

คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลโพธิสัย จังหวัดหนองคาย

The quality of services affecting the satisfaction of users of emergency medical services
at Phon Phisai Hospital, Nong Khai Province.

(Received: March 16,2025 ; Revised: April 7,2025 ; Accepted: April 8,2025)

ณัฐพร ศิลาคม¹ อธิธิฤทธิ์ ศิลาคม²

Nathapohn Silakhom¹ Itthirith Silakhom²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลโพธิสัย จังหวัดหนองคาย การวิจัยแบบเชิงสำรวจภาคตัดขวาง เพื่อรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการ 5 ด้านและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน โดยใช้ RATER MODEL ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 86 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติพรรณนาและวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง สมมติฐาน คือ ตัวแปรด้านคุณภาพการให้บริการอย่างน้อย 1 ตัว ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลโพธิสัย จังหวัดหนองคาย

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ป่วย เพศหญิง กลุ่มอายุ 61 ปีขึ้นไป การศึกษาชั้นประถมศึกษา ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลโพธิสัย จังหวัดหนองคาย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านความเป็นรูปธรรมอยู่ในระดับสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ด้านการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจ ด้านการให้ความเชื่อมั่น และด้านการตอบสนองความต้องการ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลโพธิสัย จังหวัดหนองคาย ณ จุดบริการรถกู้ชีพหรือรถพยาบาลและ ณ จุดบริการห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลโพธิสัย จังหวัดหนองคาย ณ จุดบริการรถกู้ชีพหรือรถพยาบาล พบว่า ตัวแปรด้านการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่และด้านการตอบสนองความต้องการส่งผลทางบวกต่อคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน ซึ่งยอมรับสมมติฐาน และ ณ จุดบริการห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน พบว่า ตัวแปรด้านความเป็นรูปธรรมและด้านการให้ความเชื่อมั่นส่งผลทางบวกต่อคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน ซึ่งยอมรับสมมติฐาน

คำสำคัญ: คุณภาพบริการ, ความพึงพอใจ, การแพทย์ฉุกเฉิน

Abstract

This research aimed to investigate the service quality factors that influence the satisfaction of emergency medical service users at Phon Phisai Hospital, Nong Khai Province. A cross-sectional survey design was employed to collect opinions on five aspects of service quality and satisfaction among emergency medical service users, utilizing the RATER model with a sample size of 86 individuals. Data were analyzed using descriptive statistics and multiple regression analysis. The hypothesis is that at least one service quality variable affects the satisfaction of emergency medical service users at Phon Phisai Hospital, Nong Khai Province.

The research results showed that most respondents were female patients aged 61 years or older, with a primary education. The overall perception of emergency medical service (EMS) quality at Phon Phisai Hospital, Nong Khai Province, was high level. Among the service dimensions, tangibility received the highest rating, followed by staff caring, reliability/trust, confidence, and responsiveness. Satisfaction levels among EMS users were high at both the ambulance service point and the emergency room. Hypothesis testing

¹ พยาบาลวิชาชีพระดับชำนาญการ

² นักวิจัยอิสระ

revealed that: For ambulance services, staff caring and responsiveness positively influenced service quality and user satisfaction, supporting the hypothesis; for emergency room services, tangibility and confidence had a significant positive effect on service quality and satisfaction, further validating the hypothesis.

Keywords: Service quality, Satisfaction, Emergency medical service

บทนำ

ในปัจจุบันการจัดบริการการแพทย์ฉุกเฉินในประเทศไทยมีการกระจายไปทั่วทุกพื้นที่ มีการจัดระบบบริการเพื่อดูแลรักษาผู้ป่วยทั้งกรณีอุบัติเหตุและฉุกเฉิน การพัฒนาระบบ การจัดการกู้ชีพเพื่อการเคลื่อนย้ายผู้ป่วย ณ จุดเกิดเหตุ การส่งต่อ ระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินเป็นการปฏิบัติการด้านการแพทย์ฉุกเฉินนับตั้งแต่การรับรู้ถึงภาวะการเจ็บป่วยฉุกเฉินจนถึงการดำเนินการให้ผู้ป่วยฉุกเฉินได้รับการบำบัดรักษาให้พ้นภาวะฉุกเฉิน ซึ่งรวมถึงการประเมิน การจัดการ การประสานงาน การควบคุม ดูแล การติดต่อสื่อสาร การลำเลียงหรือขนส่ง การตรวจวินิจฉัย และการบำบัดรักษาพยาบาลผู้ป่วยฉุกเฉิน ทั้งนอกสถานพยาบาลและในสถานพยาบาล การปฏิบัติการฉุกเฉิน เมื่อเกิดเหตุ ผู้เห็นเหตุการณ์โทรแจ้ง 1669 เพื่อแจ้งเหตุและขอความช่วยเหลือ ทาง 1669 ประเมินอาการทางโทรศัพท์แล้วแจ้งรถกู้ชีพ ถ้าเป็นผู้ป่วยอาการหนัก รถกู้ชีพของโรงพยาบาลจะออกมารับผู้ป่วย แต่ถ้าอาการไม่หนักรถกู้ชีพของมูลนิธิจะเป็นผู้มารับผู้ป่วย ดูแลนำส่งโรงพยาบาลจากสถิติปี 2564 พบว่าจำนวนปฏิบัติการออกมารับผู้ป่วย ณ จุดเกิดเหตุ รวมทั้งจำนวนผู้ป่วยเพิ่มขึ้น มีการรักษา นำส่ง 8,102,758 ครั้ง (93.69%) เสียชีวิตก่อนชุดปฏิบัติการไปถึง 61,490 ครั้ง (0.71%) มีการรักษาและเสียชีวิต ณ จุดเกิดเหตุ 20,330 ครั้ง (0.24%) มีการรักษาและเสียชีวิตระหว่างนำส่ง 2,624 ครั้ง (0.03%) มีผู้ป่วยฉุกเฉินวิกฤต ร้อยละ 36.48 ได้รับปฏิบัติการฉุกเฉินภายใน 8 นาที ข้อมูลจากงานวิจัย พบว่า หนึ่งในปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการรอดชีวิตคือ เวลาจากรับแจ้งเหตุจนถึงที่เกิดเหตุ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 นาที (Response time $\leq$ 10 minutes) มีโอกาสรอดชีวิตจนถึงโรงพยาบาลมากกว่ากลุ่มที่

เวลาจากรับแจ้งเหตุจนถึงที่เกิดเหตุที่มากกว่า 10 นาที 1.26 เท่า¹ จังหวัดหนองคายเป็นพื้นที่ในเขตสุขภาพที่ 8 ได้ปฏิบัติการกู้ชีพ ในปี 2564 ได้ปฏิบัติการกู้ชีพ 14,253 ครั้ง จำนวนผู้ป่วย 14,529 ราย ในปี 2565 จำนวนปฏิบัติการกู้ชีพ 12,752 ครั้ง จำนวนผู้ป่วย 13,306 ราย² ในปี 2559 สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการการแพทย์ฉุกเฉิน พบว่า ความพึงพอใจด้านการใช้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจมากถึงมากที่สุด ณ จุดบริการที่รถกู้ชีพ พบว่า ผู้ป่วยมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ส่วนจุดบริการ ณ ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน พบว่าผู้ป่วยมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด³

โรงพยาบาลโพธิ์พิสัย มีจำนวนปฏิบัติการฉุกเฉินออกมารับผู้ป่วย ณ จุดเกิดเหตุ โดยรถกู้ชีพหรือรถพยาบาลของโรงพยาบาล จำนวน 610, 572 และ 510 ครั้งในปี 2564, 2565 และ 2566 ตามลำดับ ร้อยละผู้ป่วยฉุกเฉินที่ได้รับการปฏิบัติการฉุกเฉินโดยรถกู้ชีพของโรงพยาบาล ซึ่งมีระยะทางห่างจากโรงพยาบาลรัศมี 10 กิโลเมตร ภายใน 10 นาที ในปี 2564, 2565, 2566 เท่ากับ 52, 49 และ 38 ตามลำดับ⁴ ซึ่งตัวชี้วัดระดับชาติจะต้องใช้ไปถึงที่เกิดเหตุภายในเวลา 8 นาที⁵ และที่ผ่านมาไม่มีการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน แต่มีการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวมของหน่วยงานในปีที่ผ่านมาพบร้อยละ 85 ส่วนทางด้านมิติคุณภาพบริการยังพบอุบัติการณ์ ในปีงบประมาณ 2567 ที่ผ่านมา มีอุบัติการณ์เครื่องมือไม่พร้อมใช้งาน 2 ครั้ง บุคลากรไม่พร้อมปฏิบัติหน้าที่เนื่องจากติดภารกิจการส่งต่อผู้ป่วยไปยังโรงพยาบาลอื่น จำนวน 1 ครั้ง ออกรับผู้ป่วย ณ จุดเกิดเหตุซ้ำ จำนวน 1 ครั้ง และกู้ภัยของมูลนิธิไม่ประสานขอความช่วยเหลือจากโรงพยาบาล แต่

ตัดสินใจนำผู้ป่วยอาการหนักส่งโรงพยาบาลเอง
จำนวน 9 ครั้ง

ผู้วิจัยได้เห็นความสำคัญของคุณภาพบริการ
ซึ่งประกอบด้วย 5 มิติ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ ความ
ไว้วางใจ คุณภาพของสิ่งที่จับต้องได้ การเอาใจใส่
จากบุคลากรและการตอบสนองของบุคลากร⁶ ที่
ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 8 ด้าน
ได้แก่ 1) ความสะดวกในการใช้บริการ 2) ความ
รวดเร็วในการบริการ 3) การประสานงานเพื่อการ
ดูแลรักษา 4) ขั้นตอนการให้บริการ 5) การพูดจา
ของเจ้าหน้าที่ 6) การให้คำแนะนำปรึกษาของ
เจ้าหน้าที่ 7) การได้รับข้อมูลข่าวสาร 8) ผลการ
ให้บริการในการช่วยเหลือผู้ป่วย ณ จุดบริการรถกู้
ชีพและจุดบริการห้องอุบัติเหตุฉุกเฉินและนิติเวช
ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพบริการ
ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการแพทย์
ฉุกเฉิน โรงพยาบาลโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย
เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขคุณภาพบริการใน
ด้านต่างๆให้สอดคล้องกับความต้องการของ
ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจตามที
คาดหวัง

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความ
พึงพอใจของผู้ใช้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน
โรงพยาบาลโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย

สมมติฐานการวิจัย

ตัวแปรด้านคุณภาพการให้บริการอย่างน้อย
1 ตัว ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
การแพทย์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลโพธิ์พิสัย จังหวัด
หนองคาย

วิธีการวิจัย

ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ เลือกการวิจัยเชิง
สำรวจแบบภาคตัดขวาง สำรวจเพื่อรวบรวมข้อมูล
ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการ 5 ด้านและ
การตัดสินใจใช้บริการการแพทย์ฉุกเฉินของกลุ่ม
ตัวอย่าง ณ จุดหนึ่งของเวลา โดยใช้ RATER

MODEL ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ R:
Reliability (ความน่าเชื่อถือ), A: Assurance
(ความไว้วางใจ), T: Tangibles (คุณภาพของสิ่งที่
จับต้องได้), E: Empathy (การเอาใจใส่จาก
บุคลากร) และ R: Responsiveness (การ
ตอบสนองของบุคลากร)

ประชากรเป็นผู้ป่วยหรือญาติผู้ป่วยที่เคยใช้
บริการการแพทย์ฉุกเฉินโดยรถกู้ชีพของ
โรงพยาบาลโพธิ์พิสัย โดยการสั่งการของศูนย์สั่ง
การจังหวัด ช่วงเวลา 6 เดือนย้อนหลัง ตั้งแต่วันที่
1 เมษายน-30 กันยายน 2567 จำนวน 108 คน
เป็นผู้มีสติสัมปชัญญะ สามารถสื่อสารได้ ขนาด
กลุ่มตัวอย่าง คำนวณจากสูตร Yamane⁷
กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ .05 ค่าความเชื่อมั่น
ประชากรที่ระดับ 95% ได้จำนวนตัวอย่าง 86 คน
และทำการสุ่มอย่างง่ายโดยการจับสลาก

ระยะเวลาศึกษาวิจัย 2 เดือน ตั้งแต่วันที่ 1
ธันวาคม 2567-31 มกราคม 2568 สถานที่ งาน
อุบัติเหตุฉุกเฉินและนิติเวช โรงพยาบาลโพธิ์พิสัย
จังหวัดหนองคาย

การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม
ความคิดเห็นคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึง
พอใจของผู้ใช้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน ซึ่ง
ประกอบด้วยรายละเอียด 3 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้
แบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (Check List)
2. ข้อมูลความคิดเห็นคุณภาพบริการที่
ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการแพทย์
ฉุกเฉิน โรงพยาบาลโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย
ประยุกต์จากแบบสอบถามคุณภาพการให้บริการที่
มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการการแพทย์
ฉุกเฉิน โรงพยาบาลศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย⁸
และแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อ
บริการการแพทย์ฉุกเฉินประจำปี 2559³ ใช้
แบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating
Scale)⁹ ประกอบด้วยข้อคำถามที่แสดงความคิดเห็น
แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ระดับ คือ 5
หมายถึง มากที่สุด, 4 หมายถึง มาก, 3 หมายถึง

ปานกลาง, 2 หมายถึง น้อย และ 1 หมายถึง น้อยที่สุด

ใช้เกณฑ์การประเมินผลโดยการหาค่าเฉลี่ยแบ่งระดับออกเป็น 5 ระดับชั้น โดยการหาช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้น (คะแนน1-5) และคำนวณจากสูตรดังนี้ อันตรภาคชั้น เท่ากับ¹⁰

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับชั้น}} = \frac{5-1}{5} = 0.8$$

การแปลผลคำถามแบบประเมินค่า (Rating Scale) โดยวิธีค่าเฉลี่ย (Mean)

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 - 5.00 หมายความว่า เห็นด้วยมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 - 4.20 หมายความว่า เห็นด้วยมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 - 3.40 หมายความว่า เห็นด้วยปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 - 2.60 หมายความว่า เห็นด้วยน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.80 หมายความว่า เห็นด้วยน้อยที่สุด

3. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

นำแบบสอบถามหาค่าความสอดคล้องด้านเนื้อหา (Index of item objective congruence; IOC) ผู้วิจัยนำแบบทดสอบให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ซึ่งเป็นผู้มีความเชี่ยวชาญด้านการทำวิจัยและบุคลากรทางการแพทย์และการสาธารณสุขที่เชี่ยวชาญด้านระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินเพื่อตรวจสอบความสอดคล้องด้านเนื้อหา ค่า IOC เท่ากับ 0.67-1.00 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้กับผู้ป่วยหรือญาติที่เคยใช้บริการการแพทย์ฉุกเฉินโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชท่าบ่อ ที่ไม่ได้เข้าร่วมโครงการวิจัยจำนวน 30 ราย นำข้อมูลมาวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) เท่ากับ 0.95

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์เชิงพรรณนา ได้แก่ จำนวน ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

โดยมีรายละเอียดดังนี้ 1) ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษาและประสบการณ์การใช้บริการรถกู้ชีพในฐานะ อธิบายด้วยค่าความถี่ และร้อยละ 2) ข้อมูลระดับความคิดเห็นของคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจในการใช้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลโพธิ์พิสัย อธิบายด้วยค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. การวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential Statistics) วิเคราะห์ความสัมพันธ์หลายตัวแปร ที่อธิบายความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม โดยใช้สถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานในการวิเคราะห์ หาตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม หรือเป็นการพยากรณ์ตัวแปรอิสระอย่างน้อยหนึ่งตัว ที่มีอิทธิพลส่งผลต่อตัวแปรตาม

3. การทดสอบข้อตกลงเบื้องต้น การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณในการทดสอบสมมติฐานการวิเคราะห์คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยได้ตรวจสอบคุณสมบัติของตัวแปรว่ามีความเหมาะสมกับการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ โดยการทดสอบข้อตกลงเบื้องต้น ดังนี้ 1) ตัวแปรต้นหรือตัวแปรอิสระต้องเกิดก่อนตัวแปรตามหรือตัวแปรเกณฑ์ 2) ตัวแปรตามต้อง Normality โดยค่า (Abs)Zskewness <3 , (Abs)ZKurtosis <10¹¹ 3) ตัวแปรต้นและตัวแปรตามต้องสัมพันธ์กัน (Correlation ต้อง Sig) 4) ต้องไม่เกิด Multiple collinearity¹¹ การวิเคราะห์ผลเพื่อไม่ให้เกิดความสัมพันธ์กันเองของตัวแปรหรือตัวแปรต้องเป็นอิสระต่อกันตัวแปรหากมีความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรกันเองมากจะทำให้ตัวแปรมีความหมายเหมือนกัน ดังนั้นจึงจำเป็นต้องทำการตรวจสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียสัน ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษาไม่ควรเกิน 0.80 นอกจากนี้ยังได้พิจารณาพร้อมกับค่า VIF

ไม่ควรเกิน 10 สำหรับค่า tolerance ควรอยู่ระหว่าง 0.10 ถึง 1.00 และค่า Durbin-Watson ควรมีค่าอยู่ระหว่าง 1.50 - 2.50¹¹

จริยธรรมการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้รับการอนุมัติจาก คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดหนองคาย เลขที่ 107/2567

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไป ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ พบว่า เพศชายจำนวน 35 ราย ร้อยละ 40.7 เพศหญิงจำนวน 51 ราย ร้อยละ 59.3 อายุ 18-30 ปี จำนวน 9 ราย ร้อยละ 10.5 อายุ 31-40 ปี จำนวน 17 ราย ร้อยละ 19.8 อายุ 41-50 ปี จำนวน 13 ราย ร้อยละ 15.1 อายุ 51-60 ปี จำนวน 21 ราย ร้อยละ 24.4 และอายุ 61 ปี ขึ้นไปจำนวน 26 ราย ร้อยละ 30.2 การศึกษาระดับประถมศึกษาจำนวน 60 ราย ร้อยละ 69.8 ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 26 ราย ร้อยละ 30.2 และไม่พบผู้ที่ไม่ได้เรียนหนังสือ ระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ประสบการณ์การใช้บริการรถกู้ชีพในฐานะผู้ป่วย จำนวน 58 ราย ร้อยละ 67.4 และเป็นญาติ จำนวน 28 ราย ร้อยละ 32.6

2. ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.10$, $S.D. = 0.58$) ด้านความเป็นรูปธรรม ($\bar{x} = 4.17$, $S.D. = 0.54$) อยู่ในระดับสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ด้านการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ ($\bar{x} = 4.16$, $S.D. = 0.67$) ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจ ($\bar{x} = 4.09$, $S.D. = 0.57$) ด้านการให้ความเชื่อมั่น ($\bar{x} = 4.08$, $S.D. = 0.53$) และด้านการตอบสนองความต้องการ ($\bar{x} = 4.03$, $S.D. = 0.59$) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลโพธิ์ชัย

จังหวัดหนองคาย ณ จุดบริการรถกู้ชีพหรือรถพยาบาล พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย ณ จุดบริการรถกู้ชีพหรือรถพยาบาล โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.12$, $S.D. = 0.67$) ด้านความรวดเร็วของชุดปฏิบัติการกู้ชีพอยู่ในระดับสูงสุด ($\bar{x} = 4.17$, $S.D. = 0.73$) รองลงมา ได้แก่ ด้านการพูดจา สื่อสารของเจ้าหน้าที่ ($\bar{x} = 4.17$, $S.D. = 0.73$) และผลการให้บริการในการช่วยเหลือผู้ป่วย ($\bar{x} = 4.16$, $S.D. = 0.66$) ด้านความสะดวกที่ให้บริการ ($\bar{x} = 4.14$, $S.D. = 0.65$) ด้านข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอต่อการตัดสินใจใช้บริการ ($\bar{x} = 4.12$, $S.D. = 0.67$) และขั้นตอนการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน ($\bar{x} = 4.12$, $S.D. = 0.71$) ด้านการประสานการบริการ ($\bar{x} = 4.10$, $S.D. = 0.57$) และด้านการได้รับคำแนะนำและคำปรึกษาเบื้องต้น ($\bar{x} = 4.05$, $S.D. = 0.70$)

4. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย ณ จุดบริการห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย ณ จุดบริการห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.05$, $S.D. = 0.70$) ด้านความสะดวกที่ให้บริการการดูแลรักษา อยู่ในระดับสูงสุด ($\bar{x} = 4.08$, $S.D. = 0.80$) รองลงมา ได้แก่ ด้านข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอต่อการตัดสินใจใช้บริการรักษาพยาบาล ($\bar{x} = 4.01$, $S.D. = 0.75$) ด้านการได้รับคำแนะนำและคำปรึกษาในระหว่างการรักษาและก่อนจำหน่าย ($\bar{x} = 4.00$, $S.D. = 0.70$) ด้านความรวดเร็วของการดูแลรักษา ($\bar{x} = 3.97$, $S.D. = 0.81$) และด้านผลการให้บริการในการช่วยเหลือผู้ป่วย ($\bar{x} = 3.97$, $S.D. = 0.83$) ด้านขั้นตอนการให้บริการการดูแลรักษา ($\bar{x} = 3.94$, $S.D. = 0.69$) ด้านการประสานการบริการเพื่อการดูแลรักษา ($\bar{x} = 3.92$, $S.D. = 0.70$) และด้านการพูดจา สื่อสารของเจ้าหน้าที่ ($\bar{x} = 3.90$, $S.D. = 0.73$) ตามลำดับ

5. การตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นก่อนใช้ค่าสถิติถดถอยพหุคูณ พบว่า 1) ตัวแปรต้นหรือตัวแปรอิสระต้องเกิดก่อนตัวแปรตามหรือตัวแปรเกณฑ์จากการสืบค้นวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องพบว่า คุณภาพบริการประยุกต์จากกรอบแนวคิด RATER MODEL ซึ่งประกอบด้วยมิติคุณภาพบริการ ซึ่งประกอบด้วย 5 มิติ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ คุณภาพของสิ่งที่จับต้องได้ การเอาใจใส่จากบุคลากรและการตอบสนองของบุคลากร ซึ่งส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ ดังนั้น คุณภาพบริการเกิดก่อนความพึงพอใจในการใช้บริการ 2) ตัวแปรตามมีลักษณะการแจกแจงเป็นแบบโค้งปกติ (Normality) โดย ณ จุดรถกู้ชีพหรือรพพยาบาล ค่า $Z_{Skewness} = .313 / .260 = 1.2$, $Z_{Kurtosis} = -.584 / .514 = -1.13$ และ ณ จุดห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน ค่า $Z_{Skewness} = .001 /$

$.260 = 0.003$, $Z_{Kurtosis} = -.954 / .514 = -1.85$ (ปกติ $Z_{Skewness} < 3$ และ $Z_{Kurtosis} < 10$) 3) ค่าความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลโพธิ์สัญ จังหวัดหนองคาย มีความสัมพันธ์กัน ที่ระดับนัยสำคัญน้อยกว่า .05 4) ไม่เกิด Multiple collinearity ได้แก่ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียสัน ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษาไม่เกิน 0.80 ซึ่งค่าที่ได้อยู่ระหว่าง 0.48 - 0.72 ค่า VIF ของตัวแปรอิสระ มีค่าอยู่ระหว่าง 1.66-2.65 (ไม่ควรเกิน 10) และค่า Tolerance มีค่า 0.413-0.603 (ควรอยู่ระหว่าง 0.10 ถึง 1.00) ค่าความคลาดเคลื่อนเป็นอิสระต่อกัน โดยพิจารณาจากค่า Durbin-Watson มีค่า 1.96 (ควรอยู่ระหว่าง 1.50 - 2.50) ซึ่งถือว่าเป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้น

ตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลโพธิ์สัญ จังหวัดหนองคาย ณ จุดบริการรถกู้ชีพหรือรพพยาบาล

คุณภาพที่ให้บริการ	การตัดสินใจใช้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน			t	p
	B	SE	β		
ด้านความเป็นรูปธรรม	.081	.124	.083	.553	.503
ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจ	.049	.127	.041	.332	.468
ด้านการตอบสนองความต้องการ	.494	.135	.496	2.653	.016
ด้านการให้ความเชื่อมั่น	.112	.112	.172	1.401	.145
ด้านการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่	.511	.137	.579	3.461	.001
Adjusted R Square = .907 R Square = .908 R = .914					

$P < .05$

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลโพธิ์สัญ จังหวัดหนองคาย ณ จุดบริการรถกู้ชีพหรือรพพยาบาล ด้วยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณพบว่า ตัวแปรด้านการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่และด้านการตอบสนองความต้องการส่งผลทางบวกต่อคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการแพทย์ฉุกเฉินและสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในการใช้บริการการแพทย์

ฉุกเฉิน ได้ร้อยละ 90.8 โดยที่ตัวแปรด้านการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจมากที่สุดรองลงมาคือ ด้านการตอบสนองความต้องการโดยสามารถเขียนสมการถดถอยได้ ดังนี้

$$\hat{y} = 0.511x_5 + 0.494x_3$$

และเขียนสมการคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

$$\hat{Zy} = 0.579 Zx_5 + 0.496 Zx_3$$

ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน
โรงพยาบาลโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย ณ จุดบริการห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน

คุณภาพที่ให้บริการ	การตัดสินใจใช้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน			t	p
	B	SE	β		
ด้านความเป็นรูปธรรม	.517	.149	.533	3.463	.001
ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจ	.059	.137	.061	.430	.668
ด้านการตอบสนองความต้องการ	.094	.145	.096	.653	.516
ด้านการให้ความเชื่อมั่น	.311	.138	.318	2.257	.017
ด้านการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่	.171	.117	.179	1.461	.148
Adjusted R Square = .986 R Square = .987 R = .994					

P<.05

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย ณ จุดบริการห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน ด้วยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณพบว่า ตัวแปรด้านความเป็นรูปธรรมและด้านการให้ความเชื่อมั่น ส่งผลทางบวกต่อคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการแพทย์ฉุกเฉินและสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในการใช้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน ได้ร้อยละ 98.7 โดยที่ตัวแปรด้านความเป็นรูปธรรมส่งผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการให้ความเชื่อมั่น โดยสามารถเขียนสมการถดถอยได้ดังนี้

$$\hat{y} = 0.517x_1 + 0.311x_4$$

และเขียนสมการคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

$$\hat{Zy} = 0.533 Zx_1 + 0.318 Zx_4$$

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ตัวแปรด้านคุณภาพการให้บริการอย่างน้อย 1 ตัวแปร ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัยจึง ยอมรับสมมติฐาน

สรุปและอภิปรายผล

การวิจัยนี้ ผู้วิจัยอภิปรายผลตามสมมติฐาน คือ ตัวแปรด้านคุณภาพการให้บริการอย่างน้อย 1

ตัว ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัย ณ จุดบริการรถกู้ชีพหรือรถพยาบาล พบว่า ตัวแปรด้านการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่และด้านการตอบสนองความต้องการมีผลทางบวกต่อคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน และ ณ จุดบริการห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน พบว่า ตัวแปรด้านความเป็นรูปธรรมและด้านการให้ความเชื่อมั่น ส่งผลทางบวกต่อคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของจุฑามาศ หลวงโคตร และขวัญกัลยา ปุณนา⁸ พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน ได้แก่ ด้านการให้ความเชื่อมั่นและด้านการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ ไม่สอดคล้องกับกับสุรภา ขุนทองแก้ว¹² ซึ่งอธิบายว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน คือ การมีโรคประจำตัว การมีรถยนต์ส่วนตัวและการรับรู้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย ทั้งสองจุดบริการพบว่าอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของกรรณิการ์ รุจิโรชิต¹³ ศึกษาความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

พบว่า อยู่ในระดับเชื่อมั่นมากที่สุด สอดคล้องกับสถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ³ พบว่า ด้านความพึงพอใจการใช้บริการการแพทย์ฉุกเฉินโดยรวมอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด ณ จุดบริการรถฉุกเฉิน มีความพึงพอใจมากที่สุด สอดคล้องกับ Tatjana Kitic Jaklic, Jure Kovac, Matjaz Maletic and Ksenija Tusek Bunc¹⁴ ศึกษา การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการการแพทย์ฉุกเฉิน พบว่าผู้ป่วยมีความพึงพอใจการรักษาจาก EMS อย่างมาก แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาที่พบว่าผู้ป่วยไม่พึงพอใจมากที่สุดกับระยะเวลาที่ต้องรอเพื่อรับการตรวจ และไม่สอดคล้องกับ Fisseha Zeleke Asfaw, Ayalnesh Zemene Yalew, Mezgebu Godie, Ayele Fikadu & Abdata Workina¹⁵ ที่ศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการบริการรถพยาบาลและปัจจัยที่เกี่ยวข้องในกลุ่มผู้ใช้บริการในกรุงแอตติสอาบาบา ประเทศเอธิโอเปีย พบว่า มีเพียง 21.5% ของผู้เข้าร่วมเท่านั้นที่พึงพอใจกับบริการรถพยาบาลที่ได้รับ แต่สอดคล้องกับ Shujaa Almutairi and Ibrahim Alqasmi¹⁶ ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการดูแลบริการการแพทย์ฉุกเฉิน (EMS) ของหน่วยงานกาชาดซาอุดี ในเมืองรียาด พบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก

ณ จุดบริการรถกู้ชีพหรือรถพยาบาล ตัวแปรด้านการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่และด้านการตอบสนองความต้องการมีผลทางบวกต่อคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน เพราะว่าเจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการเกี่ยวกับการเจ็บป่วย ผู้ป่วยได้รับการช่วยเหลือดูแล เอาใจใส่เป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นในการช่วยเหลือ เจ้าหน้าที่ให้ความรู้ คำแนะนำเกี่ยวกับอาการที่เป็นอยู่ การปฏิบัติตัวได้เหมาะสม เจ้าหน้าที่ไปรับผู้ป่วย ณ จุดเกิดเหตุรวดเร็ว ให้บริการด้วยความเต็มใจ ท่าทางสุภาพ เป็นมิตร มีจำนวนเพียงพอ และตอบสนองความต้องการตามขอบเขตได้เหมาะสม ส่วน ณ จุดบริการห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน พบว่า ตัวแปรด้านความเป็น

รูปธรรมและด้านการให้ความเชื่อมั่นส่งผลทางบวกต่อคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน สาเหตุเพราะรถกู้ชีพมีตัวหนังสือหรือสัญลักษณ์ “รถกู้ชีพหรือรถพยาบาล” ชัดเจนสะอาด ไม่มีฝุ่นหรือคราบสิ่งสกปรก เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการกู้ชีพแต่งกายสุภาพ เมื่อมีเหตุเจ็บป่วยฉุกเฉิน ท่านสามารถโทร 1669 ได้ตลอดเวลา เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือผู้ป่วยเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ ช่วยเหลือดูแล พยาบาลเบื้องต้นได้ มีความปลอดภัยเมื่อใช้บริการกู้ชีพของโรงพยาบาลและเชื่อมั่นในสิทธิผู้ป่วยที่พึงได้รับตามกฎหมาย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอ 3 ด้าน คือ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย เชิงปฏิบัติและข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ส่งเสริมสนับสนุนการบริการด้วยหัวใจ (Service Mind) และส่งเสริมการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ในการช่วยเหลือผู้ป่วยฉุกเฉินได้อย่างปลอดภัย

2) ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ เจ้าหน้าที่ต้องเป็นผู้มีความรู้ ทักษะในการช่วยเหลือผู้ป่วยฉุกเฉินบริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร เต็มใจให้บริการแต่งกายสุภาพในการปฏิบัติการกู้ชีพ และเคารพสิทธิผู้ป่วยที่พึงได้รับตามกฎหมาย

3) ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป เสนอศึกษาเกี่ยวกับการนำปัญญาประดิษฐ์มาประยุกต์ใช้ในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินเพื่อการสื่อสารที่รวดเร็ว เพิ่มสมรรถนะในการปฏิบัติงาน เพิ่มความปลอดภัย และสร้างความเชื่อมั่นในการบริการ

เอกสารอ้างอิง

- 1.สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ. คู่มือแนวทางปฏิบัติตามประกาศคณะกรรมการการแพทย์ฉุกเฉินเรื่องหลักเกณฑ์และเงื่อนไขเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่และการกำกับดูแลหน่วยปฏิบัติการแพทย์พ.ศ 2564. [อินเทอร์เน็ต] 2564. [สืบค้นวันที่ 3 เมษายน 2567]. เข้าถึงจาก
https://www.niems.go.th/1/UploadAttachFile/2022/EBook/416937_20221213220626.pdf.
- 2.สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ. แผนหลักการแพทย์ฉุกเฉิน(แผนปฏิบัติการด้านการแพทย์ฉุกเฉิน) ฉบับที่ 4 พ.ศ.2566-2570. [อินเทอร์เน็ต] 2565. [สืบค้นวันที่ 3 เมษายน 2567]. เข้าถึงจาก
<https://www.niems.go.th/1/Ebook?group=79>.
- 3.สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ. การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ประจำปีงบประมาณ 2559 [อินเทอร์เน็ต] 2559. [สืบค้นวันที่ 10 กันยายน 2567]. เข้าถึงจาก
https://www.niems.go.th/1/upload/migrate/file/256103162116323865_fw9ejlVjqEZ6iAuo.pdf
- 4.โรงพยาบาลโพธิ์ชัย. ทะเบียนงาน EMS หน่วยงานอุบัติเหตุฉุกเฉินและนิติเวช; 2567.
- 5.สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ. ตัวชี้วัดสถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติและเลขาธิการ สผ.ประจำปีงบประมาณ [อินเทอร์เน็ต] 2563. [สืบค้นวันที่ 10 มีนาคม 2567]. เข้าถึงจาก
https://www.niems.go.th/1/UploadAttachFile/2019/EBook/48166_20190917084705
6. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (Spring 1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Marketing*, 64, 12-40.
7. Taro Yamane. (1970). *Statistic: An Introductory Analysis*. 2nd ed. New York: Harper & Row.
- 8.จุฑามาศ หลวงโคตรและขวัญกัลยา ปุณนา. คุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย. *วารสารอนามัยสิ่งแวดล้อม และสุขภาพชุมชน*. 2567;9(2): 808-815.
9. Clawson, J.G., Kotter, J.P., Faux, V.A., & McArthur, C.C.. *Self-assessment and career development* 3rd ed. NJ: Prentice-Hall Inc; 1992.
10. ปารวี ศรีอุบล. (2548). ความคิดเห็นและพฤติกรรมในการซื้อสินค้าของนักท่องเที่ยวในตลาดอิน โดจีน จังหวัดมุกดาหาร. *การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น*.
11. พูนพงศ์ สุขสว่าง. (2563, 24 กันยายน). *Multiple Regression Analysis: MRA*. [วิดีโอ]. ยูทูบ.
<https://www.youtube.com/watch?v=WiBELjgYNDI>
- 12.สุรภา ขุนทองแก้ว.2562; 2(1): 30. การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการใช้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน จังหวัดราชบุรี. *วารสารวิทยาลัยพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี*.
- 13.กรณิการ์ รุจิวิโรจน์. การศึกษาความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. [อินเทอร์เน็ต] 2563. [สืบค้นวันที่ 3 ตุลาคม 2567]. เข้าถึงจาก
https://hss.moph.go.th/HssDepartment/file_reference/20210510848815275.pdf
14. Tatjana Kitic Jaklic, Jure Kovac, Matjaz Maletic and Ksenija Tusek Bunc. Analysis of Patient Satisfaction with Emergency Medical Services. [Internet]. 2018 [cited 2024 October 5]. Available from:
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30426087/>.
15. Fisseha Zeleke Asfaw, Ayalnesh Zemene Yalew, Mezgebu Godie, Ayele Fikadu & Abdata Workina. Ambulance service satisfaction level and associated factors among service users in Addis Ababa, Ethiopia. [Internet]. 2024 [cited 2024 October 13]. Available from:
<https://bmcmemergmed.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12873-024-01007-9>.
16. Shujaa Almutairi and Ibrahim Alqasmi. Patients' satisfaction with Emergency Medical Services (EMS) care in Saudi Red Crescent Authority in Riyadh. *Neuroquantology*. Saudi Arabia. 2022; 20(11): 6508-6523.