

การศึกษาความสัมพันธ์ของคุณภาพการบริการ ความพึงพอใจ และความภักดีของการใช้บริการโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนเรศวร

ภาวิณี เถารอด^{1*} นิลยา ลาโพธิ์² ทยุตา อินทร์แก้ว³ และรติภัทร รัตนบรรวิธ⁴

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพและความสัมพันธ์ของการบริการ ความพึงพอใจ และความภักดีของการใช้บริการ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนเรศวร กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับบริการโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนเรศวร จำนวน 385 ราย เก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนตุลาคม 2567 ถึงเดือนกันยายน 2568 โดยใช้แบบสอบถาม ทั้งนี้มีการวัดความเที่ยงตรง (CVI) เท่ากับ 0.90 และความน่าเชื่อถือ (Cronbach's alpha) เท่ากับ 0.789 โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 54) มีช่วงอายุ 41-60 ปี (ร้อยละ 46) การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 44.7) อาชีพพนักงาน/ลูกจ้าง (ร้อยละ 33.8) ใช้บัตรทอง (ร้อยละ 42.8) คะแนนเฉลี่ยของตัวแปร ด้านคุณภาพการบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด โดยด้านพฤติกรรมบริการ ($\bar{X} = 4.92$, S.D. = 0.24) และด้านการให้ข้อมูล ($\bar{X} = 4.92$, S.D. = 0.23) มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด สำหรับคะแนนพึงพอใจด้านอื่น ๆ และความภักดี พบว่า การกลับมาใช้บริการซ้ำมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 9.68$, S.D. = 0.78) การแนะนำญาติหรือคนรู้จักให้มาใช้บริการโรงพยาบาล ($\bar{X} = 9.66$, S.D. = 0.88) และคะแนนโดยรวมของโรงพยาบาลมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 9.51$, S.D. = 1.19) ตามลำดับ ความสัมพันธ์ภายในกลุ่มตัวแปรหลัก พบว่า กลุ่มตัวแปรด้านการกลับมาใช้บริการซ้ำ การแนะนำบอกต่อ คะแนนโดยรวมของโรงพยาบาล ด้านสิ่งแวดล้อมความสะอาดของสถานที่ มีความสัมพันธ์กันเองในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงมาก ($r = 0.798 - 0.909$) ซึ่งคู่ที่มีความสัมพันธ์กันสูงที่สุด คือ การกลับมาใช้บริการซ้ำและการแนะนำบอกต่อ ($r = 0.909$, $p < .01$) ชี้ให้เห็นว่าผู้รับบริการที่ตั้งใจจะกลับมาใช้บริการซ้ำมีแนวโน้มสูงมากที่จะแนะนำหรือบอกต่อแก่ผู้อื่นด้วย เพื่อเพิ่มความภักดีของผู้รับบริการ และกระตุ้นให้เกิดการบอกต่อ โรงพยาบาลควรให้ความสำคัญกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสบการณ์ของผู้รับบริการ โดยการรักษามาตรฐานด้านบริการ การให้ข้อมูล รวมถึงการรักษาความสะอาดของสถานที่และสภาพแวดล้อม

คำสำคัญ: ความภักดี คุณภาพการบริการ ความพึงพอใจ

^{1,2,4} คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนเรศวร

³ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

* ผู้ประสานงานหลัก e-mail: phawineep@nu.ac.th

วันที่รับบทความ 1 มีนาคม 2569

วันที่แก้ไขบทความ 28 เมษายน 2569

วันที่ตอบรับบทความ 4 มิถุนายน 2569

The Study of Relationship between Service Quality, Satisfaction and Loyalty of Naresuan University Hospital

Phawinee Paorod^{1*} Nillaya Lapho² Thayuta Inkaew³
and Rateepat Rattranabrawornvat⁴

ABSTRACT

This research aims to examine the levels of service quality, satisfaction, and loyalty, as well as the relationships among these factors, in the use of services at Naresuan University Hospital. The sample consisted of 385 hospital service users. Data collection took place from October 2024 to September 2025; the research instruments were validated with a Content Validity Index (CVI) of 0.90 and demonstrated Cronbach's Alpha reliability coefficient of 0.789. Data was analyzed using Pearson's correlation. The results revealed that most participants were male (54%), aged 41–60 years (46%), held a bachelor's degree (44.7%), and were mainly employees or workers (33.8%). Most participants used the Gold Card health scheme (42.9%). Regarding service quality, the overall level of patient satisfaction was found to be at the highest level. The highest mean scores were observed in the dimensions of service behavior ($\bar{x} = 4.92$, S.D. = 0.24) and information provision ($\bar{x} = 4.92$, S.D. = 0.23). In terms of other satisfaction dimensions and patient loyalty, the highest mean score was found for intention to revisit the hospital ($\bar{x} = 9.68$, S.D. = 0.78), followed by willingness to recommend the hospital to relatives or acquaintances ($\bar{x} = 9.66$, S.D. = 0.88). The overall hospital rating was also reported at the highest level ($\bar{x} = 9.51$, S.D. = 1.19), respectively. The correlation analysis among the main variables showed that intention to reuse services, word-of-mouth recommendations,

