

ปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ปราจีนบุรี

FACTORS AFFECTING THE EFFICIENCY IMPROVEMENT IN UTILIZING THE SERVICES OF KASEMRAD HOSPITAL PRACHINBURI

ระพีกร พรหมพิลา

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ปราจีนบุรี (2) ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ปราจีนบุรี ประชากรที่ใช้ในการทำการวิจัยในครั้งนี้ คือผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ปราจีนบุรี ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 450 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าเฉลี่ยโดยใช้สถิติ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การทดสอบรายคู่ด้วยการคำนวณหาค่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า (1) ผู้ใช้บริการด้านเพศ อายุ สถานภาพและระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ปราจีนบุรี ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (2) คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ปราจีนบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การให้บริการเป็นรูปธรรม และการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ

คำสำคัญ: ประชากรศาสตร์, คุณภาพการบริการ, ประสิทธิภาพในการทำงาน

Abstract

The objective of this research is to (1) study demographic factors affecting the efficiency of services at Kasemrad Hospital Prachinburi, and (2) study the quality of services that impact the efficiency of services at Kasemrad Hospital Prachinburi. The population for this research consists of service users at Kasemrad Hospital Prachinburi. The respondents totaled 450 people. The tool used for data collection was a questionnaire. The statistics used for data analysis included percentage, mean, standard deviation, and t-test for analyzing differences between means, as well as one-way ANOVA for analyzing differences between mean values across multiple groups.

The results found that (1) service users with different ages, statuses, and education levels among service users significantly affects the efficiency of services at Kasemrad Hospital Prachinburi at a statistical significance level of 0.05 (2) The quality of service that enhances service efficiency at Kasemrad Hospital Prachinburi is rated at the highest level with statistical significance at 0.05. The quality aspects include reliability, responsiveness, fairness in service provision, and understanding of the service users.

Keywords: Demographic, Service quality, Performance Efficiency

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันเรื่องการดูแลสุขภาพเป็นที่น่าสนใจของประชากรเป็นอย่างมากไม่ว่าจะเป็นกลุ่มเด็กเล็กเด็กโต วัยหนุ่มสาว วัยทำงาน ผู้ใหญ่ตลอดจนวัยชรา โดยเฉพาะเกี่ยวกับการตรวจรักษาพยาบาลเมื่อเกิดภาวะเจ็บป่วยซึ่งมีความจำเป็นต้องไปทำการรักษาที่โรงพยาบาล มีทั้งโรงพยาบาลภาครัฐและโรงพยาบาลเอกชนให้เลือกใช้บริการ ซึ่งโรงพยาบาลเอกชนเป็นทางเลือกหนึ่งของประชากรที่ต้องการ การบริการที่รวดเร็ว ซึ่งโรงพยาบาลเอกชนเป็นที่น่าสนใจและมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาระบบการดูแลสุขภาพของประเทศไทย โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้บริการด้านสุขภาพแก่ผู้ป่วยที่จ่ายค่ารักษาพยาบาลสามารถได้สูงกว่าโรงพยาบาลรัฐโดยมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัยและบริการที่รวดเร็วกว่า นอกจากนี้โรงพยาบาลเอกชนยังนำเทคโนโลยีใหม่ๆ และการแพทย์สมัยใหม่เข้ามาใช้ เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการรักษาที่ดีที่สุด

