ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกายภาพบำบัดโรงพยาบาลเอกชน ในเขตบางนา กรุงเทพมหานคร

THE SATISFACTION OF PHYSIOTHERAPY SERVICE USERS OF PRIVATE HOSPITALS IN BANGNA, BANGKOK

รัตตินันท์ โรจน์ภูรินันท์
สาขาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย
ผู้รับผิดชอบบทความ

Rattinan Rotphurinan
E-mail: Rattinanfah@gmail.com
Faculty of Business Administration Program in Marketing
Ramkhamhaeng University, Thailand
Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกายภาพบำบัดโรงพยาบาลเอกชน ในเขตบางนา กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านคุณค่าที่ลูกค้าได้รับ ด้านต้นทุนของลูกค้า ด้านความสะดวกของลูกค้า ด้านการติดต่อสื่อสารของลูกค้า ด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการ ด้านความสบาย โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ ยต่อเดือน ประชากรในงานวิจัยนี้ คือ ผู้ใช้บริการกายภาพบำบัดโรงพยาบาลเอกชน ในเขตบางนา กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลการวิจัยพบว่า 1.) ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 63.20 มีอายุ 21-30 ปี จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 62.00 มีอาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 51.70 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-25,000 บาท จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.75

2.) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกายภาพบำบัดโรงพยาบาลเอกชน ในเขตบางนา กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านความสำเร็จในกาตอบสนองความต้องการ ด้านคุณค่าที่ลูกค้าได้รับ ด้านความสบาย ด้านความสะดวกของลูกค้า ตามลำดับ และด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านต้นทุนของลูกค้า ด้านการติดต่อสื่อสารของลูกค้า ตามลำดับ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ; กายภาพบำบัด; โรงพยาบาลเอกชน

ABSTRACT

The research of The Satisfaction of Physiotherapy service users of Private hospital in Bangna, Bangkok. The factors of research include Customer value, Cost of customer, Convenience, Communication, Caring, Completion and Comfort. That are classified by Personal factors were including Sex, Age, Education, Occupation, and Average monthly income. The population used is Physiotherapy service users of Private hospital in Bangna, Bangkok**.** The samples used in this research amount of 400 peoples. The questionnaire was instrument of this research. Data was analyzed by using SPSS for Social Science Research. The statistics were percentage, minimum, maximum, mean and standard deviation.

The results found that 1.) The users all respondents 400 peoples. Most are female 253 peoples representing 63.20% Most aged 21-30 years old 176 peoples representing 44.00% Most are Bachelor's degree 248 peoples representing 62.00% Most are the company employees/employee 207 peoples representing 51.70% Most are average income per month 15,001-25,000 baht 167 peoples representing 41.75%

บทนำ

ในปัจจุบันนวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการแพทย์มีความก้าวหน้าอย่างมาก รวมถึงผู้รับบริการทางการแพทย์มีแนวโน้มในการดูแลและใส่ใจสุขภาพร่างกายมากขึ้น ส่งผลถึงอัตราการใช้บริการโรงพยาบาลเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะโรงพยาบาลเอกชน ซึ่งจัดเป็นธุรกิจที่มีศักยภาพและมีแนวโน้มเติบโตดีต่อเนื่องเฉลี่ย 10-13% ในช่วงปี 2562-2564 การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ กับกระแสการดูแลสุขภาพกำลังอยู่ในความสนใจของคนทั่วโลก ปัจจุบันสถานพยาบาลในประเทศไทยมีจำนวน 38,512 แห่ง แบ่งเป็น สถานพยาบาลของรัฐประมาณ 34.7% และสถานพยาบาลเอกชน 65.3% แม้จำนวนสถานพยาบาลของรัฐจะมีอยู่มาก แต่ความพร้อมยังไม่เพียงพอต่อผู้ป่วยในบางพื้นที่ จึงเป็นโอกาสทางการตลาดแก่ธุรกิจโรงพยาบาลเอกชน ซึ่งเน้นให้บริการด้วยความรวดเร็วและสะดวกสบาย อีกปัจจัยหนึ่งคือ ปัจจุบันประเทศไทยเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ โดยสมบูรณ์ โดยมีผู้ที่อายุมากกว่า 60 ปี เกิน 20% ของจำนวนประชากรทั้งหมด วิชาชีพกายภาพบำบัดจึงมีบทบาทสำคัญในการฟื้นฟู รักษา รวมถึงป้องกัน และส่งเสริมสุขภาพร่างกายของผู้ป่วยในปัจจุบัน