^{1,2,4} Faculty of Medicine, Naresuan University Hospital

³ Faculty of Nursing, Naresuan University

* Corresponding author e-mail: phawineep@nu.ac.th

Received: Mar 1, 2026

Revised: Apr 28, 2026

Accepted: Jun 4, 2026

overall hospital score, and environmental cleanliness were all significantly positively correlated at the .01 level, with very strong correlation coefficients ($r = 0.798-0.909$). The strongest relationship was between intention to reuse services and word-of-mouth recommendations ($r = 0.909$, $p < .01$), indicating that users who intend to return are also highly likely to recommend the hospital to others. To enhance user loyalty and encourage word-of-mouth, the hospital should focus on factors affecting user experience by maintaining service and information standards and ensuring cleanliness and environment.

Keywords: service loyalty, service quality, satisfaction

บทนำ

ในประเทศไทยมีการให้บริการโรงพยาบาลทั้งของภาครัฐบาลและเอกชน โดยประชาชนสามารถเลือกรักษาที่สถานพยาบาลได้ตามสิทธิการรักษาและตามความต้องการของตนเอง นโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในปี พ.ศ. 2545 ทำให้ประชาชนเข้าถึงบริการทางสาธารณสุขมากขึ้น ส่งผลให้ปริมาณผู้ป่วยมีจำนวนมาก สัดส่วนระหว่างผู้ให้บริการ ซึ่งในที่นี้คือ บุคลากรทางการแพทย์และผู้รับบริการ คือ ผู้ป่วย ไม่เพียงพอต่อกัน จึงเกิดความล่าช้า รอคิวนาน (วรธา มงคลสืบสกุล, 2565) โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนเรศวรเป็นหนึ่งในโรงพยาบาลของรัฐบาลที่เป็นโรงพยาบาลระดับตติยภูมิขั้นสูงในเขตภาคเหนือตอนล่าง จากข้อมูลโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนเรศวร ในปี 2567 มีจำนวนผู้ป่วยนอก 87,549 ราย (กลุ่มข้อมูลและสารสนเทศสุขภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, 2567) โดยให้บริการทางด้านสุขภาพ ทางด้านการส่งเสริม ป้องกัน รักษาและฟื้นฟูภาวะความเจ็บป่วยหรือโรคต่าง ๆ ทั้งทางร่างกายและทางจิตใจ มุ่งเน้นให้บริการทางการแพทย์ทั่วไปและการแพทย์เฉพาะทาง มีทีมแพทย์และบุคลากรด้านสุขภาพทำงานเต็มเวลาด้วยความเชี่ยวชาญในการพัฒนาคุณภาพการบริการ เพื่อสุขภาพที่ดีและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปัจจุบันจำนวนผู้มารับบริการมีจำนวนมากขึ้น ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อเรื่องคุณภาพการบริการ การสร้างความไว้วางใจต้องสร้างมาตรฐานการบริการและการปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยความถูกต้อง จนเกิดความมั่นใจและไว้วางใจ ซึ่งจะส่งผลต่อความภักดี (Carranza, Diaz, and Martin, 2018) จากการทบทวนวรรณกรรม งานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่าคุณภาพในการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความภักดี (ญาณิศา ยานะธรรม, 2566) และผลการศึกษาของ ภาคภูมิ พิสุทธิวิธช์, ญาณกร วรากุลรักษ์, และชนตติ พิพัฒนางกูร (2566) พบว่า คุณภาพการบริการและ

ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับความภักดีของการใช้บริการไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงใช้ตัวแปรด้านการรับรู้คุณภาพการบริการ คือ ด้านพฤติกรรมด้านการบริการ และด้านการให้ข้อมูลเป็นตัวแปรต้น โดยการรับรู้คุณภาพบริการ อ้างอิงตามแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml & Berry (2004) ตัวแปรตาม คือตัวแปรด้านความจงรักภักดีของผู้รับบริการ โดยปัจจัยที่มีผลต่อความภักดี คือคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ (สุภชาติ ฉายศิริ เบญจวรรณ ลีเจริญ และเตือนใจ แสงทอง, 2566) จากการศึกษาที่ผ่านมาพบว่าการประเมินคุณภาพ ความพึงพอใจ และความภักดียังมีจำกัด และมีการศึกษาในบริบทของโรงพยาบาลเอกชนเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งอาจไม่สามารถนำมาอธิบายเกี่ยวกับความภักดีการใช้บริการของโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยได้อย่างชัดเจน

ด้วยเหตุนี้ทางผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัญหาในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนเรศวร โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการ ความพึงพอใจ และความภักดีของการใช้บริการโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนเรศวร และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์คุณภาพการบริการ ความพึงพอใจ และความภักดีของการใช้บริการโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนเรศวร โดยหวังว่าจะได้นำข้อมูลจากผลงานการศึกษาวิจัยไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพ เพื่อประโยชน์ของประชาชน และพัฒนาหน่วยบริการของกระทรวงสาธารณสุขต่อไป ดังกรอบแนวคิดความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ ด้านพฤติกรรม ด้านการบริการ ด้านการให้ข้อมูล มีความสัมพันธ์กับความภักดีของการใช้บริการ

วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบงานวิจัย วิจัยการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพ ความพึงพอใจ และความภักดี โดยประชากรที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้รับบริการโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนเรศวร ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2567 ถึง กันยายน 2568 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย ผู้รับบริการ ณ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนเรศวร ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2567 ถึง กันยายน 2568 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาใช้หลักการคำนวณตามวิธีการของ (Cochran, 1977) เพื่อใช้หาจำนวนกลุ่มตัวอย่าง กรณีที่ไม่ทราบขนาดของประชากรที่แน่นอน (infinite population) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณ 384.16 คน ดังนั้น การศึกษาครั้งนี้จึงใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 ราย

การสุ่มตัวอย่างในการศึกษา ครั้งนี้ ใช้วิธีการคัดเลือกตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (nonprobability sampling) สุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (convenience sampling) เก็บข้อมูล

ที่หน่วยงานผู้ป่วยใน จำนวน 150 ราย หน่วยงานผู้ป่วยนอก 150 ราย และหน่วยงานผู้ป่วยวิกฤติ จำนวน 85 ราย เนื่องจากหน่วยงานผู้ป่วยวิกฤติมีประชากรน้อยกว่าหน่วยงานอื่น หากจัดสรรตามสัดส่วนประชากรจริงจะทำให้กลุ่มตัวอย่างหน่วยงานผู้ป่วยวิกฤติ มีจำนวนน้อยเกินไปจนไม่สามารถเป็นตัวแทนที่ดีของประชากรได้ ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่าง เพื่อความครอบคลุมและแม่นยำในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างหน่วยงาน โดยมีเกณฑ์คัดเข้าคือ ผู้รับบริการที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปี ขึ้นไป ผู้รับบริการที่อ่านออกเขียนได้ และยินดีเข้าร่วมการวิจัย มีเกณฑ์คัดออกคือ ญาติผู้รับบริการ

การเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม (questionnaire) ประกอบด้วย 1.) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ 2.) แบบสอบถามคุณภาพการบริการประกอบด้วยข้อคำถามใน 3 ประเด็นย่อย ได้แก่ 2.1) ด้านพฤติกรรมบริการ มีข้อคำถาม จำนวน 5 ข้อ 2.2) ด้านการให้บริการ มีข้อคำถามจำนวน 7 ข้อ และ 2.3) ด้านการให้ข้อมูล มีข้อคำถาม จำนวน 5 ข้อ รวมทั้งสิ้นมี 17 ข้อคำถาม ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบประมาณค่า (Likert scale) ระดับคะแนน 1-5 ซึ่ง 1 คะแนน หมายถึง ควรปรับปรุงอย่างยิ่ง 2 คะแนน หมายถึง ควรปรับปรุง 3 คะแนน หมายถึง พอใช้ 4 คะแนน หมายถึง มาก และ 5 คะแนน หมายถึง มากที่สุด การแปลผลระดับคะแนน กำหนดช่วงคะแนน 1.00-1.50 หมายถึง ควรปรับปรุงอย่างยิ่ง 1.51-2.50 คะแนน หมายถึง ควรปรับปรุง 2.51-3.50 คะแนน หมายถึง พอใช้ 3.51-4.50 คะแนน หมายถึง มาก และ 4.51-5.00 คะแนน หมายถึง มากที่สุด 3) แบบสอบถาม ด้านอื่น ๆ เช่น ความสะอาดของสถานที่ คะแนนโดยรวมของโรงพยาบาล และแบบสอบถามความภักดีมี 2 ข้อ คือ 1.) ท่านจะกลับมาใช้บริการที่นี่อีกหรือไม่ 2.) ถ้ามีญาติหรือคนรู้จักของท่านป่วย ท่านจะแนะนำโรงพยาบาลนี้หรือไม่ เป็นแบบประเมินความพึงพอใจ ระดับคะแนน 1 ถึง 10 ซึ่ง 1 หมายถึง น้อยที่สุด และ 10 หมายถึง มากที่สุด

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ แบบสอบถามทั้งหมดได้ผ่านการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ได้แก่ ผู้บริหาร พยาบาลหัวหน้าแผนก และอาจารย์พยาบาล การวัดความเที่ยงตรง (CVI) เท่ากับ 0.90 และความน่าเชื่อถือ (Cronbach's Alpha) เท่ากับ 0.789 การพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง การวิจัยนี้ ได้รับการรับรองจริยธรรมเลขที่ P-3-0073/2567 ที่ 18 กันยายน 2568 จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์มหาวิทยาลัยนเรศวร ผู้วิจัยคำนึงถึงสิทธิของกลุ่มตัวอย่างหลังจากยื่นการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ จัดทำบันทึกข้อความขออนุญาตเก็บข้อมูลในโรงพยาบาล ติดต่อประสานงานคณะกรรมการความพึงพอใจการให้บริการพยาบาล ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนเรศวร เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลการวิจัย เป็นการเก็บข้อมูลจากฐานข้อมูลคณะกรรมการความพึงพอใจการให้บริการพยาบาล ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนเรศวร

การวิเคราะห์ข้อมูล การศึกษาความสัมพันธ์ของคุณภาพการบริการ ความพึงพอใจ และความภักดีของการใช้บริการโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนเรศวร ของกลุ่มตัวอย่าง 385 ราย ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา ข้อมูลส่วนบุคคล ใช้การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ เพื่ออธิบายลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และสิทธิการรักษา การวิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการ ความพึงพอใจและความภักดี โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล และคุณภาพ ความพึงพอใจ และความภักดี

2. สถิติเชิงอนุมาน วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการ ความพึงพอใจ และความภักดี โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient)

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

จากการศึกษาความสัมพันธ์ของคุณภาพการบริการ ความพึงพอใจ และความภักดีของการใช้บริการโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนเรศวร ของกลุ่มตัวอย่าง 385 ราย สามารถจำแนกผลการวิจัยตามประเด็นต่าง ๆ ได้ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง เป็นเพศชาย จำนวน 208 ราย (ร้อยละ 54) เป็นเพศหญิง จำนวน 177 ราย (ร้อยละ 46) มีอายุ 18-40 ปี จำนวน 109 ราย (ร้อยละ 28.3) อายุ 41-60 ปี จำนวน 177 ราย (ร้อยละ 46) อายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 99 ราย (ร้อยละ 25.7) การศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา จำนวน 89 ราย (ร้อยละ 23.1) ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 62 ราย (ร้อยละ 16.1) ระดับอนุปริญญา จำนวน 24 ราย (ร้อยละ 6.2) ระดับปริญญาตรี จำนวน 172 ราย (ร้อยละ 44.7) ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 38 ราย (ร้อยละ 9.9) อาชีพข้าราชการ จำนวน 103 ราย (ร้อยละ 26.8) พนักงาน/ลูกจ้าง จำนวน 130 ราย (ร้อยละ 33.8) เจ้าของกิจการ/ค้าขาย จำนวน 34 ราย (ร้อยละ 8.8) เกษตรกร จำนวน 74 ราย (ร้อยละ 19.2) นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 35 ราย (ร้อยละ 9.1) ไม่ได้ทำงาน จำนวน 9 ราย (ร้อยละ 2.3) สิทธิการรักษา ชำระเงินเอง จำนวน 35 ราย (ร้อยละ 9.1) ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 149 ราย (ร้อยละ 38.7) บัตรทอง จำนวน 165 ราย (ร้อยละ 42.9) ประกันสังคม จำนวน 36 ราย (ร้อยละ 9.4) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และสิทธิการรักษา

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=385)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	208	54.0
หญิง	177	46.0
อายุ (ปี)		
18 – 40	109	28.3
41 – 60	177	46.0
มากกว่า 60	99	25.7
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	89	23.1
มัธยมศึกษา	62	16.1
อนุปริญญา	24	6.2
ปริญญาตรี	172	44.7
สูงกว่าปริญญาตรี	38	9.9
อาชีพ		
ข้าราชการ	103	26.8
พนักงาน/ลูกจ้าง	130	33.8
เจ้าของกิจการ/ค้าขาย	34	8.8
เกษตรกร	74	19.2
นักเรียน/นักศึกษา	35	9.1
ไม่ได้ทำงาน	9	2.3
สิทธิการรักษา		
ชำระเงินเอง	35	9.1
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	149	38.7
บัตรทอง	165	42.8
ประกันสังคม	36	9.4

2. ระดับความคิดเห็น ผลคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรด้านคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย 1.) ด้านพฤติกรรมบริการ 2.) ด้านการให้บริการ และ 3.) ด้านการให้ข้อมูล พบว่า คะแนนเฉลี่ยในภาพรวมของตัวแปรด้านคุณภาพการบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยตัวแปรที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านพฤติกรรมบริการ ($\bar{X} = 4.92$, S.D. = 0.24) และด้านการให้ข้อมูล $\bar{X} = 4.92$, S.D. = 0.23) ตัวแปรที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านการให้บริการข้อมูล ($\bar{X} = 4.91$, S.D. = 0.26) แสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ระดับความคิดเห็น คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรด้านคุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการ	ความพึงพอใจ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	
	$\bar{X}$	S.D.
1. ด้านพฤติกรรมบริการ		
1.1 ทีมพยาบาลให้การบริการโดยปฏิบัติด้วยความเสมอภาคและเต็มใจช่วยเหลือผู้เข้ารับบริการ	4.94	0.25
1.2 ทีมพยาบาลมีกิจกรรมรยาทและตอบสนองต่อท่านอย่างเหมาะสม	4.92	0.26
1.3 ทีมพยาบาลแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมกับวิชาชีพและสถานที่	4.93	0.25
1.4 ความรวดเร็วในการให้ความช่วยเหลือเมื่อท่านขอความช่วยเหลือ	4.89	0.31
1.5 ท่านรู้สึกปลอดภัยในบริการที่ได้รับและมีทัศนคติที่ดีต่อการบริการที่ได้รับ	4.91	0.28
ค่าเฉลี่ยด้านพฤติกรรมบริการ	4.92	0.24
2. ด้านการให้บริการ		
2.1 ความเอาใจใส่ของพยาบาลต่อการดูแลท่าน	4.93	0.26
2.2 พยาบาลให้การพยาบาลอย่างครอบคลุมทั้งด้านร่างกายและจิตใจ	4.91	0.28
2.3 พยาบาลตอบสนองความต้องการของท่านได้ดีเพียงใด	4.89	0.31
2.4 พยาบาลมีความเชี่ยวชาญในการดูแลท่านเพียงใด	4.91	0.29
2.5 ความพึงพอใจต่อการที่ท่านได้มีส่วนร่วมกับการรักษาทางการพยาบาล	4.91	0.28
2.6 ทีมพยาบาลดูแลช่วยเหลือ ในสิ่งที่ท่านไม่สามารถทำได้ด้วยตนเอง	4.92	0.29

ตารางที่ 2 ระดับความคิดเห็น คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรด้านคุณภาพการบริการ (ต่อ)

คุณภาพการบริการ	ความพึงพอใจ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	
	$\bar{X}$	S.D.
2.7 ทีมพยาบาลมีกระบวนการเก็บรักษาข้อมูลของผู้รับบริการอย่างเหมาะสม	4.90	0.31
ค่าเฉลี่ยด้านการให้บริการ	4.91	0.26
3. ด้านการให้ข้อมูล		
3.1 การสื่อสารระหว่างท่านกับพยาบาลเกี่ยวกับข้อมูลการพยาบาลในแต่ละครั้ง	4.91	0.28
3.2 พยาบาลเต็มใจในการตอบคำถามและให้ข้อมูลแก่ท่าน	4.94	0.25
3.3 พยาบาลสามารถอธิบายเกี่ยวกับแผนการพยาบาลได้อย่างครอบคลุมครบถ้วน และเข้าใจง่าย	4.93	0.26
3.4 พยาบาลให้ข้อมูลเรื่องการดูแลสุขภาพก่อนกลับบ้าน	4.92	0.29
3.5 ท่านได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับสถานที่ การปฏิบัติตน ขั้นตอนการบริการ	4.91	0.28
ค่าเฉลี่ยด้านการให้ข้อมูล	4.92	0.23

จากผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการบริการ ด้านพฤติกรรมบริการ เมื่อพิจารณารายข้อข้อที่ได้รับคะแนนสูงสุด คือ ทีมพยาบาลให้บริการโดยปฏิบัติด้วยความเสมอภาคและเต็มใจช่วยเหลือผู้เข้ารับบริการ (ข้อ 1.1) โดยมีค่าเฉลี่ยสูงถึง 4.94 (S.D. = 0.25) รองลงมาคือ ทีมพยาบาลแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมกับวิชาชีพและสถานที่ (ข้อ 1.3) โดยมีค่าเฉลี่ยสูงถึง 4.93 (S.D. = 0.25) ส่วนด้านการให้บริการ ข้อที่ได้รับคะแนนสูงสุดคือ ความเอาใจใส่ของพยาบาลต่อการดูแลท่าน (ข้อ 2.1) ได้คะแนนสูงสุดที่ 4.93 (S.D. = 0.26) ขณะที่ความพึงพอใจต่อการมีส่วนร่วมของทีมการรักษา (ข้อ 2.5) มีค่าเฉลี่ยรองลงมา 4.91 (S.D. = 0.28) และด้านการให้ข้อมูล ข้อที่ได้รับคะแนนสูงสุดคือ พยาบาลเต็มใจในการตอบคำถามและให้ข้อมูล (ข้อ 3.2) มีค่าเฉลี่ย 4.94 (S.D. = 0.25) รองลงมาคือ ความสามารถในการอธิบายแผนการพยาบาลได้อย่างครอบคลุมและเข้าใจง่าย (ข้อ 3.3) มีค่าเฉลี่ย 4.93 (S.D. = 0.26)

3. ระดับความคิดเห็น คะแนนความพึงพอใจด้านอื่นๆ และความภักดี พบว่า คะแนนความภักดี การกลับมาใช้บริการซ้ำมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 9.68, S.D. = 0.78) การแนะนำญาติ

หรือคนรู้จักให้มาใช้บริการโรงพยาบาล (การแนะนำบอกต่อ) ($\bar{X} = 9.66$, S.D. = 0.88) คะแนนโดยรวมของโรงพยาบาลมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 9.51$, S.D. = 1.19) ตามลำดับ และตัวแปรที่มีคะแนนน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งแวดล้อม ความสะอาดของสถานที่ ($\bar{X} = 7.72$, S.D. = 2.47) แสดงดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ระดับความคิดเห็น คะแนนพึงพอใจด้านอื่น ๆ และความภักดีพบว่าคะแนนความภักดีการกลับมาใช้บริการซ้ำ

ประเด็นด้านอื่น ๆ และความภักดี	ความพึงพอใจ (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	
	$\bar{X}$	S.D.
1. ด้านสิ่งแวดล้อม ความสะอาดของสถานที่	7.72	2.47
2. คะแนนโดยรวมของโรงพยาบาล	9.51	1.19
3. ความภักดี		
3.1 การกลับมาใช้บริการซ้ำ	9.68	0.78
3.2 การแนะนำญาติหรือคนรู้จักให้มาใช้บริการโรงพยาบาล (การแนะนำบอกต่อ)	9.66	0.88

4. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพ ความพึงพอใจ ความสะอาดของสถานที่ คะแนนโดยรวมของโรงพยาบาล และความภักดี พบว่า ความสัมพันธ์ภายในกลุ่มตัวแปรหลัก กลุ่มตัวแปรด้านการกลับมาใช้บริการซ้ำ การแนะนำบอกต่อ คะแนนโดยรวมของโรงพยาบาล ด้านสิ่งแวดล้อม ความสะอาดของสถานที่ มีความสัมพันธ์กันเองในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีขนาดความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงมาก ($r = 0.798-0.909$) ซึ่งคู่ที่มีความสัมพันธ์กันสูงที่สุดคือ การกลับมาใช้บริการซ้ำ การแนะนำบอกต่อ ($r = 0.909$, $p < 0.01$) ความสัมพันธ์ภายในกลุ่มตัวแปรพฤติกรรมและข้อมูล มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีขนาดความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง ($r = 0.633-0.767$) ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวแปร (ข้ามกลุ่ม) พบว่าปัจจัยด้านการให้บริการ และการให้ข้อมูลมีความสัมพันธ์กับความภักดีของผู้รับบริการในระดับที่ต่ำมาก โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.098 ถึง 0.183 ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ความสัมพันธ์ ระหว่างคุณภาพ ความพึงพอใจ ความสะอาดของสถานที่ คณะณโดยรวม
ของโรงพยาบาล และความภักดี

ตัวแปร	1	2	3	4	5	6	7
1. การกลับมาใช้บริการซ้ำ	1.00						
2. การแนะนำบอกต่อ	0.909**	1.00					
3. คะแนนโดยรวมของ โรงพยาบาล	0.858**	0.842**	1.00				
4. ด้านสิ่งแวดล้อม	0.798**	0.832**	0.891**	1.00			
5. พฤติกรรมบริการ	0.131**	0.103*	0.088	0.102*	1.00		
6. การให้บริการ	0.098	0.063	0.105*	0.110*	0.767**	1.00	
7. การให้ข้อมูล	0.160**	0.122*	0.181**	0.183**	0.633**	0.756**	1.00

หมายเหตุ: * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$

จากตารางที่ 4 จะเห็นได้ว่าด้านสิ่งแวดล้อม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกับการกลับมาใช้บริการซ้ำ ($r = 0.798$, $p < 0.01$) และมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมากกับการแนะนำบอกต่อ ($r = 0.832$, $p < 0.01$) รวมทั้งมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมากกับคะแนนโดยรวมของโรงพยาบาล ($r = 0.891$, $p < 0.01$) สะท้อนให้เห็นว่าการมีสภาพแวดล้อมที่ดี สะอาด และเหมาะสมมีส่วนสัมพันธ์กับการรับรู้คุณภาพโดยรวมและความภักดีของผู้รับบริการอย่างชัดเจน ซึ่งโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนเรศวรได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานความสะอาดของโรงพยาบาล โดยมีการจัดสรรงบประมาณเพื่อปรับปรุงอาคารสถานที่จัดหาอุปกรณ์ และพัฒนาสภาพแวดล้อมให้มีความสะอาด และเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยที่ผ่านมาโดย Divya, Savita, & Kaur (2025) พบว่า มิติด้านความเป็นรูปธรรมเป็นหนึ่งในปัจจัยหลักที่ผู้ป่วยใช้ในการประเมินคุณภาพบริการโรงพยาบาลในอินเดีย และมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจและความภักดีของผู้ใช้บริการ โดยจากการศึกษาของสิริพร เฟ้งที และสุมาลี รามนัญ (2567) พบว่า ความพึงพอใจที่เป็นปัจจัยคั่นกลางที่เชื่อมโยงระหว่างคุณภาพการให้บริการสู่ความภักดีของผู้รับบริการ และความพึงพอใจด้านการบริการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความภักดีของผู้รับบริการ (ระพีพันธ์ เผ่าชูพงษ์ศิริ แจ่มเศษ และศุภณัฐ เสืออินโท, 2568) และความพึงพอใจของผู้รับบริการสามารถยกระดับความภักดีของลูกค้า ทำให้มีแนวโน้มที่จะเป็นผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องต่อไปในอนาคต (ศุภชาติ ฉายศิริ, เบญจวรรณ ถีเจริญ, และเตือนใจ แสงทอง, 2566)

สรุปผล

ความพึงพอใจด้านพฤติกรรมบริการ ด้านการให้ข้อมูล ความสะอาดของสถานที่ และคะแนนโดยรวมของโรงพยาบาล และการแนะนำบอกต่อสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำ ผลจากการวิจัยวิจัยแสดงถึงการบอกต่อ มีความสัมพันธ์กับความภักดีของผู้รับบริการในระดับสูงมาก สอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ที่พบว่า ตัวแปรในกลุ่มความภักดี มีความสัมพันธ์กันเองในระดับสูงมาก ($r = 0.909$) ซึ่งชี้ให้เห็นว่าผู้รับบริการที่ตั้งใจจะกลับมาใช้บริการซ้ำ มีแนวโน้มสูงมากที่จะแนะนำหรือบอกต่อแก่ผู้อื่นด้วย เพื่อเพิ่มความภักดีของผู้รับบริการและกระตุ้นให้เกิดการบอกต่อ โรงพยาบาลควรให้ความสำคัญกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสบการณ์ของผู้รับบริการ การรักษามาตรฐานด้านบริการและการให้ข้อมูล รวมถึงการรักษาความสะอาดของสถานที่ ความสะอาดและสภาพแวดล้อม ไม่ได้เป็นเพียงปัจจัยเสริมแต่เป็นปัจจัยหลักที่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้คุณภาพการบริการ โดยพบว่า มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมากกับการตัดสินใจกลับมาใช้บริการซ้ำ สะท้อนว่าสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่สะอาดและปลอดภัยมีผลต่อความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ อย่างไรก็ตาม แม้การให้ข้อมูลและการบริการจะมีความสัมพันธ์กับความภักดี แต่เมื่อเทียบกับปัจจัยด้านพฤติกรรมและสภาพแวดล้อมแล้ว พบว่ามีขนาดความสัมพันธ์ที่น้อยกว่า แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการให้ความสำคัญกับผลลัพธ์ของพฤติกรรมบริการ และมาตรฐานสถานที่มากกว่าเพียงแค่การได้รับข้อมูลเพียงอย่างเดียว

จากผลวิจัยการให้ข้อมูลบริการ หรือการให้บริการนั้นไม่ใช่ปัจจัยหลักที่ส่งผลให้ผู้รับบริการอยากกลับมาใช้บริการซ้ำหรือบอกต่อ เมื่อเทียบกับปัจจัยด้านพฤติกรรมบริการของบุคลากรและความสะอาดของสถานที่ที่มีอิทธิพลสูงกว่า เนื่องจากปัจจัยเหล่านี้ล้วนมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับการตัดสินใจของผู้รับบริการที่มาใช้บริการในโรงพยาบาล ดังนั้น โรงพยาบาลควรรักษาระดับและพัฒนาต่อเนื่อง ในด้านคุณภาพการบริการ ซึ่งมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ความพึงพอใจมีอิทธิพลต่อความภักดีของผู้รับบริการ เพื่อเพิ่มความภักดีของผู้รับบริการและกระตุ้นให้เกิดการบอกต่อโรงพยาบาล ควรให้ความสำคัญกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสบการณ์ของผู้รับบริการ การรักษามาตรฐานด้านบริการและการให้ข้อมูล รวมถึงการรักษาความสะอาดของสถานที่และสภาพแวดล้อม

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้บริหารโรงพยาบาลสามารถนำรูปแบบความสัมพันธ์ของความพึงพอใจกับความภักดีในวิจัยครั้งนี้มาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น มีการจัดอบรมพฤติกรรมบริการให้พนักงานมีความรู้ความสามารถและให้บริการอย่างมีคุณภาพ เนื่องจากพฤติกรรมบริการมีความสัมพันธ์สูง

กับความภาคภูมิใจ โรงพยาบาลควรพัฒนาทักษะการสื่อสารและการบริการด้วยหัวใจ (service mind) ให้กับบุคลากรด้านหน้า โดยเน้นความเห็นอกเห็นใจ (empathy) มีการมอบรางวัลให้กับแผนกหรือบุคคลที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจด้านพฤติกรรมบริการสูง เพื่อรักษามาตรฐานและสร้างขวัญกำลังใจ มีการจัดสรรทรัพยากรทางการแพทย์ได้อย่างเหมาะสมกับศักยภาพที่แท้จริงของโรงพยาบาล และสามารถขยายฐานการบริการสุขภาพให้ครอบคลุมผู้ป่วยทั้งในประเทศและผู้ป่วยต่างประเทศ

2. นโยบายด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม เนื่องจากสภาพแวดล้อมเป็นปัจจัยที่ดึงดูดการกลับมาซ้ำได้ดีที่สุดกลุ่มหนึ่ง โรงพยาบาลควรยกระดับความสะอาดของสถานที่ให้เป็นระดับโรงแรม และปรับปรุงพื้นที่รอคอยให้ผ่อนคลาย ลดความรู้สึกตึงเครียดของโรงพยาบาล เช่น การใช้แสงสว่างที่เหมาะสมหรือพื้นที่สีเขียว

3. โรงพยาบาลและกระทรวงสาธารณสุข สามารถนำผลการวิจัยมาพัฒนารูปแบบการบริการสุขภาพที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยและสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันกับโรงพยาบาลในต่างประเทศได้

4. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป ควรใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบผสมผสาน โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกควบคู่กับการสำรวจด้วยแบบสอบถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับความต้องการ ความคาดหวัง และประสบการณ์ที่แท้จริงของผู้รับบริการ อันจะช่วยให้การอธิบายปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และควรศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างคุณภาพการบริการ ความพึงพอใจ และความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการ และควรขยายขอบเขตการศึกษาไปยังโรงพยาบาลอื่นทั้งในระดับเดียวกันและต่างระดับ เพื่อเปรียบเทียบผลการศึกษาและตรวจสอบความสอดคล้องของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการในบริบทที่แตกต่างกัน ซึ่งจะช่วยเพิ่มความสามารถในการอ้างอิงผลการวิจัยในวงกว้างมากขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดีเนื่องจากได้รับความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เชาวนี ล่องชุมผล ในการให้คำปรึกษาการดำเนินงานวิจัย รวมทั้งคณะกรรมการและอนุกรรมการ ความพึงพอใจโรงพยาบาลมหาลัยนเรศวรในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เอกสารอ้างอิง

- กลุ่มข้อมูลและสารสนเทศสุขภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. (2567). **ข้อมูลโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนครสวรรค์**. ค้นเมื่อ 7 มกราคม 2569, จาก <http://gishealth.moph.go.th/healthmap/info-service.php?maincode=14972>.
- ญาณิศา ยานะธรรม. (2566). แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความภักดีในแบรนด์โรงพยาบาลเอกชน ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. **วารสารชุมชนวิจัยมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา**, 17(3), 15-27. ค้นเมื่อ 8 มกราคม 2569 จาก <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/NRRU/article/view/266765>.
- ภาคภูมิ พิสุทธิวงษ์ ญาณกร วรากุลรักษ์ และชเนตตี พิพัฒนางูร. (2566). คุณภาพการบริการและความพึงพอใจที่สัมพันธ์กับความภักดีของการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนของชาวจีนที่อาศัยอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ช่วงโควิด-19. **Procedia of Multidisciplinary Research**, 1(5), ค้นเมื่อ 5 เมษายน 2569, จาก <https://so09.tci-thaijo.org/index.php/PMR/article/view/2292>.
- ระพีพันธ์ เผ่าชู พงษ์ศิริ แจ้เศษ และศุภณัฐ เสืออินโท. (2568). อิทธิพลของความพึงพอใจในการบริการต่อความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี. **วารสารสังคมศาสตร์และวัฒนธรรม**, 9(12), 357–375. ค้นเมื่อ 4 มกราคม 2569, จาก <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/JSC/article/view/290299>.
- วรธา มงคลสืบสกุล. (2565). การเข้าถึงบริการทางสาธารณสุขของไทย: ภาพสะท้อนและความเหลื่อมล้ำของกลุ่มเปราะบางทางสังคม. **วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์**, 6(1), 55-69. ค้นเมื่อ 7 มกราคม 2569, จาก <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/saujournalssh/article/view/257255/174079>.
- ศุภชาติ ฉายศิริ เบญจวรรณ ลีเจริญ และเตือนใจ แสงทอง. (2566). ปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความภักดีของลูกค้าโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย. **วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต**, 18(2), 101–114. ค้นเมื่อ 4 มกราคม 2569 จาก <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/rbac/article/view/268704>.
- สิริพร เพ็งที และสุมาลี รามัญ. (2567). ความพึงพอใจในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงระหว่างคุณภาพการให้บริการ สู่ความภักดีของลูกค้าโรงพยาบาลสัตว์แห่งหนึ่งในเทศบาลรังสิต จังหวัดปทุมธานี. **วารสารบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม**, 6(1), 19–34. ค้นเมื่อ 4 มกราคม 2569, จาก <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/iba/article/view/273483>.

- Carranza, R., Díaz, E., & Martín-Consuegra Navarro, D. (2018). The influence of quality On satisfaction and customer loyalty with an importance-performance map analysis: Exploring the mediating role of trust. **Journal of Hospitality and Tourism Technology**, 9(3), 380-396. Retrieved January 4, 2026, from <https://doi.org/10.1108/jhtt-09-2017-0104>.
- Cochran, W. G. (1977). **Sampling Techniques**. (3rd ed.). New York: John Wiley & Sons.
- Divya, D., Savita, S., & Kaur, S. (2025). Unveiling excellence in Indian healthcare: A patient-centric PRISMA analysis of hospital service quality, patient satisfaction and loyalty. **International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing**, 19. Retrieved January 4, 2026, from <https://doi.org/10.1108/IJPHM-05-2024-0043>.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2004). **Service Quality**. Marketing Science Institute. Retrieved January 4, 2026, from <https://www.sciepub.com/reference/88520>.