວກັບ ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການຢູ່ ໂຮງໝໍ ແຂວງຫຼວງພະບາງ, ເພື່ອຈະໄດ້ນໍາເອົາຜົນການຄົ້ນຄວ້າຄັ້ງນີ້ ນໍາໄປປັບປຸງ ແລະ ແກ້ໄຂສິ່ງທີ່ເປັນຂໍ້ຄົງຄ້າງນັ້ນ ໃຫ້ມີການປ່ຽນແປງ ແລະ ພັດທະນາໄປໃນທາງທີ່ດີຂຶ້ນ, ເຮັດໃຫ້ຜູ້ມາຮັບການບໍລິການ ມີຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ ແລະ ເຂົ້າມາຮັບການບໍລິການ ຢູ່ໂຮງໝໍ ແຂວງຫຼວງພະບາງ ນັບມື້ເພີ່ມຫຼາຍຂຶ້ນ.

ການຄົ້ນຄວ້າຄັ້ງນີ້ ມີຈຸດປະສົງເພື່ອ ສຶກສາລະດັບຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການ ຢູ່ໂຮງໝໍ ແຂວງຫຼວງພະບາງ ແລະ ປຽບທຽບຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການ ຢູ່ໂຮງໝໍ ແຂວງຫຼວງພະບາງໂດຍຈຳແນກຂໍ້ມູນທົ່ວໄປຂອງຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການ.

2. ວິທີການການຄົ້ນຄວ້າ

ການສຶກສາຄົ້ນຄວ້າໃນຄັ້ງນີ້ ແມ່ນສຶກສາກ່ຽວກັບ ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການ ຢູ່ໂຮງໝໍ ແຂວງຫຼວງພະບາງ, ເປັນການສຶກສາແບບປະລິມານ (Quantitative research) ເພື່ອເກັບຂໍ້ມູນຕ່າງໆ ໃຫ້ໄດ້ຕາມຈຸດປະສົງ ຂອງການສຶກສາຄົ້ນຄວ້າ, ເຊິ່ງຜົນຂອງການສຶກສາຄົ້ນຄວ້າແມ່ນເນັ້ນໃສ່ຂໍ້ມູນຄວາມຈິງ ເພື່ອນໍາໄປເປັນແນວທາງໃນການພັດທະນາຄຸນນະພາບຂອງການໃຫ້ບໍລິການຢູ່ໂຮງໝໍ ແຂວງຫຼວງພະບາງ ເພື່ອສ້າງຄວາມເພິ່ງພໍໃຈໃຫ້ແກ່ຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການໃຫ້ຫຼາຍຂຶ້ນ.

2.1 ການເລືອກກຸ່ມຕົວຢ່າງ (Selection of Sampling)

ກຸ່ມຕົວຢ່າງທີ່ໃຊ້ໃນການຄົ້ນຄວ້າຄັ້ງນີ້ ແມ່ນຄົນເຈັບ, ຍາດພິນ້ອງຄົນເຈັບ ແລະ ປະຊາຊົນທົ່ວໄປ ທີ່ມາໃຊ້ບໍລິການ ຢູ່ໂຮງໝໍ ແຂວງຫຼວງພະບາງ ທີ່ມີອາຍຸ 15 ປີຂຶ້ນໄປ ແລະ ສາມາດໃຫ້ຄວາມຮ່ວມມື ໃນການໃຫ້ຂໍ້ມູນຕົວຈິງໄດ້, ເນື່ອງຈາກວ່າບໍ່ຮູ້ປະຊາກອນທີ່ແນ່ນອນ. ດັ່ງນັ້ນ, ຈຶ່ງຄຳນວນຫາຂະໜາດຕົວຢ່າງ ຈາກສູດຄຳນວນ

ຂອງ ໂຄແຄຣນ W. G (Cochran, 1953) ໂດຍໃຫ້ຄ່າຄວາມຜິດດ່ຽງ 5% ລະດັບຄວາມເຊື່ອຫມັ້ນ 95%. ສະນັ້ນ, ກຸ່ມຕົວຢ່າງທີ່ຕ້ອງການໃຊ້ເຂົ້າໃນການຄົ້ນຄວ້າຄັ້ງນີ້ແມ່ນ 385 ຕົວຢ່າງ.