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกายภาพบำบัดโรงพยาบาลเอกชน ในเขตบางนา กรุงเทพมหานคร ว่าผู้เข้ารับบริการกายภาพบำบัดมีความพึงพอใจในการใช้บริการมากน้อยเพียงใด และการบริการที่มีนั้นเพียงพอ ต่อความต้องการของผู้รับบริการหรือไม่ โดยหวังว่าข้อมูลในการวิจัยในครั้งนี้จะนำไปใช้ในการปรับปรุงแก้ไขงานด้านการบริการกายภาพบำบัดโรงพยาบาลเอกชน เพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการ และพัฒนาการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนให้มีคุณภาพได้มาตรฐานสากล และสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกายภาพบำบัดโรงพยาบาลเอกชน ในเขตบางนา กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกายภาพบำบัดโรงพยาบาลเอกชน ในเขตบางนา กรุงเทพมหานคร มีขอบเขตการวิจัยดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

มุ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกายภาพบำบัดโรงพยาบาลเอกชน ในเขตบางนา กรุงเทพมหานครโดยมีตัวแปรในการศึกษาดังนี้

1. **ตัวแปรอิสระ** คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, อาชีพ, รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2) ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกายภาพบำบัดโรงพยาบาลเอกชน ในเขตบางนา กรุงเทพมหานคร ดังนี้ คุณค่าที่ลูกค้าจะได้รับ, ต้นทุนของลูกค้า, ความสะดวก, การติดต่อสื่อสาร, การดูแลเอาใจใส่, ความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการ, ความสบาย

ขอบเขตด้านประชากร

ผู้ใช้บริการกายภาพบำบัดโรงพยาบาลเอกชน ในเขตบางนา กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้จะทำการวิจัยตั้งแต่เดือนธันวาคม 2563 - กุมภาพันธ์ 2564

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

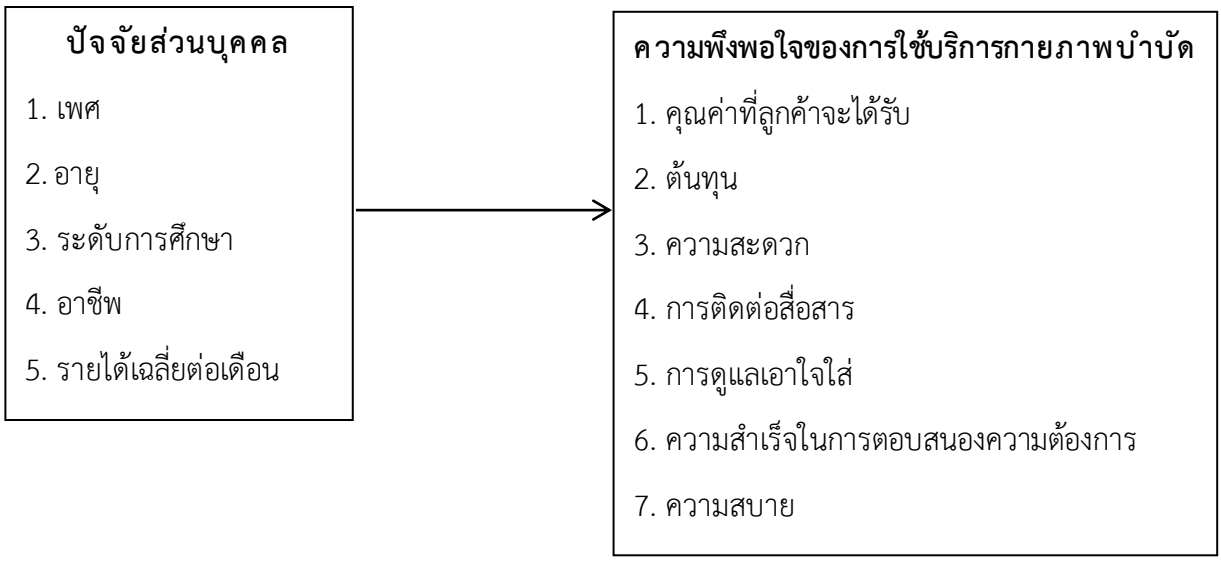
1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกายภาพบำบัดโรงพยาบาลเอกชน ในเขตบางนา กรุงเทพมหานคร

