

คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร

Service quality affecting the satisfaction of users of a private hospital in Bangkok

กนกวรรณ คัจฉวัฒนา^{1*} และ อัจจิมา ศุภจริยวัตร¹

Kanokwan Katchwattana^{1*} and Atchima Supachariyawat¹

Received 4 March 2026, Revised 24 March 2026, Accepted 24 March 2026

ABSTRACT

This research aims to study 1) demographic factors affecting patient satisfaction at a private hospital in Bangkok and 2) service quality affecting the satisfaction of users of a private hospital in Bangkok. This is a quantitative research study. The sample size was 385 people, calculated using W.G. Cochran's formula. Data collection was done using questionnaires. The statistical techniques used for data analysis included frequency, percentage, mean, and standard deviation. Inferential statistics comprised one-way analysis of variance (ANOVA), post hoc pairwise comparisons using Scheffé's method, and multiple regression analysis.

The research results found that the respondents' overall perception of service quality was at a high level, and their overall satisfaction with the services was also at a high level. The hypothesis testing regarding demographic factors indicated that gender and frequency of service use did not significantly affect user satisfaction, whereas age, educational level, occupation, average monthly income, type of service entitlement, expenditure per visit, and individuals or information sources influencing service decisions resulted in differences in user satisfaction in certain dimensions of service quality. Furthermore, the analysis of service quality factors demonstrated that all five dimensions—tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy—had a positive and statistically significant effect on the satisfaction of users of the private hospital in Bangkok.

Keywords: Service Quality, Satisfaction, Private Hospital

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร 2) คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 385 คน โดยคำนวณจากสูตร W.G. Cochran เครื่องมือที่ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ้ และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ

^{1*} บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น ถ.หทัยราษฎร์ ตำบลลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี 12150

Graduate School, Western University, Lat Sawai Subdistrict, Lam Luk Ka District, Pathum Thani 12150, Thailand.

* Corresponding author: Tel. 08-1646-1671, E-mail address: Atchima.buu@gmail.com

ผลการวิจัย พบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก และ 2) มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานด้านปัจจัยประชากรศาสตร์ พบว่า เพศ และความถี่ในการใช้บริการ ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ขณะที่อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน การใช้สิทธิ ค่าใช้จ่ายต่อครั้ง และบุคคลหรือแหล่งข้อมูลที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจ เลือกใช้บริการส่งผลให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแตกต่างกันในบางมิติของคุณภาพการให้บริการ ส่วนผลการวิเคราะห์ อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ พบว่า คุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจ โรงพยาบาลเอกชน

บทนำ

ระบบสาธารณสุขของประเทศไทยกำลังเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว อันเป็นผลมาจากปัจจัย ด้านโครงสร้างประชากร เศรษฐกิจ สังคม และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีทางการแพทย์ โดยเฉพาะการก้าวเข้าสู่สังคม ผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์ ซึ่งส่งผลให้ความต้องการบริการทางการแพทย์ที่มีคุณภาพ มาตรฐานสูง และบริการเฉพาะทาง เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ภายใต้บริบทดังกล่าว โรงพยาบาลเอกชนจึงมีบทบาทสำคัญในการรองรับความต้องการด้านสุขภาพ ของประชาชน โดยเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานครซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีประชากรหนาแน่น มีรายได้เฉลี่ยสูง และมีวิถีชีวิตที่เร่งรีบ ประชาชนจำนวนมากจึงเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน เนื่องจากความสะดวก รวดเร็ว และความเชื่อมั่นในคุณภาพ การรักษา (กระทรวงสาธารณสุข, 2566)

