

ความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
The Satisfaction of service Social Security Hospital
in Bangkok Metropolitan Region.

ช่อผกา รักษยงค์* กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ**

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดและปัจจัยอื่นๆ ที่ประกอบไปด้วยความน่าเชื่อถือ ด้านทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้วิจัยทำการกำหนดตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้มีการกำหนดขนาด ของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คนโดยใช้การสุ่มตัวอย่าง โดยใช้สัดส่วนแบ่งเป็น 6 เขต และโดยระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซนต์ และค่าความคลาดเคลื่อน ± 5 เปอร์เซนต์โดยใช้สูตรความคลาดเคลื่อนมาตรฐานโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล (สถิติพรรณนา) และสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน (สถิติอ้างอิง) ได้แก่ การทดสอบที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลจากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 25-40 ปีมีรายได้ในช่วง 10,000-15,000 บาท สถานภาพโสด มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ใช้การเดินทางมาโรงพยาบาลประกันสังคมต่ำกว่า 1 ชั่วโมง ไปใช้บริการโรงพยาบาลมากกว่าปีละ 1 ครั้ง และโรงพยาบาลประกันสังคมที่เลือกส่วนใหญ่เป็นโรงพยาบาลรัฐบาล ด้านปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด พบว่าส่วนใหญ่ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มในการรักษาและในกรณีที่มีการเจ็บป่วยฉุกเฉินไม่ได้รับการรักษาโดยทันที และการรับบริการตรวจรักษาโดยทั่วไปนั้นได้รับคำแนะนำที่ดีจากเจ้าหน้าที่ด้านสถานที่ตั้งของโรงพยาบาลเดินทางไปได้สะดวก ขั้นตอนและกระบวนการใช้ระยะเวลานานเกิน 1 ชั่วโมงถือว่าค่อนข้างช้าควรลดขั้นตอนที่ยุงยากลง ด้านการส่งเสริมการขายของโรงพยาบาลประกันสังคมควรทำโปรโมชั่นตรวจสุขภาพราคาไม่แพงสำหรับผู้ใช้บริการด้านลักษณะทางกายภาพของโรงพยาบาลสามารถรองรับผู้ใช้บริการได้เพียงพอ ดังนั้นปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดกรณีเจ็บป่วยฉุกเฉินให้ได้รับการตรวจรักษาในทันที ขั้นตอนกระบวนการให้มีความรวดเร็ว และมีโปรโมชั่นตรวจสุขภาพแบบละเอียดในราคาพิเศษ พบว่าด้านปัจจัยอื่นๆ ผู้ใช้บริการให้ความเชื่อถือและมีทัศนคติในด้านดีต่อเจ้าหน้าที่

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ การใช้บริการ โรงพยาบาลประกันสังคม

* นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสำหรับผู้จัดการยุคใหม่ มหาวิทยาลัยรามคำแหง (nangneng@windowslive.com)

** รองคณบดีฝ่ายวิจัยและการศึกษาชั้นสูง คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต



มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
Nakhon Pathom Rajabhat University



ABSTRACT

The purpose of this research was to study the differences of demographic factors. The marketing mix factors and other factors, including reliability and positive attitude towards the authorities that affects satisfaction in social security hospital in Bangkok Metropolitan Region. The researcher has determined samples, set a sample size of 400 people by random sampling. The areas are divided into 6 zones and set the sample rate of 95 percent and a standard deviation ± 5 percent. The sample size consisted of 400 consumers who using and treatment in social security hospital. The Questionnaire was designed as instrument for data collection. Due to data analysis: descriptive statistics . For the hypothesis testing, inferential statistics were Independent t-test and One Way ANOVA at significant level of 0.05.

The results of the independent study revealed that the majority of respondent were female, single status and age between 25-40 years old. The average monthly between 10,000-15,000 baht. The level of education was Bachelor's degree. It takes less than 1 hour go to the hospital . Use more than 1 time per year. Mostly selected government hospital. The marketing mix factors, no increase expense .Emergency case could not to be cured immediately. And the authorities give a good advice information. The procedure was taking time more than 1 hour. The promotion should not expensive for medical checking up program. The location of hospital could be convenience for transportation. The consumer is reliability and a good attitude with the authorities . The physical characteristics of the hospital are inadequate to accommodate the service. The marketing mix should be adjusted in the event of an emergency to be treated immediately. The process should be quick. The promotion of health check has to a special price. The other factors are provided in good faith and a positive attitude towards the authorities .

Keywords: satisfaction, hospitals, social security.



1. บทนำ

โรงพยาบาลประกันสังคมส่วนใหญ่มีทั้งโรงพยาบาลรัฐบาลและโรงพยาบาลเอกชน ซึ่งผู้ประกันตนสามารถเลือกใช้บริการได้ในแต่ละจังหวัดของตนที่ผู้ประกันตนทำงานอยู่ซึ่งทางบริษัท โดยผู้ประกันตนต้องส่งเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคม จำนวนผู้ป่วยที่ใช้สิทธิประกันสังคมมีเป็นจำนวนมากทำให้การรอคิวในการตรวจรักษาค่อนข้างนานและบางโรงพยาบาลจำนวนแพทย์มีค่อนข้างน้อย การเข้าถึงการรักษาพยาบาลจึงไม่มีประสิทธิภาพในการตรวจรักษาและวินิจฉัยโรคเท่าที่ควรซึ่งอาจทำให้ผู้ป่วยเข้าไม่ถึงการตรวจรักษาและการวินิจฉัยโรคที่ถูกต้อง

บรรดาผู้ประกันตน กว่า 9 ล้านรายทั่วประเทศ ต้องจ่ายเงินสมทบให้กับสำนักงานประกันสังคม 5% ของเงินเดือน เพื่อแลกกับการได้รับสิทธิประโยชน์ทางการแพทย์ ซึ่งมีอยู่หลายประการ ทั้งสิทธิประโยชน์จากกองทุนประกันสังคม และสิทธิประโยชน์จากกองทุนเงินทดแทน ทั้งนี้ ผู้ประกันตนมีสิทธิได้รับการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลที่เลือก โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใด ๆ และได้รับเงินทดแทนการขาดรายได้ระหว่างที่หยุดพักรักษาตัวตามคำสั่งแพทย์ในจำนวนครั้งหนึ่งของค่าจ้างตามจำนวนวันที่หยุดจริง ไม่เกินครั้งละ 90 วัน และไม่เกิน 180 วันในหนึ่งปี หากเจ็บป่วยเรื้อรังจะได้รับเงินทดแทนการขาดรายได้ไม่เกิน 365 วัน หากผู้ประกันตนมีอาการเจ็บป่วยฉุกเฉินที่จำเป็นต้องเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลที่ใกล้ที่เกิดเหตุที่สุด ซึ่งไม่ใช่โรงพยาบาลที่ผู้ประกันตนเลือกไว้ ผู้ประกันตน หรือญาติจะต้องแจ้งให้โรงพยาบาลที่ผู้ประกันตนเลือกไว้ทราบด้วย เพื่อจะได้รับมิตชอบค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น โดยผู้ประกันตนต้องสำรองจ่ายเงินไปก่อน แล้วจึงมาเบิกคืนกับทางประกันสังคม (สำนักงานประกันสังคม 2558 : ออนไลน์)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาหัวข้อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลประกันสังคมเพื่อจะช่วยให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจจากโรงพยาบาลประกันสังคม และนำผลการวิจัยไปวิเคราะห์ถึงปัญหาที่เกิดขึ้นและอาจจะได้รับการแก้ไขและปรับปรุงให้มีคุณภาพที่ดีขึ้น

วัตถุประสงค์ในการทำวิจัย

1. เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล
2. เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ โรงพยาบาลประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล
3. เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยอื่นๆ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ และทัศนคติที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของโรงพยาบาลประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล



ประโยชน์ของการวิจัย

1. โรงพยาบาลสามารถนำผลการวิจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีความสอดคล้องกับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลประกันสังคมไปปรับปรุงและพัฒนาเพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ
2. โรงพยาบาลสามารถนำผลการวิจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดนี้ไปวางแผนกลยุทธ์ และการวางแผนการตรวจรักษาให้จำนวนเจ้าหน้าที่และบุคลากรทางการแพทย์มีเพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลประกันสังคม
3. โรงพยาบาลสามารถนำผลการวิจัยนี้พัฒนาด้านปัจจัยอื่นๆเช่นด้านความน่าเชื่อถือทางด้านการตรวจรักษา และทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่และบุคลากรทางการแพทย์ของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลประกันสังคม

2. กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมก่อนจะนำมาพัฒนากรอบแนวคิดดังนี้ โดยมีแนวคิดและทฤษฎีที่ได้ทบทวนวรรณกรรมบางส่วนต่อไปนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

Andersen (อ้างถึงใน สัมฤทธิ์ ศรีธำรงสวัสดิ์ บุญยวีร์ เอื้อศิริวรรณ และพินทุสร เหมพิสุทธิ์ 2556) กล่าวว่าทฤษฎีพฤติกรรมสุขภาพ (Andersen Behavior Model) ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้บริการของประชาชนกลุ่มต่างๆ โดยกล่าวว่าการใช้บริการสุขภาพนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยสามกลุ่มหลักคือ ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ ได้แก่ อายุ เพศ อาชีพ ส่วนปัจจัยสนับสนุนการใช้บริการ ได้แก่ รายได้ การมีหลักประกันสุขภาพ มีแพทย์ประจำตัวและการปราศจากสิ่งกีดกั้นในการรับบริการ

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด

Kotler (อ้างถึงใน จริยา ณ บางช้าง 2558: 125-126) กล่าวว่า ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) ของสินค้านั้นโดยพื้นฐานแล้วอยู่ 4 ประการ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด แต่ส่วนประสมทางการตลาดของตลาดบริการจะมีความแตกต่างจากส่วนประสมทางการตลาดของสินค้าทั่วไป กล่าวคือ ประกอบด้วย 7p's ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด พนักงาน กระบวนการให้บริการ และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยอื่นๆ

พรหมพิมล ก้านกนก และคณะ (2554 : 138) กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของผู้บริโภคที่มีต่อสิ่งต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นบุคคล วัตถุ สิ่งของ เหตุการณ์ต่างๆ ซึ่งแสดงออกในทางชอบไม่ชอบทางบวกหรือทางลบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย

ส่วน ธัญปวีณ์ รัตน์พงษ์พร (2556 : 113) กล่าวว่า ความเชื่อหมายถึงความคิดของผู้บริโภคว่าสิ่งต่างๆ เป็นเช่นใด เช่น ความเชื่อที่มีต่อสินค้า เชื่อว่าสินค้ายี่ห้อ ก ดีกว่ายี่ห้อ ข ความเชื่อเช่นนี้จะนำไปสู่ทัศนคติที่ดีต่อสินค้า ก เชื่อว่าการรับประทานอาหารบางชนิดมีผลทำให้มีพลังทางเพศเพิ่มขึ้น ฯลฯ ความเชื่อของผู้บริโภคจึงมีผลต่อการตัดสินใจซื้อของเขา

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

พรประภา สุดประเสริฐ (2557 : 136) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภคเป็นการแสดงถึงความรู้สึกในทางบวก ในขณะที่ กาญจนา อรุณสุขรุจี (2546 : 5) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการแสดงออก



ทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าคุณมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน และต้องมีสิ่งที่ตรงต่อความต้องการของคุณ จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของคุณคนนั้นให้เกิดความพึงพอใจนั้น

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

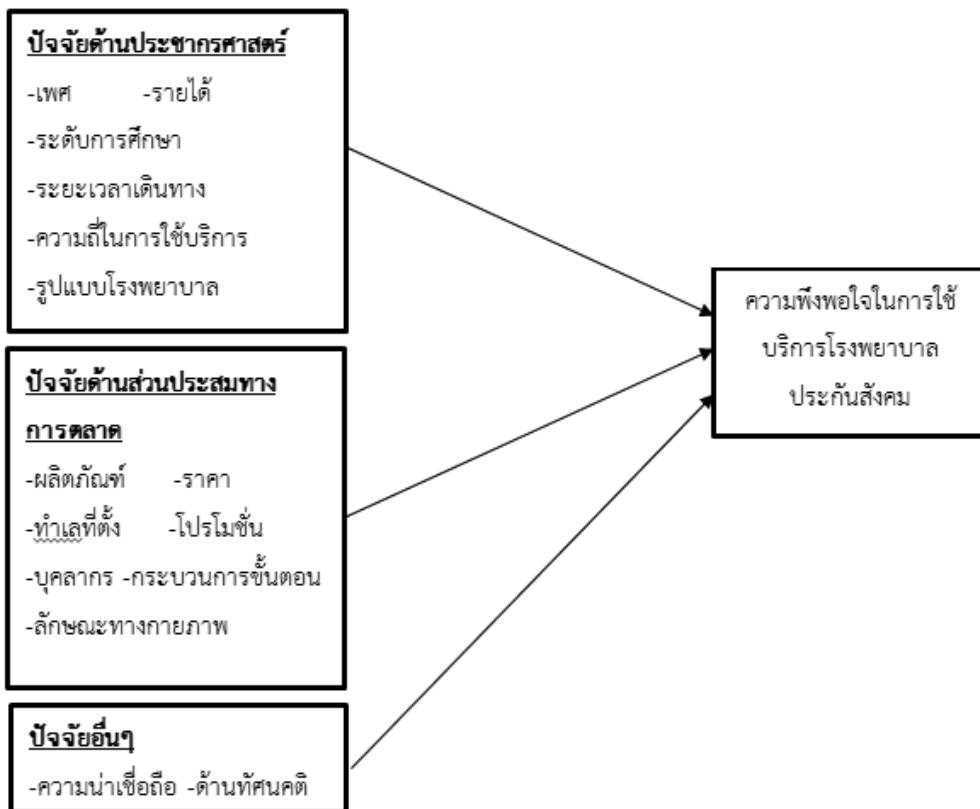
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาล ประกันสังคม ซึ่ง จริยา ณ บางช้าง (2558) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสุขภาพของผู้รับบริการ โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้าธนบุรี กรุงเทพมหานคร ศึกษาโดยใช้ผู้ใช้บริการผู้ป่วยนอกจำนวน 400 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยใช้สถิติวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียวจากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ อายุมีผลต่อพฤติกรรม ด้านจำนวนครั้งที่ใช้บริการที่แตกต่างกัน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ โรงพยาบาลประกันสังคม ซึ่ง จิตติมา พะนา (2550) ศึกษาเรื่องการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลใน โครงการประกันสังคมศึกษาโดยใช้กลุ่มตัวอย่างผู้ประกันตนมาตรา 33 ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 384 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และวิเคราะห์สมการแบบดิสมคริมิสแนนด์ จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคลากรทางการแพทย์และกระบวนการให้บริการมีผลกระทบต่อตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลในโครงการประกันสังคม

งานวิจัยเกี่ยวข้องกับปัจจัยอื่นๆ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือและด้านทัศนคติที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลประกันสังคม ซึ่ง เทพพิภพ พลม่วง (2557) ศึกษาเรื่องการรับรู้ภาพลักษณ์และความพึงพอใจในการสื่อสารต่อผู้รับบริการต่อศูนย์การแพทย์สมเด็จพระรัตนราชสุตาฯ สยามบรมราชกุมารี ศึกษาโดยรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บริการศูนย์การแพทย์ฯ จำนวน 394 ราย โดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา สถิติทดสอบค่า t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ผลจากการศึกษาพบว่า ปัจจัยทางด้านภาพลักษณ์ของผู้รับบริการต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ด้านบริการทางการแพทย์

ผลจากการทบทวนวรรณกรรมได้กรอบแนวคิดในการทำวิจัยดังนี้





แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการทำวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลประกันสังคมที่ต่างกัน
2. ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลประกันสังคมที่ต่างกัน
3. ปัจจัยอื่นๆ ที่ประกอบไปด้วย ความน่าเชื่อถือและทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่และบุคลากรทางการแพทย์ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลประกันสังคมที่ต่างกัน



3. ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยในครั้งนี้เป็นกลุ่มประชาชนทั่วไปและพนักงานบริษัท ที่ใช้บริการทางการแพทย์ที่เป็นผู้ประกันตนประกันสังคมตามมาตรา 33 มาตรา 39 และมาตรา 40 ทั้งในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล คำนวณโดยใช้สูตร Cochran (1953) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 385 ตัวอย่าง เพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็น 400 ตัวอย่าง

และ ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบโควตา แยกเก็บข้อมูลจาก เขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล ในอัตราส่วนที่เท่ากัน

3.2 เครื่องมือในการทำวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัยในครั้งนี้คือแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อเป็นเครื่องมือในการวัดความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลประกันสังคมและนำผลมาวิเคราะห์และประเมินผลของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลประกันสังคม

3.3 สถิติการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติเชิงบรรยายหรือสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่อใช้ในการอธิบายคุณลักษณะของข้อมูลตัวแปรเชิงคุณภาพ ค่าความถี่ ร้อยละ และตัวแปรเชิงปริมาณคือค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด สถิติอ้างอิง (Inferential Statistic) เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ค่าที (Independent t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way ANOVA)

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สรุปผลการศึกษารายงานจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คนได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 68 มีช่วงอายุระหว่าง 25-40 ปี จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 60 มีรายได้ตั้งแต่ 10,000-15,000 บาท/เดือนจำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32 มีสถานภาพโสดจำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 51 มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 39 ใช้ระยะเวลาเดินทางจากที่พักไปโรงพยาบาลต่ำกว่า 1 ชั่วโมง จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 57 ความถี่ในการไปใช้บริการโรงพยาบาลบริการมากกว่าปีละ 1 ครั้ง จำนวน 318 คน คิดเป็นร้อยละ 80 โรงพยาบาลที่เลือกส่วนใหญ่เป็นโรงพยาบาลรัฐบาลจำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 55

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิเคราะห์จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน พบว่าผู้ใช้บริการโรงพยาบาลประกันสังคมไม่ต้องเสียค่าบริการเพิ่มจำนวน 346 คน คิดเป็นร้อยละ 87 ในกรณีที่เจ็บป่วยฉุกเฉินการรักษายาบาลใช้เวลาได้ไม่รวดเร็วเท่าที่ควร จำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 65 ได้รับคำแนะนำที่ดีจากเจ้าหน้าที่และบุคลากรทางการแพทย์ จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 44 สถานที่ตั้งของโรงพยาบาลประกันสังคมสามารถเดินทางไปได้สะดวก จำนวน 322 คน คิดเป็นร้อยละ 81 ขั้นตอนในการยื่นบัตรพบแพทย์จนกระทั่งรับยาใช้เวลาารอนานเกิน 1 ชั่วโมงขึ้นไป จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 43 โรงพยาบาลประกันสังคมไม่มีโปรแกรมชั้นตรวจสุขภาพราคาพิเศษ จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40 โรงพยาบาลประกันสังคมสามารถรองรับผู้ใช้บริการได้เป็นจำนวนมาก จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 54

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยอื่นๆ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือและด้านทัศนคติกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่าผู้ใช้บริการโรงพยาบาลประกันสังคมมีความน่าเชื่อถือต่อบุคลากรทางการแพทย์จำนวน 283 คน คิดเป็นร้อยละ 71 และมีทัศนคติที่ดีต่อบุคลากรทางการแพทย์ จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 54



สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลประกันสังคมในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่าส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในการเดินทางที่สะดวกมีคะแนนมากที่สุด คือ 3.62 คะแนน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.94 สำหรับผลการทดสอบสมมติฐานจะนำเสนอในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลประกันสังคม

ตัวแปรต้น	ค่านัยสำคัญทางสถิติ	สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง
เพศ	0.87	-	✓
อายุ	0.02**	✓	-
รายได้ต่อเดือน	<0.01**	✓	-
สถานภาพสมรส	0.15	-	✓
ระดับการศึกษา	0.09	-	✓
ระยะเวลาเดินทาง	0.95	-	✓
ความถี่ในการใช้บริการ	0.27	-	✓
รูปแบบของโรงพยาบาลที่เลือก	<0.01**	✓	-

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลประกันสังคม ประกอบไปด้วย อายุ รายได้ต่อเดือน และรูปแบบของโรงพยาบาลที่เลือก ในขณะที่ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาเดินทาง และความถี่ในการใช้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลประกันสังคม อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลประกันสังคม

ตัวแปรต้น	ค่านัยสำคัญทางสถิติ	สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง
ราคา	<0.01**	✓	-
ผลิตภัณฑ์	<0.01**	✓	-
บุคลากร	0.01**	✓	-
ทำเลที่ตั้ง	<0.01**	✓	-
กระบวนการขั้นตอน	0.15	-	✓
โปรโมชั่น	0.01**	✓	-
ลักษณะทางกายภาพ	<0.01**	✓	-

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลประกันสังคม ประกอบไปด้วย ราคา ผลิตภัณฑ์ บุคลากร กระบวนการขั้นตอน โปรโมชั่น และลักษณะทางกายภาพ ในขณะที่ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลประกันสังคม อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ



ตารางที่ 3 ปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลประกันสังคม

ตัวแปรต้น	ค่านัยสำคัญทางสถิติ	สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง
ความน่าเชื่อถือ	<0.01**	✓	-
ทัศนคติ	<0.01**	✓	-

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ และทัศนคติมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลประกันสังคม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5. สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยตามสมมติฐานได้ดังตารางที่ 1 ดังนี้

อภิปรายผล

การศึกษางานวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ได้นำแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาประกอบการอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

5.1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์จากการศึกษาวิจัยพบว่า ด้านอายุ เป็นไปตามสมมติฐานและสอดคล้องกับงานวิจัยของ จริญญา บางช่วง (2558) ซึ่งศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสุขภาพของผู้รับบริการโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้าจากการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ อายุมีผลต่อพฤติกรรมด้านจำนวนครั้งในการใช้บริการโรงพยาบาลและรายได้ เป็นไปตามสมมติฐานและสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิตยา เจริญกุล (2556) ซึ่งศึกษาเรื่องปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมด้านทัศนคติด้านบริการจากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ รายได้มีผลต่อการใช้บริการด้านทัศนคติของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเวียงสระ รูปแบบของโรงพยาบาล เป็นไปตามสมมติฐานและสอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทนา รักษานาค (2556) ซึ่งศึกษาเรื่องปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้โรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในการใช้บริการเพื่อรักษาโรคทั่วไปจากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มาใช้เพราะชื่อเสียงของโรงพยาบาล

5.2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด จากการวิจัยพบว่า ค่าบริการในการตรวจรักษาที่แตกต่างกัน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลประกันสังคมที่แตกต่างกันเป็นไปตามสมมติฐานและสอดคล้องกับงานวิจัยของนิตยา ชื่นศิลป์ (2556) ซึ่งศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการซ้ำของโรงพยาบาลนทเวช จากการศึกษพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านราคามีสัมพันธ์กับการใช้บริการซ้ำของโรงพยาบาลนทเวช การตรวจรักษาฉุกเฉินมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลประกันสังคมเป็นไปตามสมมติฐานและสอดคล้องกับงานวิจัยของจิตติมา พะนา (2550) ซึ่งศึกษาเรื่องการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลประกันสังคมผู้ประกันตนมาตรา 33 จังหวัดนครราชสีมา การศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคลากรทางการแพทย์และกระบวนการให้บริการมีผลกระทบต่อตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลประกันสังคม ด้านบุคลากรมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลประกันสังคมเป็นไปตามสมมติฐานและสอดคล้องกับงานวิจัยของ มนสิชา สุขชุม (2556) ซึ่งศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมทางการตลาดบริการกับพฤติกรรมการนัดแผนไทยของ



มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
Nakhon Pathom Rajabhat University



ผู้บริโภคนในโรงพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานคร จากการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการนวดแผนไทยมากที่สุดคือด้านบุคคลและพนักงาน สถานที่ตั้งมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลประกันสังคม เป็นไปตามสมมติฐาน

สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนนพภา สุวดิษฐ์ (2554) ซึ่งศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและสิ่งแวดล้อมทางการตลาดของผู้เลือกใช้บริการโรงพยาบาลภาคเอกชน ในเขตจังหวัดชลบุรี จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนด้านสถานที่/ ช่องทางการจัดจำหน่าย ให้บริการมีผลต่อการไปใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนโปรแกรมชั้นการตรวจสุขภาพราคาพิเศษมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลประกันสังคมเป็นไปตามสมมติฐาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรประภา สุดประเสริฐ (2557) ซึ่งศึกษาเรื่องความพึงพอใจและแนวโน้มการใช้บริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบ จากการศึกษาพบว่า การรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านความพึงพอใจด้านพฤติกรรมค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ (บาทต่อครั้ง) มีผลการใช้บริการที่โรงพยาบาลอภากรเกียรติวงศ์ฐานทัพเรือสัตหีบ โรงพยาบาลรองรับผู้ป่วยได้เป็นจำนวนมากมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลประกันสังคมเป็นไปตามสมมติฐาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสรี ชัยแก้วทองมาก (2558) ซึ่งศึกษาเรื่องปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการให้บริการแผนกเอกซเรย์โรงพยาบาลเปาโลเมโมเรียลโชคชัย 4 จากการศึกษาพบว่าความพึงพอใจด้านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของผู้ใช้บริการแผนกเอกซเรย์โรงพยาบาลเปาโลเมโมเรียลโชคชัย 4 ที่มีความสำคัญคือความพึงพอใจต่อการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพมากที่สุดมีผลต่อการใช้บริการแผนกเอกซเรย์โรงพยาบาลเปาโลเมโมเรียลโชคชัย 4

5.3 ปัจจัยอื่นๆ ที่ประกอบไปด้วยความน่าเชื่อถือและด้านทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่และบุคลากรทางการแพทย์ ที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลประกันสังคม พบว่าความน่าเชื่อถือต่อเจ้าหน้าที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลประกันสังคมเป็นไปตามสมมติฐานและสอดคล้องกับงานวิจัยของดวงตา ภัทโรพงศ์ (2558) ซึ่งศึกษาเรื่องความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการพยาบาลของผู้รับบริการในหน่วยงานผู้ป่วยนอก จากการศึกษาพบว่าระดับคุณภาพการบริการพยาบาลตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการในหน่วยงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศูนย์สุราษฎร์ธานี ทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่และบุคลากรทางการแพทย์ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลประกันสังคมเป็นไปตามสมมติฐานและสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัทธนี สมกำลัง และคณะ (2554) ซึ่งศึกษาเรื่องความต้องการข้อมูลของผู้รับบริการของโรงพยาบาลนครพนม จากการศึกษาพบว่าผู้มารับบริการทางด้านสุขภาพต้องการความเชื่อมั่นในทักษะและความชำนาญจากการให้บริการสูงที่สุด



ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. จากผลการวิจัยปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลประกันสังคมปัจจัยที่มีผลต่อการไปรับการรักษาที่โรงพยาบาลไม่ว่าจะเป็นด้านอายุ รายได้ รูปแบบของโรงพยาบาลต่างก็มีความสำคัญในการไปใช้บริการโรงพยาบาล ยิ่งในปัจจุบันการเจ็บป่วยด้วยโรคที่ร้ายแรงยังมีจำนวนเพิ่มขึ้นทั้งเกิดจากสภาพสิ่งแวดล้อม การใช้ชีวิตที่เร่งรีบ อาหาร ดังนั้นโรงพยาบาลประกันสังคมควรเพิ่มสิทธิในการตรวจรักษาโรคร้ายแรงให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้นและขยายส่วนที่รองรับผู้ใช้บริการโรงพยาบาลประกันสังคมเพิ่มขึ้น

2. จากผลการวิจัยปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด ด้านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดนั้นด้านค่าใช้จ่ายควรจะให้ครอบคลุมในการตรวจรักษาทุกโรคและเพิ่มสิทธิคุ้มครองในกรณีโรคร้ายแรง และการรักษา ด้านต้นทุนควรที่จะเพิ่มวงเงินให้สูงขึ้น ในกรณีเจ็บป่วยฉุกเฉินผู้ป่วยประกันสังคมควรได้รับการรักษาได้ทันที และควรลดขั้นตอนในการรับการตรวจรักษาให้เร็วขึ้น

3. จากผลการวิจัยปัจจัยอื่นๆ ด้านความน่าเชื่อถือของแพทย์เป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อผู้ใช้บริการโรงพยาบาลประกันสังคมเพราะการรับการตรวจรักษาได้วินิจฉัยโรคได้อย่างถูกต้อง ด้านทัศนคติที่มีต่อเจ้าหน้าที่และบุคลากรทางการแพทย์ควรให้คำแนะนำเบื้องต้นอย่างถูกต้องและใช้คำพูดที่สุภาพให้ผู้ใช้บริการมีความเข้าใจต่อขั้นตอนและและกระบวนการรักษาได้อย่างถูกต้อง

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการทำวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลประกันสังคมในเรื่องการตรวจรักษาครอบคลุมโรคร้ายแรงในทุกมาตราของกองทุนประกันสังคมเพื่อให้ผู้ป่วยเข้าถึงการรักษา

2. การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการหาขนาดตัวอย่างแบบไม่ทราบประชากร และใช้วิธีการสุ่มแบบไม่คำนึงถึงโอกาสทางสถิติ ดังนั้นผลที่ได้ในการไปสรุปอ้างอิงประชากร จึงยังไม่เหมาะสม ดังนั้นผู้ที่สนใจจะพัฒนางานวิจัยขึ้นนี้โดยใช้วิธีการหาประชากรและการสุ่มที่เหมาะสมจะทำให้งานมีความเชื่อถือสูงกว่า

เอกสารอ้างอิง

กาญจนา อรุณสุขจุฑา. (2546). ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ การเกษตรไทย ปรากฏการ จำกัด อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่ : คณะเกษตรศาสตร์. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

จิตติมา พะนา. (2550). ปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลในโครงการประกันสังคม. วิทยานิพนธ์ สาขาเทคโนโลยีการจัดการมหาวิทยาลัยสุรนารีปีการศึกษา 2550. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ: 8 เมษายน 2559 จาก http://203.158.6.11:8080/sutir/bitstream/123456789/.../Chittima_fulltext.pdf

จันทนา รักษณา. (2556). ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร. บทความวิจัยเรื่องการวิจัยเพื่อสังคมไทย.[ออนไลน์]. ค้นเมื่อ: 8 เมษายน 2559 จาก http://www.hu.ac.th/research_center/

จริยา ณ บางช้าง. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการสุขภาพของผู้รับบริการของผู้รับบริการในโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร. วารสารบริหารธุรกิจศรีนครินทร์ชวโรฒ. 6 (2), 122-130.

ดวงตา ภัทโรพงค์. (2558). ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการในหน่วยงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศูนย์สุราษฎร์ธานี. วารสารวิชาการแพทย์เขต 11. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ: 8 เมษายน 2559 จาก http://www.srth.moph.go.th/region11_journal/



- เทพพิภพ พลม่วง. (2557). **การรับรู้ภาพลักษณ์และความพึงพอใจในการสื่อสารของผู้รับบริการต่อศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาสยามบรมราชกุมารี**. วิทยานิพนธ์หลักสูตรนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาศึกษา 2557. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ: 9 เมษายน 2559 จาก <http://libdoc.dpu.ac.th/thesis/153994.pdf>
- ธนนพภา สุวดิษฐ์. (2554). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและสิ่งแวดล้อมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในเขตจังหวัดชลบุรี. **สหศาสตร์ศรีปทุมชลบุรี**. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ: 8 เมษายน 2559 จาก จาก: <http://espuc.east.spu.ac.th/>
- ธัญปวีณ์ รัตน์พงศ์พร. (2556). **การขายโดยบุคคล**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- นิตยา เจริญกุล. (2556). ปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมด้านทัศนคติของสุขภาพของผู้ใช้บริการทันตกรรม: กรณีศึกษาโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเวียงสระ. **SDU Res.** 7 (3): Sep- Dec 2014, 17
- นิตยา ชื่นศิลป์. (2556). การศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการซ้ำของโรงพยาบาลนทเวช. **วารสารการตลาดและการสื่อสาร**. 1 (2); เมษายน-มิถุนายน, 42
- พรประภา สุตประเสริฐ. (2557). ความพึงพอใจและแนวโน้มการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอากาศเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบ. **วารสารบริหารธุรกิจศรีนครินทรวิโรฒ**. 5 (2); กรกฎาคม-ธันวาคม, 130-140
- พัชนี สมกำลัง ไปรมา ขุนโมกข์ ผกาพรรณ เสนาะ กรทิพย์ เชื้อตาหมื่น และ กฤติยา นวลผำย (2554). **ความต้องการข้อมูลของผู้รับบริการในโรงพยาบาลนครพนม**. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 16 กุมภาพันธ์ 2558. จาก <https://www.tci-thaijo.org/index.php/tnaph/article/viewFile/4877/4206>
- พรรณพิมล ก้านนก วัชรภรณ์ ชิวโคภิชฐ สมจิตร ล้วนจำเจริญ อุไรวรรณ แยมนิยมและบัญญัติ จุลนาพันธ์. (2554). **หลักการตลาด**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- มนสิชา สุขชุม. (2556). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมทางการตลาดบริการกับพฤติกรรมการวางแผนไทยของผู้บริโภคในโรงพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานคร. **วารสารวิทยบริการ**. 24 (24). ตุลาคม-ธันวาคม 2556, 66-72
- สัมฤทธิ์ ศรีอำรงสวัสดิ์, บุญยวีร์ เอื้อศิริวรรณ และพินทุสร เหมพิสุทธ์ (2556). **ความเหลื่อมล้ำระหว่างระบบหลักประกันสุขภาพในประเทศไทย**. นนทบุรี: สำนักพิมพ์อักษรกราฟฟิกแอนด์ดีไซน์.
- เสรี ชัยแก้วทองมาก. (2558). **ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการให้บริการแผนกเอกซเรย์โรงพยาบาลเปาโลเมโมเรียลโชคชัย 4**. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 29 มิถุนายน 2559. จาก <http://grad.kbu.ac.th/wp-content/uploads/2015/09/mba64.pdf>
- สำนักงานประกันสังคม. (2558). **ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับประกันสังคม** [ออนไลน์] สืบเมื่อ 16 เมษายน 2558. จาก <http://www.sso.go.th/wpr/uploads/html/index.html>
- Cochran, W.G. (1953). **Sampling Techniques**. Experimental Designs, New York. Cuyno,