2. สามารถนำผลการวิจัยที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาด้านการให้บริการกายภาพบำบัด โรงพยาบาลเอกชน เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ

3. เพื่อเป็นประโยชน์ในการเป็นฐานข้อมูลและต่อยอดในการทำวิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกายภาพบำบัด โรงพยาบาลเอกชน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ ตัวแปรตาม



แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดในมุมมองของลูกค้า (7 C's)

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ(2556 : 81) ส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 7 ตัว ที่กล่าวมาเป็นมุมมองของธุรกิจที่ให้บริการ การที่จะบริหารการตลาดของธุรกิจให้ประสบความสำเร็จนั้น จะต้องพิจารณาถึงส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้าด้วย ดังต่อไปนี้

ส่วนประสมการตลาดในมุมมองของธุรกิจ	ส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้า
1. ผลิตภัณฑ์ (Product)	1. คุณค่าที่ลูกค้าได้รับ (Customer value)
2. ราคา (Price)	2. ต้นทุน (Cost of customer)
3. ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)	3. ความสะดวก (Convenience)
4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion)	4. การติดต่อสื่อสาร (Communication)
5. พนักงาน (People)	5. การดูแลเอาใจใส่ (Caring)
6. กระบวนการให้บริการ (Process)	6. ความสมบูรณ์การตอบสนองความต้องการ(Completion)
7. สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical evidence)	7. ความสบาย (Comfort)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

วอลเลอร์สไตน์ (1971) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้าย ที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

เคส และ ครัชฟิลด์ (1962) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองพร้อมบรรลุจุดมุ่งหมาย (Goals) ที่ตั้งไว้ระดับหนึ่ง

ทิฟฟิน และ แมคคอร์มิค (1965) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐาน มีความเกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

กายภาพบำบัด เป็นวิชาชีพหนึ่งทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ ตามพระราชบัญญัติวิชาชีพกายภาพบำบัด พ.ศ. 2547 ได้ให้ความหมายของวิชาชีพกายภาพบำบัดไว้ว่า “เป็นวิชาชีพที่กระทำต่อมนุษย์เกี่ยวกับการตรวจประเมิน การวินิจฉัย และการบำบัดความบกพร่องของร่างกายซึ่งเกิดเนื่องจากภาวะของโรคหรือการเคลื่อนไหวที่ไม่ปกติ การป้องกัน การแก้ไขและการฟื้นฟูการเสื่อมสภาพความพิการของร่างกาย รวมทั้งการส่งเสริมสุขภาพร่างกายและจิตใจ ด้วยวิธีการทางกายภาพบำบัด หรือการใช้อุปกรณ์ทางกายภาพบำบัด”

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สิริกาญจน์ กมลปิยะพัฒน์ (2558) ศึกษาเรื่อง “การตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในกรุงเทพมหานคร” ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุระหว่าง 20 – 30 ปี สถานภาพโสด มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 30,000 บาท โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้สิทธิในการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลเอกชนโดยการใช้สิทธิประกันกลุ่ม/สวัสดิการพนักงาน ผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน คือ ตัดสินใจด้วยตัวเอง และจำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ คือ 2-5 ครั้ง/ปี ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ปัจจัยด้านการประกันสุขภาพ และปัจจัยด้านการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ และการประกันสุขภาพ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ชาญกิจ อ่างทอง (2558) ศึกษาเรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ

ของลูกค้ามากที่สุดคือ คุณภาพของการบริการ ซึ่งคุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้ได้นั้น ขึ้นอยู่กับบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ และความผิดพลาดหรือข้อบกพร่องที่ควรเกิดขึ้นน้อยที่สุด ส่วนหนึ่งมีผลมาจากคุณค่าที่ลูกค้ารับรู้ กล่าวคือเมื่อลูกค้าเปรียบเทียบค่ารักษาพยาบาลและค่าบริการกับคุณภาพที่ได้รับแล้วลูกค้ารับรู้ได้ถึงความเหมาะสมเพียงใด ดังนั้นผู้ประกอบการโรงพยาบาลเอกชนควรใส่ใจในเรื่องคุณภาพของการบริการเป็นสำคัญ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและเกิดความจงรักภักดีและกลับมาใช้บริการซ้ำอีกรวมทั้งจะส่งผลให้เกิดการแนะนำให้คนในครอบครัวหรือเพื่อนมาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่ลูกค้าใช้บริการอยู่อีกด้วย