จากโครงสร้างตลาดบริการสุขภาพของประเทศไทย พบว่าโรงพยาบาลเอกชนมีส่วนแบ่งตลาดด้านรายได้ประมาณ ร้อยละ 55-60 ของมูลค่าตลาดโรงพยาบาลทั้งหมด มีจำนวนโรงพยาบาลเอกชนทั้งสิ้น 440 แห่ง เพิ่มขึ้น 15 แห่ง เมื่อเทียบกับปี 2566 โดยมีจำนวนเตียงรวม 40,919 เตียง เพิ่มขึ้น 524 เตียง โดยโรงพยาบาลในกลุ่ม BDMS เป็นโรงพยาบาล เครือข่ายที่ใหญ่ที่สุดของไทย มีโรงพยาบาลในเครือ 58 แห่ง ครอบคลุมทั่วประเทศ และมีจำนวนเตียงที่ให้บริการ 8,841 เตียง คิดเป็น 21.6% รองลงมาเป็นกลุ่ม โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ (BCH) มีโรงพยาบาลในเครือ 15 แห่ง และมีจำนวนเตียง ที่ให้บริการ 2,323 เตียง คิดเป็น 5.7% และกลุ่มโรงพยาบาลธนบุรี มีโรงพยาบาลในเครือ 11 แห่ง และมีจำนวนเตียง ที่ให้บริการ 1,767 เตียง คิดเป็น 4.3% ของจำนวนเตียงที่ให้บริการในโรงพยาบาลเอกชน ทั้งหมด ตามลำดับ (กระทรวง สาธารณสุข, 2565) นอกจากนี้ กลุ่มโรงพยาบาลเอกชนหลาย แห่งยังมีการลงทุนขยายโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่อง อาทิ การเพิ่มจำนวน เตียง การเพิ่มจำนวนห้องตรวจสำหรับผู้ป่วยนอก และการเพิ่มศูนย์แพทย์ เฉพาะทาง รวมถึงการลงทุน ก่อสร้างโรงพยาบาลใหม่ทั้งในพื้นที่กรุงเทพฯ และต่างจังหวัด เพื่อบริการความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีแนวโน้มสูงขึ้น โดยเฉพาะกลุ่มประชากรสูงวัยและกลุ่มชนชั้นกลางที่กำลังซื้อสูงขึ้น แม้จะมีจำนวนสถานพยาบาลน้อยกว่าโรงพยาบาลของรัฐ แต่สามารถสร้างรายได้ในสัดส่วนที่สูงจากการให้บริการทางการแพทย์เฉพาะทาง การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย และการให้บริการแบบครบวงจร โดยเฉพาะกรุงเทพมหานครซึ่งเป็นศูนย์กลางของโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่และโรงพยาบาล เฉพาะทางหลายแห่ง นอกจากนี้ นโยบายภาครัฐที่มุ่งผลักดันประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางสุขภาพของภูมิภาคเอเชีย ตะวันออกเฉียงใต้ ยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมการขยายตัวของธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนอย่างต่อเนื่อง อีกทั้ง จำนวนผู้เข้า รับบริการในโรงพยาบาลมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีประชากรหนาแน่นและมีอัตรา ผู้สูงอายุเพิ่มสูงขึ้นอย่างชัดเจน ความต้องการบริการทางการแพทย์เฉพาะทาง เช่น อายุรกรรม การรักษาโรคเรื้อรัง และ การฟื้นฟูสมรรถภาพ จึงเพิ่มขึ้นตามไปด้วย ขณะเดียวกัน ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี เช่น เครื่องมือทางการแพทย์ ที่ทันสมัย ระบบตรวจวินิจฉัยด้วยปัญญาประดิษฐ์ (AI) และระบบบริหารจัดการบริการสุขภาพแบบดิจิทัล ได้เข้ามามีบทบาท สำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นและความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อโรงพยาบาลเอกชน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2567)