นอกจากนี้โรงพยาบาลเอกชนยังมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาและยกระดับมาตรฐานการรักษาพยาบาลของประเทศโดยการนำเสนอแนวทางการรักษาใหม่ๆ และการบริการที่ครอบคลุมทุกด้านตั้งแต่การตรวจวินิจฉัย การรักษา การฟื้นฟูสมรรถภาพ ไปจนถึงการดูแลหลังการรักษา เพื่อให้ผู้ป่วยมีสุขภาพที่ดีและกลับมาใช้ชีวิตประจำวันได้อย่างรวดเร็ว ในยุคปัจจุบันโรงพยาบาลเอกชนไม่เพียงแต่ให้บริการแก่คนในประเทศเท่านั้น แต่ยังดึงดูดผู้ป่วยจากต่างประเทศมารับการรักษาทำให้ประเทศไทยเป็นหนึ่งในจุดหมายปลายทางทางการแพทย์ที่สำคัญในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนมีแนวโน้มรักษาระดับการเติบโตต่อเนื่องในระยะ 1-3 ปี มีอัตราการกำไรสุทธิในระดับเฉลี่ย 13-16% ต่อปี ซึ่งเพิ่มโอกาสในการขยายให้บริการทางการแพทย์ไปสู่พื้นที่ต่างจังหวัดมากขึ้น (นิภารัตน์ อู่เงินและชินโสณ วิสิฐนิกิจจา 2563)

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้บริการที่โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ปราจีนบุรี

1.2.2 เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้บริการที่โรงพยาบาลเก

1.3 สมมติฐานการศึกษา

1.3.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการที่โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ปราจีนบุรีแตกต่างกัน

1.3.2 คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการที่โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ปราจีนบุรี

ขอบเขตของการวิจัย

งานวิจัยนี้มีขอบเขตศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ปราจีนบุรี โดยกลุ่มเป้าหมายของการวิจัยคือ ผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ปราจีนบุรี เก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีแจกแบบสอบถามออนไลน์ กลุ่มตัวอย่างถูกกำหนดจำนวน 450 คน โดยคำนวณจากสูตรของ Taro Yamane ซึ่งเหมาะกับระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และสัดส่วนความคลาดเคลื่อน 0.05

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ เช่น เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (SERVQUAL MODEL) ซึ่งประกอบด้วยความน่าเชื่อถือ ความรวดเร็วในการตอบสนอง ความมั่นใจ ความเป็นรูปธรรมและความเข้าใจ ซึ่งวิจัยนี้ดำเนินการในช่วงเดือนกรกฎาคมถึงเดือนธันวาคม พ.ศ.2567

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับด้านประชากรศาสตร์

ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์อาหารเสริมในกรุงเทพมหานครทั้งนี้อาจเนื่องมาจากความพึงพอใจในการใช้บริการย่อมแตกต่างกันไปตามลักษณะประชากรศาสตร์ ไม่ว่าจะเป็นด้านเพศ อายุ อาชีพ รายได้ รวมถึงสถานภาพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการตัดสินใจซื้อที่แตกต่างกันออกไป ลักษณะประชากรศาสตร์จากลักษณะส่วนบุคคลของคนทางด้านต่าง ๆ มีผลการตัดสินใจของผู้ซื้อหรือผู้ใช้บริการ ได้แก่ อายุ ครอบครัว อาชีพ โอกาสทางเศรษฐกิจ การศึกษา รวมถึงรูปแบบการดำรงชีวิต และความคิดส่วนบุคคล อาชีพของแต่ละบุคคลจะนำไปสู่ความจำเป็นและความต้องการสินค้าและบริการที่แตกต่างกัน (ปิยะวรรณ โตเลียงและคณะ 2566)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

แนวคิดด้านคุณภาพบริการ

คุณภาพการบริการ คือ ระดับความพึงพอใจหรือความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการต่อการบริการที่ได้รับ คุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์โดยตรงกับความสำเร็จของธุรกิจบทบาทในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในด้านรายได้คุณภาพการบริการที่ดีทำให้ลูกค้ามีความภักดีตั้งนั้นภายใต้ภาวะการแข่งขันที่รุนแรงของแต่ละธุรกิจการยกระดับคุณภาพการบริการจึงเป็นกลยุทธ์สำคัญ และมีส่วนในการสร้างคุณค่าตราสินค้าจากความภักดีและความความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เป็นเครื่องมือและส่วนสำคัญในการประกอบธุรกิจและการสร้างความแตกต่าง การจัดการบริการให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า คุณภาพบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความแตกต่างของการบริการ SERVQUAL เพื่อวัดคุณภาพใน 5 ด้าน คือ

1.ความเป็นรูปธรรมของรูปแบบของการให้บริการ (Tangible) รูปธรรมของการบริการ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่เป็นรูปธรรมสัมผัสได้ เป็นสิ่งที่ชัดเจนสามารถสัมผัสได้ทางใจและรับรู้ได้ทันที เช่นสถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ เป็นต้น

2.ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability)ความน่าเชื่อถือในการให้บริการหมายถึง การให้บริการตรงตามที่กำหนดไว้ เช่น การผ่าตัดถูกต้องกับโรคที่เป็น การวินิจฉัยโรคถูกต้อง ผู้ป่วยได้รับยาถูกต้อง ข้อมูลของการบันทึกถูกต้องกับผู้ป่วย การรายงานผลการปฏิบัติการมีความถูกต้องตรงตามมาตรฐานและเวลาที่กำหนด

3.การตอบสนอง (Responsiveness)การตอบสนองต่อความต้องการบริการ หมายถึง ความเต็มใจและความรวดเร็วการให้บริการในทันที เช่น การให้บริการในเรื่องนัดหมาย การรับโทรศัพท์ทันทีที่มีเสียงสัญญาณ การแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการทันที

4.การสร้างเชื่อมั่นให้แก่ผู้มารับบริการ (Assurance)การสร้างเชื่อมั่นให้ผู้รับบริการ หมายถึง ลูกค้ามีความมั่นใจในการบริการที่ได้รับ ผู้ให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใส มีการต้อนรับที่ดี เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญงาน บริการที่คล่องแคล่ว ถูกต้องและได้มาตรฐาน

5.การสร้างความรู้จักและการเข้าใจลูกค้า (Empathy)ผู้ให้บริการจะต้องมีความเข้าใจ และรู้จักผู้มารับบริการ เช่น พยาบาลสามารถจำชื่อและบุคลิกผู้ป่วยที่มารับบริการได้ การมีระบบเก็บรักษาข้อมูลในอดีตของผู้ป่วย ซึ่งสามารถนำกลับมาใช้ในการรักษาอย่างรวดเร็วและเป็นการรับฟังสำรวจความต้องการของลูกค้าและปัญหาความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการ

ประสิทธิภาพในการให้บริการ เป็นระดับความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการที่สามารถตอบสนองเป้าหมายได้อย่างเหมาะสม โดยใช้ทรัพยากรให้น้อยที่สุดและได้ผลลัพธ์ที่ดีที่สุดซึ่งสามารถวัดได้จากปัจจัยต่างๆ เช่นความเร็ว ความถูกต้องแม่นยำ การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด ประสิทธิภาพการบริการนั้นมีผลให้เกิดความประทับใจและพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งจะประกอบด้วย มีการให้บริการลูกค้าอย่างตรงเวลาและทันเวลา มีการให้บริการลูกค้าที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน รวมถึงสถานที่ บุคลากร และอุปกรณ์ต่างๆที่มีการให้บริการลูกค้าอย่างเพียงพอ มีการบริการลูกค้าอย่างต่อเนื่องให้บริการที่ทันสมัย และมีการ

ฝึกอบรมพัฒนา ปรับปรุงพนักงานอย่างต่อเนื่องตามยุคตามสมัย ณ สถานการณ์นั้นๆ ซึ่งความพึงพอใจในการบริการสามารถพิจารณาจาก(สุทัต วันนิจ,กนกพร ชัยประสิทธิ์ 2565)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธัญญารัตน์ สุขนิมิต และดร.สุทธิพร มุลศาสตร์ (2558) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ ผลการวิจัยพบว่า (1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านคุณภาพการบริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ ด้านอัตราค่าบริการและความสนใจของผู้ให้บริการ ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ อยู่ในระดับมาก ด้านการประสานงานของงานบริการ และด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ อยู่ในระดับปานกลาง (2) ผู้รับบริการที่มีคุณลักษณะแตกต่างกันในด้านอาชีพ จุดประสงค์ของการมารับบริการ บุคคลที่ให้ข้อมูลข่าวสาร และแผนกที่มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการอย่างแตกต่าง

จอมขวัญ ศุภศิริกิจเจริญและฟ้าวิกร อินลวง (2566) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการทางการแพทย์ ในโรงพยาบาลเอกชน จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการทางการแพทย์ ใน โรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย ด้านการตอบสนอง ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการเอาใจใส่เข้าใจผู้ใช้บริการ และด้านการให้ความเชื่อมั่นไว้วางใจ ส่งผลต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

ณัฐจิรา เหมะและอรวิ ศรีบุญลือ (2567) ศึกษาเรื่องผลกระทบของคุณภาพการให้บริการที่มีต่อความพึงพอใจ การพูดปากต่อปากหรือการที่ผู้บริโภคแบ่งปันประสบการณ์หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับสินค้า บริการหรือแบรนด์ให้ผู้อื่นรับรู้แบบของการพูดคุยโดยตรงหรือผ่านช่องทางออนไลน์และการใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลรัฐบาล ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจ การสื่อสารแบบปากต่อปาก และการใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลรัฐบาลในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัยข้างต้นแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งมีอิทธิพลที่จะทำให้ผู้ใช้บริการมีทัศนคติที่ดีต่อสินค้าและบริการของโรงพยาบาล

สุวรรณา พลีราช (2562) ศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการและการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลตึก ผลจากการวิจัยพบว่าคุณภาพการบริการแลประชากรศาสตร์ที่ศึกษาได้แก่

ผู้ใช้บริการส่วนมากเป็นเพศหญิง มีอายุ 20-39 ปี พนักงานบริษัท การศึกษาปริญญาตรี สถานภาพโสด รายได้ต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลตึกก

สุกัญญา มีสามเสน วรณี เชาวันสุขุมและบุญเชิด ภิญโญนันตพงษ์ (2556) ศึกษาเรื่องเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1. ระดับคุณภาพการบริการโดยรวมและรายได้ทุกด้านของโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานี อยู่ในระดับสูง คุณภาพการบริการประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงสุด รองลงมา คือ ด้านความเชื่อมั่น ด้านการตอบสนอง ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ที่สนองตอบต่อผู้รับบริการ ตามลำดับ ส่วนด้านความเป็นรูปธรรม มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบน้อยกว่าปัจจัยอื่น

2. เมื่อเปรียบเทียบองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลกับมาตรฐานที่กำหนด โดยกำหนดค่าเกณฑ์มาตรฐานเท่ากับ 3 ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบทุกด้านมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่สูงกว่าเกณฑ์มาตรฐานในทุกด้าน

รุ่งโรจน์ สงสระบุญ (2567) ได้ศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบการบริการสุขภาพที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยในโรงพยาบาลเอกชน ผลการวิจัยพบว่า (1) รูปแบบการบริการสุขภาพที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยในแผนกอายุรกรรมโรงพยาบาลเอกชนประกอบด้วย 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยการบริการทางการแพทย์ และปัจจัยการต้อนรับของแผนกอายุรกรรมโรงพยาบาลเอกชน โดยปัจจัยการบริการสุขภาพที่มีผลมากที่สุด คือ ปัจจัยการต้อนรับของแผนกอายุรกรรมโรงพยาบาลเอกชน รองลงมา ได้แก่ ปัจจัยการบริการทางการแพทย์ตามลำดับ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์และปัจจัยด้านคุณภาพบริการที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการใช้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ปราชินบุรี โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือหลักในการเก็บข้อมูล ที่มีลักษณะคำถามแบบเลือกตอบและในส่วนของคำถามด้านคุณภาพการบริการมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ระดับที่ 1-5 จากกลุ่มตัวอย่าง 450 คนจากการคำนวณโดยใช้สูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ใช้การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling)

เพื่อให้เครื่องมือวิจัยมีความน่าเชื่อถือ ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) ด้วยดัชนี IOC จากการประเมินของผู้เชี่ยวชาญ และตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นสูงถึง 0.962 แสดงถึงคุณภาพที่เหมาะสมของแบบสอบถามที่จะนำไปใช้ในการวิจัยจริง นอกจากนี้ ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยยังถูกวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา เช่น การแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ เพื่อบ่งชี้ลักษณะประชากรกลุ่มตัวอย่าง พร้อมทั้งวิเคราะห์สมมติฐานด้วย t-test และ F-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่ม และใช้ Multiple Regression Analysis ในการศึกษาความสัมพันธ์และอิทธิพลของปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ปราจีนบุรี

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 247 คน เพศชาย 203 คน ด้านอายุส่วนใหญ่มีอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 48.7 รองลงมา ช่วงอายุ 41 – 50 ปี มีจำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7 ช่วงอายุระหว่าง 21 – 30 ปี มีจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 ช่วงอายุ 51-60 ปี มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 8 และอายุ 60 ปีขึ้นไป มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 และน้อยที่สุดมีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 ระดับการศึกษามากที่สุดคือปริญญาตรี มีจำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 38.2 รองลงมาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 34 และน้อยที่สุดคือระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 สถานภาพโสด จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 48 รองลงมาสถานภาพสมรส จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 36 และน้อยที่สุดคือสถานภาพหย่าร้าง จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 ส่วนมากประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมีจำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 39.8 รองลงมา ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานวิสาหกิจ มีจำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 20.4 ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 11.1 และน้อยที่สุดคืออาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 8.9 และส่วนมากมีรายได้ตั้งแต่ 15,001 – 20,000 บาท มีจำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 24 รองลงมา มีรายได้ตั้งแต่ 10,001 – 15,000 บาท มีจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 19.1 มีรายได้ตั้งแต่ 20,001-25,000 บาท มีจำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 18.2 รายได้มากกว่า 30,000 บาท มีจำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 และรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท และ รายได้ 10,001-15,000 บาท มีจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านคุณภาพบริการ

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านบริการ โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายได้พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านการสร้างความมั่นใจ รองลงมา คือ ด้านการตอบสนอง และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการรู้จักและเข้าใจ

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริการ

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการโรงพยาบาลภาพรวม อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีการให้บริการอย่างเพียงพอทั้งด้านการบริการ สถานที่ ความเหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือมีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน มีการให้บริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือข้อมีการบริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1: ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้บริการที่โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ปราจีนบุรี แตกต่างกัน

ด้านเพศ อายุ สถานภาพ และระดับการศึกษา ผลการเปรียบเทียบการเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้บริการที่โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ปราจีนบุรี จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติทดสอบด้วยค่า t (t-test) ส่วนด้านอายุ สถานภาพ และระดับการศึกษาโดยใช้สถิติทดสอบด้วยค่า F (F-test) พบว่าเพศ อายุ สถานภาพ และระดับการศึกษาแตกต่างกันมีส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ปราจีนบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอาชีพและรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ปราจีนบุรีไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2: คุณภาพการบริการ มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ปราจีนบุรี

แสดงผลการวิเคราะห์สมการถดถอยถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ของปัจจัยด้านคุณภาพบริการ ที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ปราจีนบุรีพบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการ จำนวน 4 ด้าน ประกอบไปด้วย ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความเป็นรูปธรรมการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ปราจีนบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และคุณภาพการบริการ อีก1ด้านคือด้านการสร้างความมั่นใจ ไม่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ปราจีนบุรี แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพ มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ปราจีนบุรี แตกต่างกันและพบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันในด้านอาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน ไม่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ปราจีนบุรี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ ปิยะวรรณ โตเลี้ยงและคณะ (2566) หน้า32 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์อาหารเสริมในกรุงเทพมหานครทั้งนี้อาจเนื่องมาจากความพึงพอใจในการใช้บริการย่อมแตกต่างกันไปตามลักษณะประชากรศาสตร์ โดยผู้ที่มีเพศต่างกันย่อมมีความพึงพอใจในการตัดสินใจซื้อที่ต่างกันออกไป ส่วนผู้ที่มีอายุต่างกันย่อมมีความพึงพอใจในการตัดสินใจซื้อที่เปลี่ยนไปตามประสบการณ์ที่เคยมาใช้บริการ ส่วนสถานภาพที่ต่างกันย่อมมีความพึงพอใจในการตัดสินใจซื้อที่แตกต่างกันไปตามสถานภาพที่ตนเองเป็นอยู่ ส่วนคนที่มียาได้สูงย่อมมีความพึงพอใจในการตัดสินใจซื้อที่แตกต่างกับผู้มีรายได้ต่ำที่ต้องใช้เวลาพิจารณาอย่างรอบคอบก่อนการตัดสินใจซื้อ นอกจากนี้อาชีพที่ต่างกันย่อมมีแนวคิดค่านิยมของความพึงพอใจต่อการตัดสินใจซื้อที่แตกต่างกันออกไปตามอาชีพ การตัดสินใจของผู้ซื้อได้รับอิทธิพลจากลักษณะส่วนบุคคลของคนทางด้านต่าง ๆ ได้แก่ อายุ ครอบครัว อาชีพ โอกาสทางเศรษฐกิจ การศึกษารูปแบบการดำรงชีวิต บุคลิกภาพ และแนวความคิดส่วนบุคคล ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ เป็นสิ่งที่ทำให้ความต้องการของผู้บริโภคมีความต้องการที่แตกต่างกัน เป็นสิ่งสำคัญหรือตัวแปรที่สำคัญที่สามารถใช้ในการกำหนด ส่วนแบ่งทางการตลาด รวมถึงกำหนดตลาดเป้าหมายได้ ซึ่งผลการวิจัยที่พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษาและสถานภาพที่แตกต่างกัน มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ปราจีนบุรี แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านอาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ปราจีนบุรี ไม่แตกต่าง กล่าวคือคนที่มียาได้สูงและคนที่รายได้ต่ำอาจเข้ารับบริการในโรงพยาบาลเดียวกัน โดยใช้สิทธิประกันสังคม ซึ่งช่วยลดความเหลื่อมล้ำด้านค่าใช้จ่ายและทำให้ทุกคนได้รับการรักษาใกล้เคียงกัน ส่วนอาชีพแม้แตกต่างกัน เช่นพนักงานบริษัท และรับจ้างทั่วไป ขั้นตอนการให้บริการ(เช่นการวินิจฉัยโดยแพทย์หรือการรับยา)จะเหมือนกัน อาจจะสรุปได้ว่าปัจจัยด้านอาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ปราจีนบุรี ไม่แตกต่างกัน อาจ

เนื่องจากการบริการทางการแพทย์มุ่งเน้นความเท่าเทียม มาตรฐานและการดูแลที่ครอบคลุมทุกกลุ่มประชากรโดยไม่เลือกปฏิบัติ

สมมติฐานข้อที่ 2 คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้บริการที่โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ปราจีนบุรี จากผลการวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพบริการที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ปราจีนบุรี พบว่าปัจจัยด้าน คุณภาพบริการทุกด้านส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ปราจีนบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ(Reliability) ด้านการตอบสนอง(Responsiveness) ด้านความเป็นรูปธรรมการบริการ (Tangibles) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ(Empathy) โดยประชากรที่มาใช้บริการโรงพยาบาลส่วนมากให้ความสำคัญกับความน่าเชื่อถือ(Reliability) มากที่สุดซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้มารับบริการรู้สึกไว้วางใจและการบริการที่ให้นั้นจะต้องมีความถูกต้องแม่นยำ และเหมาะสมตั้งแต่ครั้งแรก รวมทั้งต้องมีความสม่ำเสมอ (Consistency) คือ บริการทุกครั้งต้องได้ผลเช่นเดิม ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าผู้ให้บริการฟังได้และการให้บริการตรงตามมาตรฐานที่กำหนดซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎี ภาวิณี ทองแย้ม (2560)เกี่ยวกับ SERVQUAL เพื่อวัดคุณภาพใน 5 ด้านที่เป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจและนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ปราจีนบุรี และมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ เจริญและฟ้าวิกร อินหลวง(2566) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลเอกชน จังหวัดเชียงใหม่ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความสำคัญคุณภาพการให้บริการของ โรงพยาบาลเอกชนจังหวัดเชียงใหม่ และ 2) ศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความภักดี ของผู้ใช้บริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลเอกชน จังหวัดเชียงใหม่ เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณพบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความน่าเชื่อถือมีความสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชน จังหวัดเชียงใหม่ มากที่สุด รองลงมาคือ ความเป็นรูปธรรม การให้ความเชื่อมั่นไว้วางใจ การเอาใจใส่เข้าใจผู้ใช้บริการ และการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ตามลำดับ 2. ปัจจัยคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการทางการแพทย์ใน โรงพยาบาลเอกชน จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อ ความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านการเอาใจใส่เข้าใจผู้ใช้บริการ และด้านการให้ความเชื่อมั่นไว้วางใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากผลการวิจัยที่ศึกษามี 1 ด้านคือด้านการสร้างความมั่นใจ ไม่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจมีสาเหตุหลาย

ปัจจัย ได้แก่จากผู้ให้บริการมองว่าความมั่นใจเป็นเรื่องรอง อาจให้ความสำคัญกับปัจจัยอื่นเช่น ความสะดวก ความรวดเร็วหรือค่าใช้จ่าย หรือ มีมาตรฐานของบริการที่ชัดเจน ในการบริการและ กระบวนการที่แน่นอนได้มาตรฐาน เช่นโรงพยาบาลที่ผ่านการรับรองคุณภาพ ผู้ให้บริการอาจไม่ ต้องการการสร้างความมั่นใจเพิ่มเติม

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ปราจีนบุรี” จากผลการทำวิจัยจากการศึกษาด้านคุณภาพบริการ ด้านความรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยน้อยสุดจึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. มีการฝึกอบรมพนักงานในด้านSoft Skills เช่นการจัดอบรมเรื่องความเข้าใจและการตอบสนอง ต่ออารมณ์ของลูกค้า การฟังอย่างตั้งใจ
2. เพิ่มTouchpoint การสื่อสารอย่างอบอุ่น เช่นการใช้คำพูดที่สร้างความรู้สึกว่าคุณค่าได้รับความ ใส่ใจ เช่นเราเข้าใจปัญหาของคุณ หรือเรายินดีที่ได้ช่วยเหลือคุณ เป็นต้น
3. มีการให้รางวัลกับพนักงานที่แสดงความEmpathy สร้างระบบยกย่องและให้รางวัลพนักงานที่ แสดงออกถึงความเห็นอกเห็นใจและการให้บริการ

ข้อเสนอแนะสำหรับทำวิจัยครั้งต่อไป

1. เพิ่มตัวแปรปัจจัยด้านการตลาดที่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการที่โรงพยาบาล เกษมราษฎร์ปราจีนบุรี การศึกษาครั้งต่อไป เพื่อนำมาสร้างกลยุทธ์ทางการตลาดสำหรับการ แข่งขันที่มีแนวโน้มรุนแรงขึ้นของอุตสาหกรรมบริการทางการแพทย์ในอนาคต
2. สามารถเพิ่มกลุ่มตัวอย่างให้หลากหลายมากขึ้นจากการสุ่มตัวอย่างจากผู้ให้บริการ โรงพยาบาลต่าง ๆ เพื่อให้การศึกษาครอบคลุมกับโรงพยาบาลขนาดต่าง ๆ ในการนำผล การศึกษาไป ปรับปรุงการให้บริการให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- นิภารัตน์ อยู่เงินและชินโสณ วิสิฐนธิกิจจา(2563).การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของ
โรงพยาบาลบางปะกอก 9 Services Quality Development of Bangpakok9 Hospital.
วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด, 14(1), 210.
- พูลสุข นิลกิจศรานนท์(2560).แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรม ธุรกิจโรงพยาบาล เอกชน สืบค้น จาก
[https://www.krungsri.com/bank/getmedia/3308e3dd5-4799-848c-b9ffeadbe/IO
Private Hospital 2017 TH.aspx](https://www.krungsri.com/bank/getmedia/3308e3dd5-4799-848c-b9ffeadbe/IOPrivateHospital2017TH.aspx)
- รุ่งโรจน์ สงสระบุญ (2561).รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่มีผลต่อการดำเนินงานของ
โรงพยาบาลเอกชน.วารสารรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 1(2), 97.
- ปิยะวรรณ โตเลี้ยง และคณะ (2566). ลักษณะประชากรศาสตร์และปัจจัยส่วนประสมทาง
การตลาดที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์อาหารเสริมใน
กรุงเทพมหานคร . สยามวิชาการ, 24(42), 32.
- สุทินันท์ พรหมสุวรรณ (2560).ลักษณะทางประชากรศาสตร์และปัจจัยจิตวิทยาการลงทุนที่มี
ผลต่อการตัดสินใจลงทุนของนักลงทุนไทยในงานมหกรรมการเงินไทย. วารสารวิชาการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง, 6(1), 143.
- ภาวิณี ทองแย้ม (2560).ความสำคัญของคุณภาพการบริการต่อความสำเร็จของธุรกิจ.วารสาร
เกษมบัณฑิต, 14(1), 219-225.
- สุทัต วันนิจและกนกพร ชัยประสิทธิ์ (2565).คุณภาพการบริการ และประสิทธิภาพในการส่งมอบ
งานที่ส่งผลต่อการใช้บริการอย่างต่อเนื่องของลูกค้างานซ่อมบำรุง.วารสารวิชาการ
สังคมศาสตร์เครือข่ายวิจัยประชาชื่น, 4(2), 6.
- <https://www.kasemrad.co.th/history> โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ปราจีนบุรี>ประวัติโรงพยาบาล
สืบค้นวันที่ 30/09/2567

ธัญญารัตน์ สุขนิมิต และดร.สุทธิพร มุลศาสตร์ (2558).ความพึงพอใจของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ฉบับวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, 9(1), 87.

จอมขวัญ ศุภศิริกิจเจริญและฟ้าวิกร อินลวง (2566).คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการทางการแพทย์ ในโรงพยาบาลเอกชน จังหวัดเชียงใหม่.วารสารวิทยาลัยนครราชสีมา สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 17(2), 63.

ณัฐจิรา เหมะและอรวี ศรีบุญลือ (2567).ผลกระทบของคุณภาพการให้บริการที่มีต่อความพึงพอใจ การสื่อสารแบบปากต่อปากและความตั้งใจในการใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลรัฐบาล ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.วารสารเครือข่ายส่งเสริมการวิจัยทางมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ปี, 7(2), ก.

สุวรรณา พลีราช (2562).คุณภาพการบริการและการตัดสินใจเลือกใช้โรงพยาบาลดีบุก.วารสารธุรกิจและสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2(2), 1.

สุกัญญา มีสามเสน วรุณี เขาวนัสสุขุมและบุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์ (2556).คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานี.วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, 7(1), 35.

รุ่งโรจน์ สงสระบุญ (2567).รูปแบบการบริการสุขภาพที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยในแผนกอายุรกรรมโรงพยาบาลเอกชน.วารสารมหาวิทยาลัยศิลปากร ฉบับภาษาไทย 34(3),151-170.

งานเวชระเบียน โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ปราจีนบุรี(2566) สถิติผู้ให้บริการโรงพยาบาล

"C:\Users\Win11\Downloads\รายงานเวชระเบียนเปิดสิทธิ66.xlsx"