กาญจนี แสนสุข (2561) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน : กรณีศึกษาโรงพยาบาลนครธน” ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7P’s) ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลนครธน เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ปัจจัยด้านพนักงาน และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ในส่วนของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลนครธน มีความพึงพอใจส่วนประสมทางการตลาดในมุมมองลูกค้า (7 C’s) เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณค่าที่ลูกค้าได้รับ ปัจจัยด้านความสบาย และปัจจัยด้านความสะดวกของลูกค้า ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลนครธน ในขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคล อาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลนครธน ส่วนผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด พบว่า ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลนครธน

ปริชญา นกแก้ว (2561) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มาใช้บริการแผนกกายภาพบำบัดโรงพยาบาลทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช” ผลการวิจัยพบว่าระดับความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน ความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้บริการแผนกกายภาพบำบัดโรงพยาบาลทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles), ความน่าเชื่อถือ(Reliability),
การตอบสนองต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการ (Responsive), การเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้มาใช้บริการ (Empathy) พบว่าระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน แต่ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้มาใช้บริการ(Assurance) ระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย พบว่าความคาดหวังมีมากกว่าความพึงพอใจในทุกด้าน

วันเพ็ญ เหลืองนฤทัย (2561) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อมาตรฐานการบริการของหน่วยงานกายภาพบำบัด โรงพยาบาลหัวหิน” ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ป่วยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64.00 อายุ 61 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 35.60 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 48.80 อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานราชการ/พนักงานกระทรวง คิดเป็นร้อยละ 48.40 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.80 สถานภาพส่วนใหญ่เป็นสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 57.30 ผู้ป่วยประเภทระบบกระดูก กล้ามเนื้อและข้อ คิดเป็นร้อยละ 87.30 สิทธิการรักษาข้าราชการพลเรือน/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 30.80 2) ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ที่ระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ด้านกระบวนการทางกายภาพบำบัด มีความพึงพอใจสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการทางกายภาพบำบัด ด้านการบริการทางกายภาพบำบัด ด้านผลลัพธ์การรักษาและฟื้นฟูทางกายภาพบำบัด ด้านเครื่องมืออุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย

เกศรา สุภาสนันท์, วัชรพจน์ ทรัพย์สงวนบุญ (2562) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้ารับบริการคลินิกกายภาพบำบัดในเขตกรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคลากร ด้านผลผลิตและผลิตภาพ ด้านกระบวนการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านการจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ในส่วนของอายุและรายได้มีความสัมพันธ์ต่อการเข้ารับบริการคลินิกกายภาพบำบัดในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านสถานที่ที่เข้ารับบริการ ด้านผู้ตัดสินใจในการเข้ารับบริการ ด้านความถี่ ด้านค่าบริการ และ ด้านวันและเวลาที่จะสะดวกเข้ารับบริการ โดยมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ภูวรินทร์ นามแดง และสมฤดี หาญมานพ (2563) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการกายภาพบำบัดในหน่วยกายภาพบำบัดและธาราบำบัด ศูนย์บริการสุขภาพ คณะสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์” พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ระดับความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการมารับบริการทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านบริการกายภาพบำบัด ด้านราคา ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ในระดับมากที่สุด โดยมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.64, 4.48, 4.34, 4.28, 4.73, 4.46 และ 4.54 ตามลำดับ

วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการกายภาพบำบัดโรงพยาบาลเอกชนในเขตบางนา กรุงเทพมหานคร ตัวอย่างที่ผู้วิจัยทำการเก็บแบบสอบถามทั้งหมด 400 ชุด ซึ่ง โดยใช้สูตรซึ่งไม่ทราบจำนวนแน่นอนประชากรของ W.G. Cochra โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% และยอมรับความคลาดเคลื่อนจากกลุ่มตัวอย่างได้ ร้อยละ 5 หรือ 0.05 ซึ่งผู้วิจัยจะเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. แจกแบบสอบถามให้แก่ประชากรที่กำหนดไว้