ภายใต้สภาวะการแข่งขันที่ทวีความรุนแรง โรงพยาบาลเอกชนจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการในทุกมิติ ตั้งแต่ความถูกต้องและความปลอดภัยในการรักษา ความรวดเร็วในการให้บริการ ความพร้อมและความเชี่ยวชาญของบุคลากรทางการแพทย์ การใช้เทคโนโลยีและเครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัย การจัดการคิวและระบบบริการ ตลอดจนการดูแลและติดตามผลหลังการรักษา คุณภาพการให้บริการดังกล่าวไม่เพียงส่งผลต่อผลลัพธ์ด้านสุขภาพของผู้ป่วยเท่านั้น แต่ยังส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น และการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ้ำในอนาคตของผู้ใช้บริการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจึงถือเป็นตัวชี้วัดสำคัญของความสำเร็จในการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนทั้งในด้านประสิทธิภาพการบริหารจัดการ ความสามารถในการแข่งขัน และการสร้างภาพลักษณ์องค์กรในระยะยาว การศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจะช่วยให้โรงพยาบาลสามารถระบุจุดแข็ง จุดที่ควรปรับปรุง และกำหนดแนวทางการพัฒนาการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสม สำหรับโรงพยาบาลเอกชน คุณภาพการให้บริการถือเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความแตกต่างทางการแข่งขัน การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยอย่างตรงจุด ไม่เพียงช่วยเพิ่มความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการเท่านั้น แต่ยังส่งผลดีต่อระบบสาธารณสุขโดยรวม ทั้งในด้านการลดความแออัดของโรงพยาบาลรัฐ การยกระดับมาตรฐานการรักษา และการสนับสนุนการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ซึ่งเป็นแหล่งรายได้สำคัญของประเทศ

แม้ว่าจะมีงานวิจัยจำนวนมากที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในธุรกิจโรงพยาบาลเอกชน แต่จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่ายังคงมีข้อจำกัดที่สำคัญ กล่าวคือ งานวิจัยส่วนใหญ่ยังมุ่งเน้นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในลักษณะตัวแปรเดียวหรือการวิเคราะห์เชิงพื้นฐาน ทำให้ยังไม่สามารถอธิบายอิทธิพลร่วมขององค์ประกอบคุณภาพการให้บริการในหลายมิติที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างครอบคลุม โดยเฉพาะในบริบทที่คุณภาพบริการมีลักษณะเป็นพหุมิติและมีความสัมพันธ์กันอย่างซับซ้อน ยิ่งไปกว่านั้น การศึกษาในพื้นที่กรุงเทพมหานครซึ่งมีลักษณะเฉพาะทั้งในด้านการแข่งขันสูงและพฤติกรรมผู้บริโภคที่แตกต่างจากพื้นที่อื่น ยังมีจำนวนจำกัด โดยเฉพาะการศึกษาที่ใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณในการอธิบายอิทธิพลของตัวแปรอิสระหลายด้านต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างเป็นระบบ

ดังนั้น การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จึงมีความสำคัญทั้งในเชิงวิชาการและเชิงปฏิบัติ ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลสนับสนุนการกำหนดนโยบาย การวางแผนกลยุทธ์ด้านการบริการ และการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนให้สอดคล้องกับบริบทการแข่งขันและการเปลี่ยนแปลงของระบบสาธารณสุขในอนาคต อันนำไปสู่การกำหนดวัตถุประสงค์และสมมติฐานการวิจัยในบทย่อยอย่างเป็นระบบ