2.2 ເຄື່ອງມືທີ່ໃຊ້ໃນການເກັບຂໍ້ມູນ (Collection Tools)

ເຄື່ອງມືທີ່ໃຊ້ໃນການຄົ້ນຄວ້າຄັ້ງນີ້ ຜູ້ຄົນຄວ້າໄດ້ນໍາໃຊ້ແບບສອບຖາມ ທີ່ສ້າງຂຶ້ນມາເພື່ອເປັນເຄື່ອງມືໃນການເກັບກໍາຂໍ້ມູນນໍາມາວິເຄາະ ໂດຍປະກອບມີ ຂໍ້ມູນທົ່ວໄປຂອງຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການ ຢູ່ໂຮງໝໍ ແຂວງຫຼວງພະບາງ ແລະ ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ມາຮັບການບໍລິການ ຢູ່ໂຮງໝໍ ແຂວງຫຼວງພະບາງ.

ການກວດສອບຄວາມທ່ຽງ (Content Validity) ມີຜົນການທົດສອບ ໄດ້ຄ່າສໍາປະສິດຄວາມສອດຄ່ອງທັງໝົດຂອງແບບສອບຖາມ $IOC = 0.93$, ຄ່າຕັດຊະນີຄວາມສອດຄ່ອງ ທີ່ສາມາດໃຊ້ໄດ້ແມ່ນຕ້ອງມີຄ່າຕັ້ງແຕ່ 0.50- 1.00 ຈຶ່ງຖືວ່າ ແບບສອບຖາມນີ້ ສາມາດໄປທົດລອງໃຊ້ໄດ້ ແຕ່ຕ້ອງໄດ້ປັບປຸງຕາມຄໍາແນະນໍາຂອງຜູ້ຊ່ຽວຊານ ເພື່ອໃຫ້ໄດ້ແບບສອບຖາມທີ່ດີ (Polit & Beck, 2006).

ການທົດສອບຄວາມເຊື່ອຫມັ້ນຂອງແບບສອບຖາມ (Reliability) ຜົນການທົດສອບພົບວ່າ ໄດ້ຄ່າສໍາປະສິດອານາ $\alpha = 0.92$, ໂດຍໃຊ້ສະຖິຕິ ແລະ ພິຈາລະນາຈາກຄ່າສໍາປະສິດ α ຂອງຄອນບາດ (Cronbach's Alpha Coefficient) ຂອງຄໍາຖາມໃນແຕ່ລະດ້ານ ທີ່ມີຄ່າເທົ່າກັບ 0.8 ຫຼື 80% ຂຶ້ນໄປ ສະແດງວ່າ ແບບສອບຖາມທີ່ຈະນໍາໄປໃຊ້ກັບກຸ່ມຕົວຢ່າງເປົ້າໝາຍ ມີຄວາມໜ້າເຊື່ອຖື ແລະ ສາມາດນໍາແບບສອບຖາມໄປເກັບກໍາຂໍ້ມູນກັບກຸ່ມຕົວຢ່າງຈິງໄດ້ (Nunnally, 1978).

2.3 ການວິເຄາະຂໍ້ມູນ ແລະ ສະຖິຕິທີ່ໃຊ້ (Analysis of Data)

ການວິເຄາະຂໍ້ມູນໃນຄັ້ງນີ້ ແມ່ນໃຊ້ສະຖິຕິພັນລະນາ ເພື່ອຊອກຫາ ຄ່າສະເລ່ຍ, ຄ່າຜັນປ່ຽນມາດຖານ ແລະ ການວິເຄາະ T-test, F-test (One-way ANOVA) ໂດຍນໍາໃຊ້ Program SPSS.

3. ຜົນໄດ້ຮັບ

3.1 ລະດັບຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ມາຮັບການບໍລິການ ຢູ່ໂຮງໝໍ ແຂວງຫຼວງພະບາງ

ລະດັບຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການຢູ່ໂຮງໝໍ ແຂວງຫຼວງພະບາງ ໂດຍລວມແລ້ວ ແມ່ນມີຄວາມເພິ່ງພໍໃຈໃນລະດັບປານກາງ ມີຄ່າສະເລ່ຍ $\bar{X} = 3.37$, $SD = 0.37$ ເມື່ອພິຈາລະນາເປັນແຕ່ລະຂໍ້ແລ້ວເຫັນວ່າ ເຫັນວ່າ ຂໍ້ທີ່ມີຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຢູ່ໃນລະດັບຫຼາຍໄດ້ແກ່ ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຕໍ່ການໃຫ້ບໍລິການປິ່ນປົວຕິ ຂອງພະນັກງານແພດ ມີຄ່າສະເລ່ຍ $\bar{X} = 3.68$, $SD = 0.53$, ເພິ່ງພໍໃຈຕໍ່ການບໍລິການໂດຍລວມ ຂອງໂຮງໝໍ ແຂວງຫຼວງພະບາງ ມີຄ່າສະເລ່ຍ $\bar{X} = 3.62$, $SD = 0.57$ ແລະ ເພິ່ງພໍໃຈຕໍ່ຄ້າຄວາມສະອາດຕິຂອງໂຮງໝໍ ມີຄ່າສະເລ່ຍ $\bar{X} = 3.61$, $SD = 0.58$.

ສໍາລັບຂໍ້ທີ່ມີຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຕໍ່ການໃຫ້ບໍລິການ ຢູ່ໃນລະດັບປານກາງ ໄດ້ແກ່ ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຕໍ່ການປຸງມະຕິພະຍາດຊັດເຈນ ຂອງພະນັກງານແພດ ມີຄ່າສະເລ່ຍ $\bar{X} = 3.46$, $SD = 0.59$, ເພິ່ງພໍໃຈຕໍ່ການຕ້ອນຮັບດີ ຂອງພະນັກງານແພດ ມີຄ່າສະເລ່ຍ $\bar{X} = 2.85$, $SD = 0.58$ ແລະ ເພິ່ງພໍໃຈຕໍ່ການໃຫ້ບໍລິການດ້ານຄວາມສະດວກດີ ຂອງພະນັກງານແພດ ມີຄ່າສະເລ່ຍ $\bar{X} = 3.49$, $SD = 0.60$.

3.2 ປຽບທຽບຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການ ຢູ່ໂຮງໝໍແຂວງຫຼວງພະບາງ ໂດຍຈຳແນກຂໍ້ມູນທົ່ວໄປ

ຈາກວິເຄາະຂໍ້ມູນພົບວ່າ ຜູ້ຕອບແບບສອບຖາມ ທີ່ມີເພດແຕກຕ່າງກັນ ແມ່ນມີລະດັບຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຕໍ່ການມາໃຊ້ບໍລິການຢູ່ໂຮງໝໍແຂວງຫຼວງພະບາງ ບໍ່ແຕກຕ່າງກັນເລີຍ ໂດຍມີຄ່າ $t = 0.399$ ແລະ ຄ່າ $Sig = 0.690$, ມີສະຖານະພາບ ຕ່າງກັນ ແມ່ນມີລະດັບຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຕໍ່ການມາໃຊ້ບໍລິການຢູ່ໂຮງໝໍ ແຂວງຫຼວງພະບາງ ບໍ່ແຕກຕ່າງກັນເລີຍ ໂດຍມີຄ່າ $F = 1.318$ ແລະ ຄ່າ $Sig = 0.268$, ມີອາຍຸຕ່າງກັນ ແມ່ນມີລະດັບຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຕໍ່ການມາໃຊ້ບໍລິການຢູ່ໂຮງໝໍ ແຂວງຫຼວງພະບາງ ບໍ່ແຕກຕ່າງກັນເລີຍ ໂດຍມີຄ່າ $F = 0.339$ ແລະ ຄ່າ $Sig = 0.889$, ມີລະດັບການສຶກສາຕ່າງກັນ ແມ່ນມີລະດັບຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຕໍ່ການມາໃຊ້ບໍລິການຢູ່ໂຮງໝໍ ແຂວງຫຼວງພະບາງ ບໍ່ແຕກຕ່າງກັນເລີຍ ໂດຍມີຄ່າ $F = 0.700$ ແລະ ຄ່າ $Sig = 0.592$, ມີອາຊີບຕ່າງກັນ ແມ່ນມີລະດັບຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຕໍ່ການມາໃຊ້ບໍລິການຢູ່ໂຮງໝໍ ແຂວງຫຼວງພະບາງ ບໍ່ແຕກຕ່າງກັນເລີຍ ໂດຍມີຄ່າ $F = 1.055$ ແລະ ຄ່າ $Sig = 0.385$, ມີລາຍໄດ້ຕໍ່ເດືອນຕ່າງກັນ ແມ່ນມີລະດັບຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຕໍ່ການມາໃຊ້ບໍລິການຢູ່ໂຮງໝໍ ແຂວງຫຼວງພະບາງ ບໍ່ແຕກຕ່າງກັນເລີຍ ໂດຍມີຄ່າ $F = 2.398$ ແລະ ຄ່າ $Sig = 0.068$ ແລະ ມີສິດທິຄຸ້ມຄອງຄ່າປິ່ນປົວຕ່າງກັນ ແມ່ນມີລະດັບຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຕໍ່ການມາໃຊ້ບໍລິການຢູ່ໂຮງໝໍ ແຂວງຫຼວງພະບາງ ບໍ່ແຕກຕ່າງກັນເລີຍ ໂດຍມີຄ່າ $F = 1.291$ ແລະ ຄ່າ $Sig = 0.273$.

ສໍາລັບຄົນເຈັບທີ່ມາໃຊ້ບໍລິການຢູ່ຂະແໜງທີ່ແຕກຕ່າງກັນ ພັດມີຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຕໍ່ການມາໃຊ້ບໍລິການຢູ່ໂຮງໝໍ ແຂວງຫຼວງພະບາງ ແຕກຕ່າງກັນ ໂດຍມີຄ່າ $F = 4.199$ ແລະ ຄ່າ $Sig = 0.001$.

4. ວິພາກຜົນ

4.1 ລະດັບຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ມາຮັບການບໍລິການ ຢູ່ໂຮງໝໍແຂວງຫຼວງພະບາງ

ລະດັບຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການຢູ່ໂຮງໝໍ ແຂວງຫຼວງພະບາງ ໂດຍລວມແລ້ວ ແມ່ນມີຄວາມເພິ່ງພໍໃຈໃນລະດັບປານກາງ ຕໍ່ຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການ ຂອງໂຮງໝໍ ແຂວງຫຼວງພະບາງ, ໃນນັ້ນ ເຫັນວ່າ ມີຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຕໍ່ການໃຫ້ບໍລິການປິ່ນປົວດີ ຂອງພະນັກງານແພດ, ເພິ່ງພໍໃຈຕໍ່ການບໍລິການໂດຍລວມ ຂອງໂຮງໝໍ ແຂວງຫຼວງພະບາງ ແລະ ເພິ່ງພໍໃຈຕໍ່ຄ້ານຄວາມສະອາດດີຂອງໂຮງໝໍ, ເຊິ່ງສອດຄ່ອງກັບການຄົ້ນຄວ້າຂອງ ດິລະພັນ, (2023) ໄດ້ມີການສຶກ

ສາຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງລູກຄ້າຕໍ່ຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການຄຣິນິກພະການໃນ ແຂວງຫຼວງພະບາງ ມີຜົນການຄົ້ນຄວ້າພົບວ່າ ລູກຄ້າມີຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຕໍ່ຄຸນນະພາບການບໍລິການສູງກ່ວາໝູ່ແມ່ນ ດ້ານຄວາມໜ້າເຊື່ອຖືໄວ້ວາງໃຈ, ຮອງລົງມາແມ່ນ ດ້ານການໃຫ້ຄວາມໝັ້ນໃຈແກ່ຜູ້ມາຮັບບໍລິການ, ດ້ານການສະໜອງຕໍ່ຜູ້ມາຮັບບໍລິການ, ດ້ານຄວາມເຂົ້າໃຈ ແລະ ເຫັນອີກເຫັນໃຈຜູ້ຮັບບໍລິການ. ສອດຄ່ອງກັບການຄົ້ນຄວ້າຂອງ Ou-ngern & Visitnitkija (2020) ທີ່ສຶກສາຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການ ແລະ ລະດັບຄວາມເພິ່ງພໍໃຈໃນການໃຫ້ບໍລິການ ເຊິ່ງມີຜົນການຄົ້ນຄວ້າພົບວ່າ ຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການມີຄວາມພໍໃຈໃນການໃຫ້ບໍລິການຢູ່ໃນລະດັບດີຫຼາຍ. ສອດຄ່ອງກັບການຄົ້ນຄວ້າຂອງ Kongpom & Atthakorn (2019) ຄົ້ນຄວ້າກ່ຽວກັບ ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງປະຊາຊົນຜູ້ມາຮັບບໍລິການຕໍ່ຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການຂອງສູນບໍລິການສາທາລະນະສຸກ 50 ກຸ່ມ ສຳນັກອະນາໄມ ກຸງເທບມະຫານະຄອນ ຜົນການຄົ້ນຄວ້າພົບວ່າ ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງປະຊາຊົນຜູ້ມາຮັບບໍລິການຕໍ່ຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການ ເຫັນວ່າ ໂດຍລວມຢູ່ໃນລະດັບຫຼາຍ ດ້ວຍລະດັບຄວາມສຳຄັນທາງສະຖິຕິ ມີຄວາມເພິ່ງພໍໃຈໃນລະດັບຫຼາຍ ($\bar{X} = 3.83$, $SD = 0.184$) ໄດ້ແກ່ ຄວາມສະດວກໃນການໃຊ້ບໍລິການ, ຄວາມຄຸ້ມຄ່າ, ຄວາມຍຸດຕິທຳໃນລາຄາຂອງລະບົບບໍລິການທີ່ໄດ້ຮັບ ອັດທະຍາໄສດີ ຄວາມໜ້າເຊື່ອຖືໄວ້ວາງໃຈ ແລະ ຈາລິຍະທຳຂອງພະນັກງານ, ມີຄວາມສອດຄ່ອງ ແລະ ຕ່າງກັບການຄົ້ນຄວ້າຂອງ Saenkham (n.d.) ໃນບາງດ້ານ ເຊິ່ງໄດ້ຄົ້ນຄວ້າກ່ຽວກັບ ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈໃນຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການ ຂອງໂຮງໝໍກະເສມລາດ ລາມຄຳແຫງ ພົບວ່າ ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈໃນຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການຂອງ ໂຮງໝໍກະເສມລາດ ລາມຄຳແຫງ ໂດຍລວມຢູ່ໃນລະດັບຫຼາຍ ເມື່ອພິຈາລະນາເປັນລາຍດ້ານ ຄື ດ້ານທີ່ມີລະດັບຄວາມເພິ່ງພໍໃຈໃນລະດັບຫຼາຍ ແມ່ນດ້ານຄວາມໜ້າເຊື່ອຖືໄດ້ ແລະ ດ້ານຄວາມໝັ້ນຄົງ ຕາມລຳດັບ, ສ່ວນຂໍ້ທີ່ມີລະດັບຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຢູ່ໃນລະດັບປານກາງ ແມ່ນດ້ານການຕອບສະໜອງຄວາມຕ້ອງການຂອງຜູ້ຮັບບໍລິການ, ດ້ານລັກສະນະທາງກາຍຍະພາບທີ່ສຳພັດໄດ້ ແລະ ດ້ານການເຂົ້າເຖິງໃນການໃຫ້ບໍລິການ ຕາມລຳດັບ. ສອດຄ່ອງກັບການຄົ້ນຄວ້າຂອງ Chuenakha (2017) ໄດ້ຄົ້ນຄວ້າກ່ຽວກັບ ຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການທີ່ມີຜົນຕໍ່ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ມາຮັບບໍລິການໃນພະແນກຄົນເຈັບພາຍນອກ ຂອງໂຮງໝໍພຣະມິງກຸດກຼ້າວ ພົບວ່າ ລະດັບຄວາມເພິ່ງພໍໃຈໃນດ້ານຕ່າງໆ ແລະ ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຕໍ່ການບໍລິການຢູ່ໃນລະດັບເພິ່ງພໍໃຈຫຼາຍ, ດ້ານຄຸນນະພາບການບໍລິການທີ່ໄດ້ຮັບຄວາມເພິ່ງພໍໃຈສູງສຸດແມ່ນຄວາມໜ້າເຊື່ອຖືໃນການໃຫ້ບໍລິການ ແລະ ຍັງສອດຄ່ອງກັບທິດສະດີຂອງ Datta (1991) ທີ່ໄດ້ສະຫຼຸບວ່າ ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈເປັນປັດໄຈສຳຄັນປະການໜຶ່ງທີ່ຊ່ວຍເຮັດໃຫ້ວຽກງານປະສົບຄວາມສຳເລັດໂດຍສະເພາະຢ່າງຍິ່ງຖ້າຫາກເປັນວຽກງານທີ່ກ່ຽວຂ້ອງກັບການບໍລິການ, ນອກຈາກຜູ້ບໍລິການຈະດຳເນີນການໃຫ້ຜູ້ປະຕິບັດ

ວຽກງານເກີດຄວາມເພິ່ງໃຈໃນການເຮັດວຽກແລ້ວ ຍັງມີຄວາມຈຳເປັນທີ່ຈະຕ້ອງດຳເນີນການເຮັດໃຫ້ຜູ້ມາບໍລິການເກີດຄວາມເພິ່ງໃຈໂດຍສະເພາະຄວາມຈະເລີນກ້າວໜ້າຂອງວຽກງານບໍລິການ ເປັນປັດໄຈສຳຄັນໜຶ່ງທີ່ເປັນຕົວປຸງບອກຈຳນວນຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການ.

ສຳລັບຄວາມເພິ່ງໃຈຕໍ່ການໃຫ້ບໍລິການ ດ້ານການປົ່ງມະຕິພະຍາດຊັດເຈນ, ການຕ້ອນຮັບດີ ຂອງພະນັກງານແພດ ແລະ ເພິ່ງໃຈຕໍ່ການໃຫ້ບໍລິການດ້ານຄວາມສະດວກດີ ຂອງພະນັກງານແພດ ແມ່ນຍັງມີຄວາມເພິ່ງໃຈໃນລະດັບປານກາງ ເຊິ່ງສອດຄ່ອງກັບການຄົ້ນຄວ້າຂອງ Saenkhom (n.d.) ໄດ້ຄົ້ນຄວ້າກ່ຽວກັບ ຄວາມເພິ່ງໃຈໃນຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການ ຂອງໂຮງໝໍກະເສມລາດ ລາມຄຳແຫງ ຜົນການຄົ້ນຄວ້າພົບວ່າ ຂໍ້ທີ່ມີລະດັບຄວາມເພິ່ງໃຈຢູ່ໃນລະດັບປານກາງ ແມ່ນດ້ານການຕອບສະໜອງຄວາມຕ້ອງການຂອງຜູ້ຮັບບໍລິການ, ດ້ານລັກສະນະທາງກາຍຍະພາບທີ່ສຳພັດໄດ້ ແລະ ດ້ານການເຂົ້າເຖິງໃນການໃຫ້ບໍລິການ ຕາມລຳດັບ ແລະ ແຕກຕ່າງກັບການຄົ້ນຄວ້າຂອງ Somta (2020) ໄດ້ຄົ້ນຄວ້າກ່ຽວກັບ ຄວາມເພິ່ງໃຈຕໍ່ການໃຫ້ບໍລິການ ຂອງຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການ ໂຮງໝໍທະຫານຜ່ານເສິກ, ຜົນການຄົ້ນຄວ້າພົບວ່າ ຜູ້ຊ່ວຍພະຍາ ບານ, ພະຍາບານ, ແພດ ສາມາດອະທິບາຍຂັ້ນຕອນ ແລະ ເຫດຜົນໃນການໃຫ້ການຮັກສາ ແລະ ການປິ່ນປົວສຸຂະພາບໃຫ້ຜູ້ມາຮັບບໍລິການ ແລະ ຕອບຄຳຖາມຫຼາຍທີ່ສຸດ, ໃຫ້ບໍລິການດ້ວຍຄວາມເຕັມໃຈ, ອຳນວຍຄວາມສະດວກວ່ອງໄວ ແລະ ທົ່ວເຖິງທີ່ສຸດ.

4.2 ປຽບທຽບຄວາມເພິ່ງໃຈຂອງຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການ ຢູ່ໂຮງໝໍແຂວງຫຼວງພະບາງ ໂດຍຈຳແນກຂໍ້ມູນທົ່ວໄປ

ຜູ້ຕອບແບບສອບຖາມ ທີ່ມີເພດ, ມີສະຖານະພາບ, ມີອາຍຸ, ມີລະດັບການສຶກສາ, ມີອາຊີບ, ມີລາຍໄດ້ຕໍ່ເດືອນ ແລະ ມີສິດທິຄຸ້ມຄອງຄ່າປິ່ນປົວ ທີ່ແຕກຕ່າງກັນ ແຕ່ມີລະດັບຄວາມເພິ່ງໃຈຕໍ່ການມາໃຊ້ບໍລິການຢູ່ໂຮງໝໍ ແຂວງຫຼວງພະບາງ ບໍ່ແຕກຕ່າງກັນເລີຍ ແລະ ສ່ວນຄົນເຈັບທີ່ມາໃຊ້ບໍລິການຢູ່ຂະແໜງທີ່ແຕກຕ່າງກັນ ພັດມີຄວາມເພິ່ງໃຈຕໍ່ການມາໃຊ້ບໍລິການຢູ່ໂຮງໝໍ ແຂວງຫຼວງພະບາງ ແຕກຕ່າງກັນ, ເຊິ່ງສອດຄ່ອງກັບການຄົ້ນຄວ້າຂອງ Ou-ngern & Visitnikija (2020) ໄດ້ຄົ້ນຄວ້າກ່ຽວກັບ ການພັດທະນາຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການ ຂອງໂຮງໝໍບາງກອກ 9, ຜົນການຄົ້ນຄວ້າພົບວ່າ ຜູ້ຕອບແບບສອບຖາມ ທີ່ມີເພດ ອາຍຸ ອາຊີບ ການສຶກສາ ລາຍໄດ້ສະເລ່ຍຕໍ່ເດືອນ ປະເພດການປິ່ນປົວ ແລະ ວິທີຊຳລະຄ່າປິ່ນປົວ ທີ່ແຕກຕ່າງກັນ ແມ່ນມີຄວາມເພິ່ງໃຈຕໍ່ການໃຫ້ບໍລິການ ທີ່ແຕກຕ່າງກັນ. ນອກຈາກນັ້ນ, ມີຄວາມແຕກຕ່າງກັບການຄົ້ນຄວ້າຂອງ Muangprom (2019) ໄດ້ຄົ້ນຄວ້າກ່ຽວກັບຄວາມເພິ່ງໃຈຂອງປະຊາຊົນຕໍ່ຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການ ຜົນການຄົ້ນຄວ້າພົບວ່າ ການປຽບທຽບລະດັບຄວາມເພິ່ງໃຈຂອງປະຊາຊົນຕໍ່ຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການ ຂອງໂຮງໝໍທົນບຸລີ ແມ່ນບໍ່ແຕກຕ່າງກັນ, ຍັງຕ່າງກັບການຄົ້ນຄວ້າຂອງ Dawangpal & Phaktoop (2017) ໄດ້

ຄົ້ນຄວ້າກ່ຽວກັບ ຄຸນນະພາບການບໍລິການພະຍາບານຕາມຄວາມຄາດຫວັງ ແລະ ການຮັບຮູ້ຂອງຄົນເຈັບປະກັນສັງຄົມ ໂຮງໝໍເອກະຊົນແຫ່ງໜຶ່ງ ໃນເຂດກຸງເທບມະຫານະຄອນ ຜົນການຄົ້ນຄວ້າພົບວ່າ ການປຽບທຽບຄຸນນະພາບການບໍລິການພະຍາບານຕາມຄວາມຄາດຫວັງ ແລະ ການຮັບຮູ້ ພົບວ່າຄຸນນະພາບ ການບໍລິການພະຍາບານໂດຍລວມຂອງຄົນເຈັບປະກັນສັງຄົມ ໂຮງໝໍເອກະຊົນແຫ່ງໜຶ່ງ ໃນເຂດກຸງເທບມະຫານະຄອນ ແມ່ນແຕກຕ່າງກັນ ສ່ວນໃນລາຍດ້ານພົບວ່າ ດ້ານຄວາມເປັນຮູບປະທຳຂອງການບໍລິການ ດ້ານຄວາມເຊື່ອໝັ້ນໄວ້ວາງໃຈໄດ້ ແລະ ດ້ານການເຂົ້າໃຈ ແລະ ຮູ້ຈັກຜູ້ມາຮັບບໍລິການ ແມ່ນແຕກຕ່າງກັນ ແລະ ຍັງຕ່າງກັບການຄົ້ນຄວ້າຂອງ ດິລະພັນ (2023) ໄດ້ມີການສຶກສາຄວາມເພິ່ງໃຈຂອງລູກຄ້າຕໍ່ຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການຄຣິມິກພະການ ໃນແຂວງຫຼວງພະບາງ ຜົນການທົດສອບສົມມຸດຖານພົບວ່າ ລູກຄ້າທີ່ມີເພດຕ່າງກັນມີລະດັບຄວາມເພິ່ງໃຈຕໍ່ຄຸນນະພາບການບໍລິການຕ່າງກັນໃນດ້ານຄວາມເຂົ້າໃຈ ແລະ ເຫັນອີກເຫັນໃຈຜູ້ມາຮັບບໍລິການ; ລະດັບການສຶກສາຕ່າງກັນ ມີລະດັບຄວາມເພິ່ງໃຈຕໍ່ຄຸນນະພາບການບໍລິການຕ່າງກັນໃນ ດ້ານການເຊື່ອຖືໄວ້ວາງໃຈ ແລະ ດ້ານການສະໜອງຕໍ່ຜູ້ມາຮັບບໍລິການແຕກຕ່າງກັນ; ອາຊີບຕ່າງກັນ ມີລະດັບຄວາມເພິ່ງໃຈຕໍ່ຄຸນນະພາບການບໍລິການແຕກຕ່າງກັນ ໃນດ້ານຄວາມເຊື່ອຖືໄວ້ວາງໃຈ; ລາຍໄດ້ສະເລ່ຍຕ່າງກັນ ມີລະດັບຄວາມເພິ່ງໃຈຕໍ່ຄຸນນະພາບການບໍລິການຕ່າງກັນ ໃນດ້ານການສະໜອງຕໍ່ຜູ້ມາຮັບບໍລິການ.

5. ສະຫຼຸບ

1) ລະດັບຄວາມເພິ່ງໃຈຂອງຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການຢູ່ໂຮງໝໍແຂວງຫຼວງພະບາງ ໂດຍລວມແລ້ວ ແມ່ນມີຄວາມເພິ່ງໃຈໃນລະດັບປານກາງ ຕໍ່ຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການ ຂອງໂຮງໝໍ ແຂວງຫຼວງພະບາງ

2) ຜູ້ຕອບແບບສອບຖາມ ທີ່ມີເພດ, ມີສະຖານະພາບ, ມີອາຍຸ, ມີລະດັບການສຶກສາ, ມີອາຊີບ, ມີລາຍໄດ້ຕໍ່ເດືອນ ແລະ ມີສິດທິຄຸ້ມຄອງຄ່າປິ່ນປົວ ທີ່ແຕກຕ່າງກັນ ແມ່ນມີລະດັບຄວາມເພິ່ງໃຈຕໍ່ການມາໃຊ້ບໍລິການຢູ່ໂຮງໝໍ ແຂວງຫຼວງພະບາງ ບໍ່ແຕກຕ່າງກັນເລີຍ ແລະ ສ່ວນຄົນເຈັບທີ່ມາໃຊ້ບໍລິການຢູ່ຂະແໜງທີ່ແຕກຕ່າງກັນ ພັດມີຄວາມເພິ່ງໃຈຕໍ່ການມາໃຊ້ບໍລິການຢູ່ໂຮງໝໍ ແຂວງຫຼວງພະບາງ ແຕກຕ່າງກັນ.

6. ຂໍ້ຂັດແຍ່ງ

ຂ້າພະເຈົ້າໃນນາມຜູ້ຄົນຄວ້າວິທະຍາສາດ ຂໍປະຕິຍານຕົນວ່າ ຂໍ້ມູນທັງໝົດທີ່ມີໃນບົດຄວາມວິຊາການດັ່ງກ່າວນີ້ ແມ່ນບໍ່ມີຂໍ້ຂັດແຍ່ງທາງຜົນປະໂຫຍດກັບພາກສ່ວນໃດ ແລະ ບໍ່ໄດ້ເອື້ອປະໂຫຍດໃຫ້ກັບພາກສ່ວນໃດພາກສ່ວນໜຶ່ງ, ກໍລະນີມີການລະເມີດ ໃນຮູບການໃດໜຶ່ງ ຂ້າພະເຈົ້າມີຄວາມຍິນດີ ທີ່ຈະຮັບຜິດຊອບແຕ່ພຽງຜູ້ດຽວ.

7. ເອກະສານອ້າງອີງ

ກະຊວງສາທາລະນະສຸກ, ກົມປົນປົວ ແລະ ຟື້ນຟູໜ້າທີ່ການ. (2021).
ມາດຕະຖານ 5 ດີ 1 ພິຈ ສຳລັບສະຖານທີ່ບໍລິການດ້ານ
ສາທາລະນະສຸກ.

ພະແນກສາທາລະນະສຸກ ແຂວງຫຼວງພະບາງ. (2020). ແຜນພັດທະນາ
ດ້ານສາທາລະນະສຸກຮອບດ້ານ 5 ປີ (2021-2025).

ດິລະພັນ, ວ. (2023). ຄວາມເພິ່ງພິໃຈຂອງລູກຄ້າຕໍ່ຄຸນນະພາບການ
ໃຫ້ບໍລິການຄຣິນິກພະການ ໃນແຂວງຫຼວງພະບາງ.

Chuenakha, P. (2017). Service quality influencing patient
satisfaction at outpatient department of
Phramongkutklao Hospital.

Cochran, W.G. (1953). *Sampling Techniques*. New York:
John Wiley & Sons. Inc.

Datta, S.K. (1991). A causal relationship between
Information Technology and customer
satisfaction - a case study on Indian public sector
banks.

Dawangpal, J., & Phaktoop, M. (2017). Quality of Nursing
Care as Expected and Perceived by Social
Security Patients in One Private Hospital in
Bangkok. *EAU Heritage Journal Science and
Technology*, 11(2), 215-226.

Kongpom, B., & Atthakorn, W. (2019). Satisfaction of
service recipients on quality of service of the
Public Health Center 50 Buengkum, Health
Department, Bangkok Metropolitan
Administration. *Vajira Medical Journal: Journal
of Urban Medicine*, 63(5), 373-390.

Muangprom, C. (2019). Public Satisfaction with the
Service Quality of Thonburi Hospital.

Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory* (2nd ed). New
York: McGraw-Hill.

Ou-ngern, N., & Visitnitikija, C. (2020). Services Quality
Development of Bangkok 9 Hospital. *Journal of
Roi Et Rajabhat University*, 14(1), 210-220.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1990).
Delivering Quality Service: Balancing Customer
Perceptions and Expectations. New York: The
Free Press.

Polit, D. F., & Beck, C. T. (2006). The content validity
index: are you sure you know what's being
reported? critique and recommendations.
Research in Nursing & Health, 29(5), 489-497.

Prayurakong, K. (2004). *Satisfaction of clients who received
the services from Sam Pharn Hospital*.

Saenkham, N. (n.d.). *The effect of satisfaction in service
quality of Kasemrad Hospital, Ramkhamhaeng*.
Available by:
[https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/vlt14/611499100
5.pdf](https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/vlt14/6114991005.pdf)

Somta, W. (2020). *The study of customer satisfaction with the
veterans general hospital services*.