2. ตอบข้อซักถามบางประการที่ผู้ตอบแบบสอบถามอาจจะต้องการคำอธิบายเพิ่มเติม

3. เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้ข้อมูลครบถ้วนแล้ว เพื่อนำไปจัดทำและเตรียมสำหรับการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาทำการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ (SPSS Version 26.0)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ร้อยละ (Percentage) สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อบรรยายปัจจัยส่วนบุคคล

2. ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) สำหรับวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกายภาพบำบัดโรงพยาบาลเอกชนในเขตบางนา กรุงเทพมหานคร

3. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) สำหรับการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกายภาพบำบัดโรงพยาบาลเอกชน ในเขตบางนา กรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 1 พบว่า มีผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 63.20 และเพศชาย 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.80 ส่วนใหญ่ มีอายุ 21-30 ปี จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 รองลงมาคือ 31-40 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.25,

41-50 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ16.00, มากกว่า 60 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.75 และ 51-60 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ8.00 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 62.00 รองลงมาคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.75, ปริญญาโท จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.25, สูงกว่าปริญญาโท จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีอาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 51.70 รองลงมาคือ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.25, ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00, อาชีพอิสระ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.30, อื่นๆ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 และ นักเรียน/ นักศึกษา จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75 ตามลำดับ

ส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-25,000 บาท จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.75 รองลงมา 25,001-35,000 บาท จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.25, มากกว่า 35,000บาท จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00, ไม่เกิน 15,000 บาท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกายภาพบำบัดโรงพยาบาลเอกชน ในเขตบางนา กรุงเทพมหานคร มีองค์ประกอบ 7 ด้าน โดยผู้วิจัยจะทาการวิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ย($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(SD) พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกายภาพบำบัดโรงพยาบาลเอกชน ในเขตบางนา กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.28) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านความสำเร็จในกาตอบสนองความต้องการ ด้านคุณค่าที่ลูกค้าได้รับ ด้านความสบาย ด้านความสะดวกของลูกค้า ($\bar{X}$ = 4.54, $\bar{X}$ = 4.44, $\bar{X}$ = 4.39, $\bar{X}$ = 4.39, $\bar{X}$ = 4.28) ตามลำดับ และด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านต้นทุนของลูกค้า ด้านการติดต่อสื่อสารของลูกค้า ($\bar{X}$ = 4.11, $\bar{X}$ = 3.85) ตามลำดับ

สรุปผลการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกายภาพบำบัดโรงพยาบาลเอกชน ในเขตบางนา กรุงเทพมหานคร มีผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 63.20 และเพศชาย 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.80 ส่วนใหญ่ มีอายุ 21-30 ปี จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 รองลงมาคือ 31-40 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.25, 41-50 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ16.00, มากกว่า 60 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.75 และ 51-60 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ8.00 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 62.00 รองลงมาคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.75, ปริญญาโท จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.25, สูงกว่าปริญญาโท จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีอาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 51.70 รองลงมาคือ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.25, ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00, อาชีพอิสระ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.30, อื่นๆ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 และนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-25,000 บาท จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.75 รองลงมา 25,001-35,000 บาท จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.25, มากกว่า 35,000บาท จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00, ไม่เกิน 15,000 บาท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 ตามลำดับ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกายภาพบำบัดโรงพยาบาลเอกชน ในเขตบางนา กรุงเทพมหานคร

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านความสำเร็จในกาตอบสนองความต้องการ ด้านคุณค่าที่ลูกค้าได้รับ ด้านความสบาย ด้านความสะดวกของลูกค้า ตามลำดับ และด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านต้นทุนของลูกค้า ด้านการติดต่อสื่อสารของลูกค้า ตามลำดับ

อภิปรายผล

1.ด้านคุณค่าที่ลูกค้าได้รับ

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีความสามารถเชิงวิชาชีพการรักษาอาการดีขึ้นมีการบริการที่ดีจากนักกายภาพบำบัด รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ มีการให้คำแนะนำที่เหมาะสมเกี่ยวกับโรค มีการติดตามการรักษาอย่างต่อเนื่อง ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปริชญา นกแก้ว (2561) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มาใช้บริการแผนกกายภาพบำบัดโรงพยาบาลทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช”