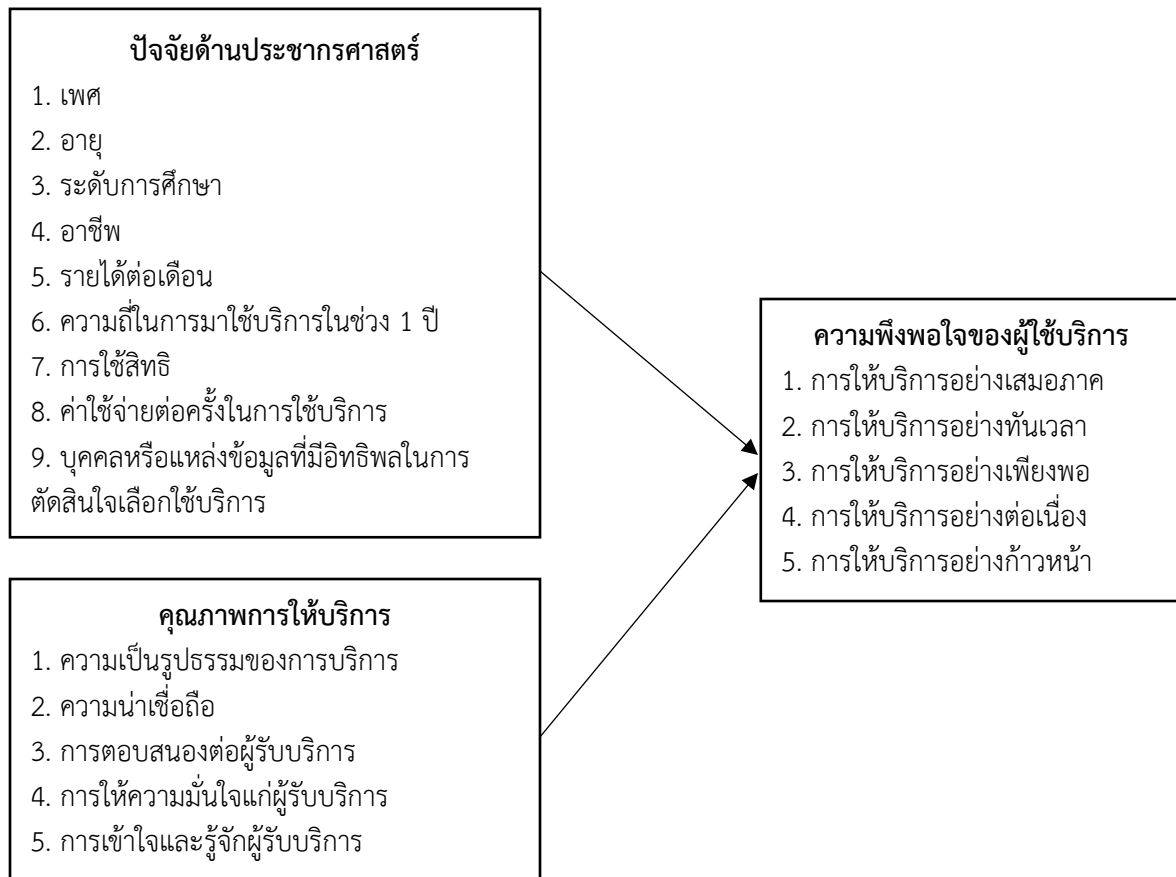
วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานในการวิจัย

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน
2. คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิดการวิจัย



รูปภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้ข้อมูล

ประชากรที่ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน จึงใช้สูตรการคำนวณของ W.G. Cochran (Cochran, 1977) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่าง 385 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยที่เชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดการวิจัยที่กำหนดขึ้น แบ่งออก 4 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความถี่ในการมาใช้บริการในช่วงเวลา 1 ปีที่ผ่านมา การใช้สิทธิ ค่าใช้จ่ายต่อครั้งในการใช้บริการ และบุคคลและแหล่งข้อมูลที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 25 ข้อ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 25 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ เป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended Questionnaire)

การหาคุณภาพของเครื่องมือ

1. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงทางเนื้อหา (Content Validity) หรือความสอดคล้องระหว่างข้อความที่เขียนขึ้นในแบบสอบถามกับนิยามศัพท์ที่กำหนดไว้ โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of Item Objective Congruence) โดยมีค่า IOC เท่ากับ 0.67 - 1.00 (บุญชม ศรีสะอาด, 2560)

2. วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability Test) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (Cronbach, 1990) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.924 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ที่ 0.70 (Hair *et al.*, 1998) แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูงมากและเหมาะสมสำหรับการนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยให้กลุ่มตัวอย่าง Scan QR Code ที่จุดรับบริการ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยมีขั้นตอนดังนี้

การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สถิติพื้นฐาน เช่น ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) เพื่อแสดงลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างอย่างชัดเจน

การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ใช้วิเคราะห์ความสัมพันธ์และผลกระทบของตัวแปรอิสระ ได้แก่ คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยจะใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อประเมินอิทธิพลของตัวแปรหลายตัวพร้อมกัน และตรวจสอบความมีนัยสำคัญทางสถิติของแต่ละตัวแปร

การทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing) ทดสอบสมมติฐานที่ตั้งขึ้นในงานวิจัย โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) สำหรับทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในกลุ่มที่มีมากกว่าสองกลุ่ม และใช้เพื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ และการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Scheffe ใช้เพื่อระบุความแตกต่างระหว่างกลุ่มย่อย ขณะที่การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณใช้เพื่อศึกษาผลของคุณภาพการให้บริการที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 21-30 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพอื่นๆ เช่น นักศึกษา เกษียณ อาชีพอิสระ รับจ้างทั่วไป และแม่บ้าน มีรายได้เฉลี่ย 10,001-20,000 บาทต่อเดือน ใช้บริการ 3-4 ครั้งในช่วง 1 ปีที่ผ่านมา ใช้สิทธิประกันสังคม มีค่าใช้จ่าย 1 - 10,000 บาทต่อครั้งในการใช้บริการ บริษัทคู่สัญญาที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผลการศึกษาคำคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร แยกเป็นรายด้าน ดังนี้

คุณภาพการให้บริการ	n = 385		ระดับ ความคิดเห็น	ลำดับ
	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.42	0.292	มากที่สุด	1
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	4.33	0.543	มาก	2
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	4.20	0.525	มาก	4
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	4.28	0.427	มาก	3
5. ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ	4.17	0.541	มาก	5
รวม	4.28	0.330	มาก	-

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 385 คน ภาพรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 รองลงมา คือ ด้านความน่าเชื่อถือ มีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ตามด้วย ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 และด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐานคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ตัวแปร	B	Std.Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	-.233	.049		-4.716	.000		
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	.179	.014	.146	12.948	.000**	.171	5.863
ความน่าเชื่อถือ	.225	.005	.340	49.040	.000**	.450	2.220
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	.345	.005	.505	68.678	.000**	.400	2.501
การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	.249	.007	.296	34.036	.000**	.286	3.494
การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ	.061	.006	.093	10.445	.000**	.275	3.636

a. Predictors: (Constant), Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy

b. Dependent Variable: satisfaction

Durbin-Watson = 2.819

**ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์พบว่า คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (Sig. = 0.000 ทุกตัวแปร) โดยด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการมีอิทธิพลสูงสุด ($\beta = .505$) รองลงมาคือ ความน่าเชื่อถือความน่าเชื่อถือ ($\beta = .340$) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ($\beta = .296$) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\beta = .146$) และการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ($\beta = .093$) ตามลำดับ สามารถสรุปได้ว่า **ยอมรับสมมติฐานทุกข้อ (H1-H5)** จากการวิเคราะห์ค่า VIF อยู่ระหว่าง 2.220–5.863 ซึ่งไม่เกินเกณฑ์มาตรฐาน สะท้อนว่าแบบจำลองไม่มีปัญหา Multicollinearity อย่างรุนแรง แม้ว่าด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการจะมีค่า VIF ค่อนข้างสูง

ซึ่งอาจแสดงว่าตัวแปรมีความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระอื่นในระดับหนึ่ง แต่ยังคงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้และไม่ส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือของผลการวิเคราะห์ ดังนั้น แบบจำลองไม่พบปัญหาความสัมพันธ์เชิงพหุคูณ (Tolerance = 1.000, VIF = 1.000) และมีความเหมาะสมในการอธิบายความสัมพันธ์ของตัวแปร นอกจากนี้ ค่า Durbin-Watson เท่ากับ 2.819 แสดงว่าไม่พบปัญหาความสัมพันธ์เชิงอนุกรมของค่าคงเหลือ

ตารางที่ 3 แสดงผลการคัดเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการพยากรณ์ด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.996 ^a	.992	.992	.03273	.992	9169.872	5	379	.000	2.819

a. Predictors: (Constant), Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy

b. Dependent Variable: Satisfaction

จากตารางที่ 3 พบว่า ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณระหว่างคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 5 ตัวมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในระดับสูงมาก ($R = 0.996$) และสามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจได้ร้อยละ 99.20 ($R^2 = 0.992$) ค่า Adjusted R^2 เท่ากับ 0.992 แสดงว่าแบบจำลองมีความเหมาะสม ขณะที่ค่า Standard Error of the Estimate เท่ากับ 0.03273 บ่งชี้ว่าแบบจำลองมีความคลาดเคลื่อนต่ำ ผลการทดสอบความเหมาะสมของแบบจำลองโดยรวมพบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติ ($F = 9,169.872$, $\text{Sig.} = 0.000$) แสดงว่าตัวแปรอิสระสามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างมีนัยสำคัญ

อภิปรายผล

ผู้ให้บริการโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก สะท้อนให้เห็นว่าโรงพยาบาลสามารถให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสม ผลดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไสร์จจะราช เถระพันธ์ (2561) และ สมิตตา ทองมิตร (2562) ที่พบว่าผู้ให้บริการโรงพยาบาลเอกชนมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก อันเป็นผลมาจากคุณภาพการให้บริการและภาพลักษณ์ของสถานพยาบาล

ผลการทดสอบสมมติฐานด้านปัจจัยประชากรศาสตร์พบว่า เพศไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิวิมล สุขยฤกษ์ (2563) และ ธนกร ณรงค์วานิช (2563) ที่พบว่าเพศไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างด้านความพึงพอใจ อย่างไรก็ตาม ปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความถี่ในการใช้บริการ การใช้สิทธิ ค่าใช้จ่ายต่อครั้ง และบุคคลหรือแหล่งข้อมูลที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ส่งผลให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแตกต่างกันในบางมิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริชัย สมิทธิพิริขวงษ์ (2563) และ ดาวรรุฎา วงจันดา (2565) ที่ชี้ให้เห็นว่าลักษณะประชากรที่แตกต่างกันส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพและความพึงพอใจในการใช้บริการ

ในส่วนของคุณภาพการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิด SERVQUAL และงานวิจัยในประเทศหลายฉบับ เช่น รุ่งทิพย์ นิลพัท (2561), สุกาญจนา ทองประเสริฐ (2568), และ

บุครัน เหลืองภัทรวงศ์ (2565) ที่พบว่าคุณภาพการให้บริการในทุกมิติมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างชัดเจน โดยเฉพาะด้านการเข้าใจและใส่ใจผู้รับบริการ และด้านการตอบสนองที่รวดเร็วและเหมาะสม

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจ และการเข้าใจผู้รับบริการ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับกรอบแนวคิดทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL Model) ที่เสนอว่า คุณภาพบริการเป็นปัจจัยสำคัญที่กำหนดระดับความพึงพอใจของผู้บริโภค โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผลการวิจัยที่พบว่า การตอบสนองต่อผู้รับบริการ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงสุดต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สะท้อนให้เห็นว่าผู้ให้บริการในบริบทโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญกับความรวดเร็ว ความสะดวก และความพร้อมในการให้บริการ

นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังพบว่า ความน่าเชื่อถือ และการให้ความมั่นใจ มีอิทธิพลในระดับสูงต่อความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับลักษณะเฉพาะของบริการทางการแพทย์ที่จัดอยู่ในกลุ่มบริการที่มีความเสี่ยงสูง (High-risk service) ผู้ใช้บริการจึงให้ความสำคัญกับความถูกต้อง แม่นยำ และความเชี่ยวชาญของบุคลากรทางการแพทย์เป็นสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยในอดีตที่พบว่า ความเชื่อมั่นในผู้ให้บริการเป็นตัวกำหนดความพึงพอใจและความไว้วางใจในระยะยาว

ในขณะที่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ และการเข้าใจผู้รับบริการ แม้จะมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในระดับที่น้อยกว่า แต่ยังคงมีนัยสำคัญทางสถิติ สะท้อนให้เห็นว่าองค์ประกอบด้านกายภาพ เช่น สถานที่ เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงการดูแลแบบรายบุคคล ยังคงมีบทบาทสนับสนุนประสบการณ์โดยรวมของผู้ใช้บริการ เมื่อเปรียบเทียบกับงานวิจัยที่ผ่านมา พบว่าผลการศึกษารังนี้มีความสอดคล้องในเชิงทิศทาง กล่าวคือ คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างไรก็ตาม งานวิจัยส่วนใหญ่ในอดีตมักมุ่งเน้นการวิเคราะห์ในลักษณะภาพรวม หรือไม่ได้เปรียบเทียบระดับอิทธิพลของแต่ละมิติอย่างชัดเจน ขณะที่การศึกษารังนี้ได้ใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณในการแยกอิทธิพลของตัวแปรแต่ละด้านอย่างเป็นระบบ ทำให้สามารถระบุได้อย่างชัดเจนว่า การตอบสนองต่อผู้รับบริการ เป็นปัจจัยเชิงกลยุทธ์ที่มีความสำคัญสูงสุดในบริบทโรงพยาบาลเอกชน อีกชั้นงานวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่า ในบริบทกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีลักษณะเป็นสังคมเมืองที่มีความเร่งรีบ ปัจจัยด้านความรวดเร็วและการตอบสนองมีอิทธิพลสูงกว่ามิติอื่น ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยบางส่วนในบริบททั่วไปที่ให้ความสำคัญกับความน่าเชื่อถือเป็นหลัก

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการวิจัยที่พบว่า คุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจ และการเข้าใจผู้รับบริการ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเฉพาะด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการซึ่งมีอิทธิพลสูงสุด สามารถเสนอแนะแนวทางการนำผลการวิจัยไปใช้ได้ดังนี้

1. ผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชนควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบการให้บริการที่มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการลดระยะเวลาการรอคอยของผู้ใช้บริการในทุกขั้นตอน เช่น การลงทะเบียน การเข้าพบแพทย์ และการรับยา รวมถึงการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการคิวและระบบนัดหมาย เพื่อเพิ่มความสะดวกและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างทันท่วงที
2. ผู้บริหารควรส่งเสริมและพัฒนาความน่าเชื่อถือของการให้บริการทางการแพทย์ โดยเน้นความถูกต้องแม่นยำในการวินิจฉัยโรค การให้ข้อมูลที่ชัดเจน และการรักษาที่ได้มาตรฐาน เพื่อสร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่นแก่ผู้บริการในระยะยาว
3. ผู้บริหารโรงพยาบาลควรพัฒนาศักยภาพของบุคลากรทั้งด้านวิชาชีพและด้านการบริการ โดยเฉพาะทักษะการสื่อสารและการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจและรู้สึกปลอดภัยในการเข้ารับบริการ
4. โรงพยาบาลควรรักษามาตรฐานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือทางการแพทย์ และสภาพแวดล้อมให้มีความทันสมัย สะอาด และเหมาะสมต่อการให้บริการ

5. ควรให้ความสำคัญกับการดูแลผู้ใช้บริการแบบรายบุคคล โดยคำนึงถึงความต้องการและความแตกต่างของผู้ใช้บริการแต่ละราย เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีและเพิ่มระดับความพึงพอใจโดยรวม

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาตัวแปรเพิ่มเติมที่อาจมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เช่น ความภักดีของผู้ใช้บริการ ความตั้งใจใช้บริการซ้ำ หรือภาพลักษณ์ขององค์กร เพื่อให้เข้าใจพฤติกรรมของผู้ใช้บริการได้อย่างครอบคลุมมากยิ่งขึ้น
2. ควรขยายขอบเขตการศึกษาไปยังพื้นที่อื่น เช่น ต่างจังหวัด หรือเปรียบเทียบระหว่างโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชน เพื่อให้สามารถเปรียบเทียบผลการวิจัยในบริบทที่แตกต่างกัน
3. ควรใช้การวิจัยเชิงคุณภาพร่วมกับการวิจัยเชิงปริมาณ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสนทนากลุ่ม เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับประสบการณ์และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ
4. ควรศึกษาอิทธิพลของเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมทางการแพทย์ที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เนื่องจากเป็นปัจจัยที่มีบทบาทเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในระบบบริการสุขภาพ

คำขอบคุณ

ขอบคุณอาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ซึ่งเป็นแรงบันดาลใจอันสำคัญยิ่ง ที่ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่า ให้คำแนะนำอย่างละเอียดรอบคอบ อดทนต่อข้อสงสัย และคอยชี้แนะในทุกช่วงเวลาให้ผู้วิจัยรู้สึกสับสนหรือท้อแท้ ความเชื่อมั่นที่มีต่อศักยภาพของลูกศิษย์เป็นพลังที่ทำให้ผู้วิจัยกล้าก้าวข้ามข้อจำกัดของตนเอง และพัฒนางานวิจัยชิ้นนี้จนถึงจุดหมาย

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงสาธารณสุข. (2565, 26 เมษายน). รายงานสถานการณ์สุขภาพประเทศไทย. <https://spd.moph.go.th/thailand-health-situation-report/>
- กระทรวงสาธารณสุข. (2566). แผนปฏิบัติการกระทรวงสาธารณสุข ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566–2570). สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. https://ops.moph.go.th/public/index.php/policy_plan
- ดาวรัชฎา วงจินดา. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการคลินิกทันตกรรมเพื่อสุขภาพช่องปากและฟันในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล [สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยมหิดล].
- ธนกร ธรรม์วานิช. (2563). อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่ใช้บริการสนามบินสุวรรณภูมิ. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- รุ่งทิพย์ นิลพัท. (2564). คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเปาโล รังสิต. [สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี]. <http://www.repository.rmutt.ac.th/dspace/bitstream/123456789/3508/1/RMUTT-161651.pdf>
- บุญชม ศรีสะอาด. (2560). การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 10 ฉบับปรับปรุงใหม่). สุวีริยาสาส์น.
- บุศรินทร์ เหลืองภักธรวงศ์. (2565). อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บริการยางรถยนต์. [สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยมหิดล]. <https://archive.cm.mahidol.ac.th/bitstream/123456789/4667/1/TP%20BM.044%202565.pdf>
- สุกาญจนา ทองประเสริฐ. (2568). การศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร. [สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา]. <https://ir.buu.ac.th/dspace/bitstream/1513/1447/1/63920375.pdf>
- โสรัจจะราช เถระพันธ์. (2561). คุณภาพการให้บริการและการบริหารความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการที่ส่งผลต่อความไว้วางใจ ความพึงพอใจ และความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ]. <http://dspace.bu.ac.th/jspui/handle/123456789/3655>

- ศศิวิมล สุขยฤกษ์. (2563). คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานบัญชี. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา*, 8(2), 1–15.
- ศิริชัย สมิตธิปรีชาวงษ์. (2563). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพมหานคร [การศึกษาค้นคว้าอิสระมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์].
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2567). *สรุปผลที่สำคัญ การทานของผู้สูงอายุในประเทศไทย พ.ศ.2566*. สำนักงานฯ https://www.nso.go.th/nsoweb/storage/survey_detail/2024/20240328112409_39023.pdf
- สุมิตตา ทองมิตร. (2562). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกพิเศษเฉพาะทางนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า [สารนิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล].
- Cochran, W. G. (1977). *Sampling techniques* (3rd ed.). John Wiley & Sons.
- Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of psychological testing* (5th ed.). Harper & Row.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (1998). *Multivariate data analysis* (5th ed.). Prentice Hall.