2.ด้านต้นทุนของลูกค้า

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ได้รับการบริการที่คุ้มค่า เหมาะสมกับค่าใช้จ่าย ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ รับชำระค่าบริการหลายรูปแบบ เช่น เงินสดหรือบัตรเครดิต ค่าบริการมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับคุณภาพการรักษา ค่าบริการมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับบริการที่ได้รับ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกศรา สุภาสนันท์, วัชรพจน์ ทรัพย์สงวนบุญ (2562) ศึกษาเรื่อง“ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้ารับบริการคลินิกกายภาพบำบัดในเขตกรุงเทพมหานคร”

3.ด้านความสะดวกของลูกค้า

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบปลอดภัยในการให้บริการ ที่ตั้งโรงพยาบาลสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ ได้รับความสะดวกในการติดต่อและการใช้บริการ ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ มีบริการรับ-ส่งผู้ใช้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กาญจนี แสนสุข (2561) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน : กรณีศึกษาโรงพยาบาลนครธน”

4. ด้านการติดต่อสื่อสารของลูกค้า

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ได้รับข่าวสารต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ เช่น กิจกรรมส่งเสริมการขายมีส่วนลดเมื่อชำระค่าใช่จ่ายเป็นเงินสด มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์ และSocial Media มีการติดต่อ สื่อสารทางตรงกับผู้ใช้บริการหลากหลายรูปแบบอย่างสม่ำเสมอ มีส่วนลดหรือแบ่งชำระเมื่อชำระค่าใช่จ่ายเป็นบัตรเครดิตที่ร่วมรายการ

กับทางโรงพยาบาล มีรายการแถมหรือส่วนลดสำหรับแพ็กเกจการใช้บริการทางกายภาพบำบัด ตามลำดับรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ

สิริกาญจน์ กมลปิยะพัฒน์ (2558) ศึกษาเรื่อง “การตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในกรุงเทพมหานคร”

5. ด้านการดูแลเอาใจใส่

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ได้รับการดูแลเอาใจใส่อย่างดีจากบุคลากรที่ให้บริการ บุคลากรแต่งกายเรียบร้อย สะอาด ดูน่าเชื่อถือ บุคลากรมีความกระตือรือร้น และใส่ใจผู้ใช้บริการ บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการที่ดี ตามลำดับ รวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภูวรินทร์ นามแดง และสมฤดี หาญมานพ (2563) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการกายภาพบำบัดในหน่วยกายภาพบำบัดและธาราบำบัด ศูนย์บริการสุขภาพ คณะสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์”

6. ด้านความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการ

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีการให้บริการอย่างเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง กระบวนการให้บริการมีความต่อเนื่องรวดเร็ว สามารถตอบคำถามหรือข้อสงสัยได้ทันทีและชัดเจน ได้รับการบริการที่สมบูรณ์แบบในแต่ละขั้นตอนของระบบการบริการทางกายภาพบำบัด ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาญกิจ อ่างทอง (2558) ศึกษาเรื่อง “ การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล”

7.ด้านความสบาย

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ เครื่องมืออุปกรณ์การรักษามีความสะอาดปลอดภัย ได้รับความสบายกาย สบายใจจากสภาพแวดล้อมต่างๆ เช่น บรรยากาศโดยรอบ ความสะอาด ความปลอดภัย บริเวณภายในแผนกกายภาพบำบัดตกแต่งสวยงาม มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆไว้บริการเพียงพอ เช่น ห้องน้ำ รถเข็น จุดบริการน้ำดื่ม มุมนั่งรอรับบริการ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วันเพ็ญ เหลืองนฤทัย (2561) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อมาตรฐานการบริการของหน่วยงานกายภาพบำบัด โรงพยาบาลหัวหิน”

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. ด้านคุณค่าที่ลูกค้าได้รับ

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ มีการติดตามการรักษาอย่างต่อเนื่อง กล่าวคือ หลังได้รับการรักษาทางกายภาพบำบัด ควรมีการติดตามอาการหลังการรักษาอย่างต่อเนื่อง ด้วยการลงนัดวันที่จะเข้ามารักษาในวันถัดไป และโทรติดตามอาการกับผู้ใช้บริการ

2. ด้านต้นทุนของลูกค้า

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ค่าบริการมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับบริการที่ได้รับ, ค่าบริการมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับคุณภาพการรักษา กล่าวคือ ให้เจ้าหน้าที่เพิ่มการบริการด้วยการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการให้เพิ่มมากขึ้น เพิ่มคุณภาพการบริการที่ดีกว่า รวดเร็วกว่า

3. ด้านความสะดวกของลูกค้า

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ มีบริการรับ-ส่งผู้ใช้บริการที่สะดวก รวดเร็ว กล่าวคือ ให้ลดระยะเวลาการรอคอยของผู้รับบริการในการเข้ารับการรักษา โดยให้ฝ่ายบริหารปรับปรุงนโยบายระยะเวลาและขั้นตอนการรับบริการที่ใช้เวลาน้อยลงหรือมีมาตรการที่ดีขึ้น

4. ด้านการติดต่อสื่อสารของลูกค้า

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ มีรายการแถม หรือส่วนลดสำหรับแพ็กเกจการใช้บริการทางกายภาพบำบัด กล่าวคือ ให้เพิ่มแรงจูงใจในการเข้ารับการรักษาทางกายภาพบำบัดให้หลากหลายมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ตรงกับโปรแกรมการรักษาในผู้ป่วยในแต่ละบุคคล เพิ่มแพ็กเกจให้มากขึ้น

5. ด้านการดูแลเอาใจใส่

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการที่ดี กล่าวคือ ทางโรงพยาบาลส่งให้
นักกายภาพบำบัดได้เข้ารับการอบรมความรู้ทางกายภาพบำบัดอย่างสม่ำเสมอเป็นประจำทุกปี และมาแชร์ความรู้ให้กับบุคลากรที่ร่วมงานทุกคนเพื่ออัพเดทความรู้ให้ทั่วถึงกันในการให้ความรู้กับผู้เข้ารับการรักษา

6. ด้านความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการ

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ได้รับการบริการที่สมบูรณ์แบบในแต่ละขั้นตอนของระบบการบริการทางกายภาพบำบัด กล่าวคือ ฝ่ายบริหารทางโรงพยาบาลเอกชน ควรเร่งหาปัญหาที่ตรงจุดและเข้าไปแก้ไขปัญหาอย่างทันท่วงทีว่าระบบการบริการทางกายภาพบำบัดมีจุดบกพร่องตรงส่วนไหน โดยพิจารณาในแต่ละขั้นตอนของระบบ

7. ด้านความสบาย

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆไว้บริการเพียงพอ เช่น ห้องน้ำ รถเข็น จุดบริการน้ำดื่ม มุมนั่งรอรับบริการ กล่าวคือ ควรตรวจสอบความพร้อมในการใช้งานสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ

บรรณานุกรม

กาญจนี แสนสุข. (2561). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน : กรณีศึกษาโรงพยาบาลนครธน. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสยาม.

เกศรา สุภาสนันท์, วัชรพจน์ ทรัพย์สงวนบุญ. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้ารับบริการคลินิกกายภาพบำบัด ในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารวิชาการการตลาดและการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ปีที่ 6.

ชาญกิจ อ่างทอง. (2558). การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ปริชญา นกแก้ว. (2561). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มาใช้บริการ แผนกกายภาพบำบัด โรงพยาบาลทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช.การค้นคว้าอิสระวิชาเอกบริหารธุรกิจ สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดนครศรีธรรมราช.

พูลสุข นิลกิจศรานนท์. (2562). แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรมปี 2562-64 ธุรกิจโรงพยาบาลเอกชน. สืบค้นเมื่อ 4 มกราคม 2564. จาก https://www.krungsri.com/bank/getmedia.

ภูวรินทร์ นามแดง และสมฤดี หาญมาน. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการกายภาพบำบัดในหน่วยกายภาพบำบัดและธาราบำบัดศูนย์บริการสุขภาพ คณะสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. วารสาร Mahidol R2R e-journal ปีที่ 7.

วจิราภรณ์ การะเกตุ. (2562). ประเทศไทยกับสังคมผู้สูงอายุ. สืบค้นเมื่อ 4 มกราคม 2564. จาก https://il.mahidol.ac.th/th/i-Learning-Clinic/general-articles.

วันเพ็ญ เหลืองนฤทัย. (2561). ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อมาตรฐานการบริการของหน่วยงานกายภาพบำบัด โรงพยาบาลหัวหิน. วารสารหัวหินสุขใจไกลกังวล ปีที่ 3 ฉบับที่ 1 มกราคม – มิถุนายน 2561.

สิริกาญจน์ กมลปิยะพัฒน์. (2558). การตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยกรุงเทพ.