

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร
Factors Influencing The Decision on the service ,
A Private Hospital, Bangkok Metropolis

นราธิป แนวคำดี และ ประพัฒสอน เปี้ยกสอน**
Narathip Naewkhamdee and Prapatson Piakson

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขต กรุงเทพมหานคร วัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาระดับและเพื่อเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน จำนวน 400 ราย เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์ในการคำนวณค่าสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานทางสถิติด้วยการวิเคราะห์ค่าที่ และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว

ผลการวิจัย เปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขต กรุงเทพมหานคร กับปัจจัยส่วนบุคคลเพศ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในส่วนของการเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขต กรุงเทพมหานครกับปัจจัยส่วนบุคคล อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนสมาชิกในครัวเรือน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : การตัดสินใจ บริการ โรงพยาบาล

ABSTRACT

Research Factors affecting the decision to use a private hospital in Bangkok. The purpose of the study was to study the level and to compare the decision to choose a private hospital. In Bangkok. The samples were 400 private hospital users. The data were collected by questionnaire. Computer program was used to calculate the statistics: percentage, mean, standard deviation.,Independent t-test and one-way ANOVA.

The results of this study compared the decision to use a private hospital in Bangkok. With personal factors, sex by t-test was significantly different. The statistical significance was 0.05. In comparison, the decision to choose a private hospital in Bangkok with individual

*อาจารย์คณะการตลาด มหาวิทยาลัยกรุงเทพเอกชน 10170

Lecturer Marketing Officer Faculty of Business Administration Bangkokthonburi University.
10710

factors, age, occupation, average income per month. The one-way ANOVA was significantly different at 0.05 level.

Keywords: decision, service, hospital.

1. บทนำ

ในยุคปัจจุบันการบริหารงานทุกองค์การต้องปรับเปลี่ยนตัวเองเพื่อรองรับกับการเปลี่ยนแปลง ทุกองค์การต่างมุ่งเน้นในเรื่องของคุณภาพบริการที่ได้มาตรฐาน เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน มีความต่อเนื่องทันเวลา ด้วยเหตุนี้มีผลทำให้การดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจทุกประเภทมักต้องมีการปรับปรุงรูปแบบให้มีความสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไป การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วส่งผลให้ประเทศไทยเน้นความสำคัญด้านการขยายตัวทางเศรษฐกิจในรูปแบบบูรณาการ มีผลทำให้โครงสร้างสังคม และเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ในทางตรงกันข้าม สภาพแวดล้อมทางสังคมจะเกิดการแข่งขันมากขึ้นอย่างไรรั้น มักเกิดความเสียดังกับประชาชนในเรื่องของการเจ็บป่วย ประชาชนในฐานะผู้ป่วยที่มาใช้บริการในโรงพยาบาลนั้นส่วนใหญ่ตั้งความหวังในเรื่องการตรวจวินิจฉัยและรักษาโรคให้หาย การเจ็บป่วย ในขณะที่ ทางโรงพยาบาลมีเครื่องมือแพทย์ที่ทันสมัยเพื่อตรวจวินิจฉัยและรักษาโรคให้แก่ประชาชนทั่วไป ทางกรมแพทย์มีการพัฒนารักษาโรค วัคซีนป้องกันโรคต่าง ๆ ส่งผลให้ประชาชนมีสุขภาพดี และทำให้มีอายุที่ยืนยาวมากขึ้นจะเห็นได้ว่าประชากรของไทยในอนาคต จากการคาดการณ์ของคณะทำงานฉายภาพประชากรไทยในอนาคตได้สมมุติฐานว่าในอนาคตความยืนยาวชีวิตของประชากรไทยจะเพิ่มขึ้นไปอีก ในช่วงปี พ.ศ. 2550-2558 อัตราการเจริญเติบโตของผู้ที่ขอเข้ารับบริการของโรงพยาบาลมีจำนวนเพิ่มขึ้นทุกปี (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2558) และยังคงเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทำให้ธุรกิจโรงพยาบาลเกิดขึ้นมากมายทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน นอกจากนั้นการที่รัฐบาลมีนโยบายที่จะต้องผลักดันให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางด้านสุขภาพในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (ศิริพร เจริญศรีวิริยะกุล, 2554) ประกอบกับพฤติกรรมการใช้บริการด้านการแพทย์ของผู้รับบริการในปัจจุบันมีการเลือกใช้บริการทางการแพทย์ที่หลากหลายมากขึ้น รวมทั้งมีความคาดหวังในการรับบริการที่ได้คุณภาพ ถูกต้องและทันสมัย ส่งผลให้ผู้ประกอบการธุรกิจโรงพยาบาลต่าง ๆ มีการลงทุนในการทำธุรกิจโรงพยาบาลมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการให้ได้มากที่สุด โดยการนำนวัตกรรมทางการแพทย์ เช่น เครื่องมือและอุปกรณ์ในการตรวจรักษาที่ช่วยให้การรักษาถูกต้องแม่นยำ เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดกับผู้รับบริการและเพิ่มศักยภาพในการดำเนินธุรกิจอีกด้วย

ประเทศไทยเป็นประเทศที่กำลังพัฒนามีทิศทางในการพัฒนาด้านทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณภาพที่ดีขึ้น ระบบบริการสุขภาพเป็นระบบหนึ่งที่ถูกหยิบยกขึ้นมาพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนด้วยเช่นกัน ผู้ที่มีบทบาทที่สำคัญในการช่วยสนับสนุนคือรัฐบาล แต่ปัญหาหรืออุปสรรคที่มักเกิดขึ้นกับการพัฒนาระบบนี้ ส่วนหนึ่งมาจากประชาชนผู้ซึ่งยังมีรายได้ไม่เพียงพอต่อการดำรงชีพ โดยเฉพาะกลุ่มผู้ใช้แรงงานเมื่อยามเจ็บป่วยหรือประสบอุบัติเหตุต่าง ๆ อันเป็นเหตุให้ต้องเข้ารับการรักษาพยาบาล ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลที่เกิดขึ้นเขาไม่สามารถที่จะช่วยเหลือตัวเองได้ทั้งหมดและในขณะนี้ประเทศไทยมี การขยายตัวทางเศรษฐกิจ โดยมีทิศทางในการพัฒนาด้านทรัพยากรมนุษย์ให้ประชาชนมีสุขภาพ พลานามัยที่แข็งแรง และมีคุณภาพเพื่อเป็นฐานในการพัฒนาประเทศ ในขณะที่ปัจจุบันในชีวิตประจำวันของทุกคน ล้วนเร่งรีบ ไม่มีเวลาที่จะดูแลร่างกายตัวเองให้คงอยู่อย่างแข็งแรง การเจ็บป่วยเกิดขึ้นได้เสมอเมื่อเจ็บป่วยก็ย่อมต้องการที่รักษา เพื่อให้หายและสิ่งที่จะต้องตระหนัก คือ คุณภาพของโรงพยาบาลหรือ

สถานพยาบาลเหล่านั้นว่าสามารถเชื่อใจได้แค่ไหน เพราะการที่โรงพยาบาลหรือสถานที่ทำการรักษานั้นไม่สามารถที่จะประกาศได้ว่าสถานที่นั้น ๆ มีการบริการที่ดีเยี่ยมแค่ไหน เนื่องจากผิดทั้งจรรยาบรรณและกฎหมายและด้วยเหตุนี้จึงเกิดเป็นค่านิยมที่ต้องการจะรักษากับโรงพยาบาลเอกชน เนื่องจากราคาที่จำเป็นจะต้องจ่ายซึ่งค่อนข้างสูงเมื่อเปรียบเทียบกับที่อื่น แต่สามารถทำให้คนไข้หลายคนไว้วางใจได้บวกกับการที่ไม่ต้องรอคิวนานหรือไม่มั่นใจในการบริการของพนักงานจึงเกิดเป็นการแข่งขันของตลาดระดับสูงอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนั้นการนำหลักการตลาดมาเพื่อวิจัยเกี่ยวกับสถานพยาบาลจะเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้คนที่สนใจสามารถรับรู้ได้ถึงความพึงพอใจของคนไข้หรือแม้แต่พนักงานที่ทำงานในสถานนั้น ๆ ด้วยเป็นการช่วยในกระบวนการตัดสินใจ

ผู้ศึกษาวิจัยจึงได้เล็งเห็นความสำคัญของปัญหาดังกล่าวที่เป็นมาตรฐานในด้านการแพทย์และด้านการพัฒนาสุขภาพอนามัย จึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร เพื่อสามารถนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางปรับปรุงการให้บริการของโรงพยาบาลให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษาวิจัย ได้แก่ ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มาทำการตรวจวินิจฉัยและรักษาโรคต่างๆ

2. ขอบเขตด้านตัวแปร

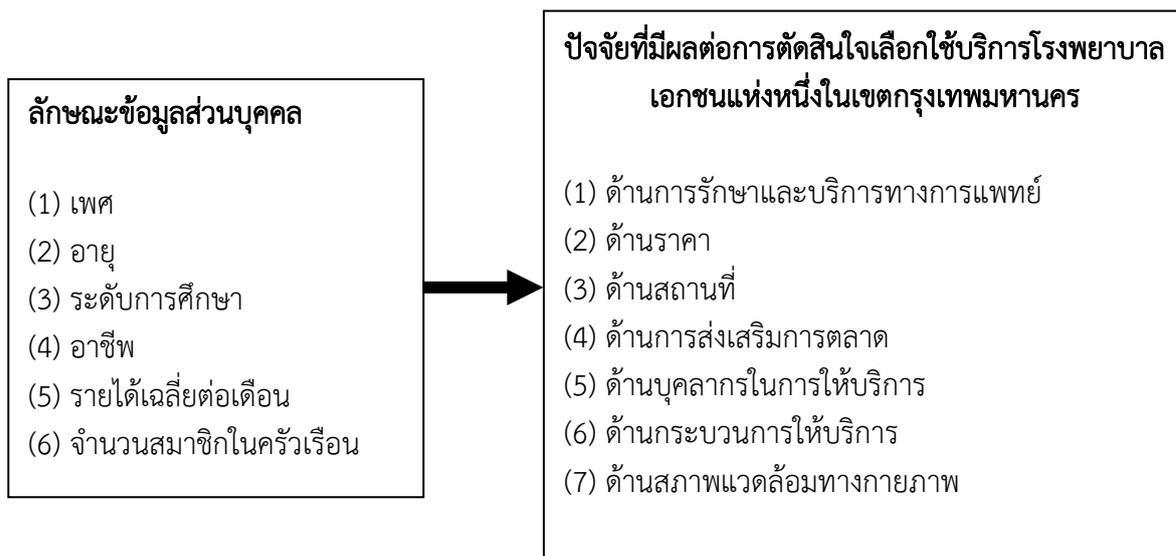
ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ประกอบด้วย ปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการทางการตลาด 7 P's

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ครั้งนี้ จะทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยใช้ แนวความคิดและทฤษฎีทางการตลาดว่าบริการ ซึ่งเป็นการร่วมส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix หรือ 4Ps) เช่นเดียวกับสินค้า ซึ่งประกอบด้วยผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) การจัดจำหน่าย (Place) และการส่งเสริมการตลาด (Promotion) และจากการมีลักษณะพิเศษของบริการที่มีความต่างจากสินค้า นักวิชาการหลายท่านจึงเห็นว่าควรอาศัยเครื่องมืออื่นๆ เพิ่มเติมอีก 3 P's ซึ่งประกอบด้วยบุคคล (People) หรือพนักงาน (Employee) การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) และกระบวนการ (Process) มาประยุกต์และสร้างเป็นกรอบแนวคิดดังนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการทำวิจัย

3. วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ผู้ศึกษาวิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลและใช้โปรแกรมทางสถิติในการคำนวณประกอบการนำเสนอรายงาน

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ศึกษาวิจัย ได้แก่ ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มาทำการตรวจวินิจฉัยและรักษาโรคต่าง ๆ สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เนื่องจากผู้ศึกษาวิจัยไม่ทราบจำนวนผู้ที่มาตรวจวินิจฉัยและรักษาโรคใน โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จึงกำหนดขนาดตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากร กำหนดความผิดพลาดยอมรับได้เท่ากับ 5% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จากสูตรคำนวณของ Cochran (1977) ได้ขนาดตัวอย่างจากการคำนวณ 385 คน และเพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ ผู้ศึกษาวิจัยจึงสำรวจกลุ่มตัวอย่างเพิ่มอีก 15 คน รวมขนาดกลุ่มตัวอย่าง 400 คน

3.2 วิธีการสุ่มตัวอย่าง ทำการเลือกสุ่มตัวอย่างเป้าหมายโดยใช้วิธีเลือกสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มาทำการตรวจวินิจฉัยและรักษาโรคต่างๆ โดยขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามและรอร์ับกลับคืน จำนวน 400 ชุด

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษานี้ผู้ศึกษาวิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการวิจัย และได้แบ่งแบบสอบถาม ออกเป็น 2 ส่วน รวมจำนวน 40 ข้อ เพื่อใช้ในเก็บรวบรวมข้อมูล มีดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและ จำนวนสมาชิกในครัวเรือน แบบสอบถามเป็นลักษณะเลือกตอบตรวจสอบรายการ (Check List)

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร จำนวน 35 ข้อ แบ่งเป็น 7 ด้าน ได้แก่ ด้านการรักษาและบริการทางการแพทย์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการ

ส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากรในการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามจะประเมินระดับความคิดเห็นของตนเอง ตามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

3.4 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1.1 ค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร จากเอกสาร บทความ หลักการทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัยและเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

1.2 เมื่อสร้างแบบสอบถามเสร็จ จึงตรวจสอบข้อคำถามและเนื้อหา เพื่อให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์และนำแบบสอบถามเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมด้านเนื้อหาเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องก่อนนำไปทดลองใช้

2. การทดสอบเครื่องมือ

2.1 ผู้ศึกษาวิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมด้านเนื้อหา ภาษาที่ใช้ และเพื่อตรวจสอบให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์ จากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องก่อนนำไปทดลองใช้

2.2 นำแบบสอบถามที่แก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ตัวอย่าง เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามในแต่ละตัวแปรด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ครอนบักแอลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยค่าอัลฟา ที่ได้จะต้องมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.7 เครื่องมือนี้จึงจะสามารถนำไปใช้สำหรับการรวบรวมข้อมูล พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2543) ผลการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ทั้งฉบับ เท่ากับ .986 โดยค่าความเชื่อมั่นของคำถามแต่ละด้าน มีดังนี้

- | | |
|--------------------------------------|------------------|
| (1) ด้านการรักษาและบริการทางการแพทย์ | ค่า Alpha = .832 |
| (2) ด้านราคา | ค่า Alpha = .820 |
| (3) ด้านสถานที่ | ค่า Alpha = .887 |
| (4) ด้านการส่งเสริมการตลาด | ค่า Alpha = .828 |
| (5) ด้านบุคลากรในการให้บริการ | ค่า Alpha = .846 |
| (6) ด้านกระบวนการให้บริการ | ค่า Alpha = .857 |
| (7) ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ | ค่า Alpha = .871 |

2.3 นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบความเที่ยงตรง ไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจริง และรับคืนด้วยตนเอง

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลมีขั้นตอนทางสถิติต่าง ๆ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์ในการคำนวณค่าสถิติ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2554) ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

1.1 แจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายถึงข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้อธิบาย ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน 2 กรุงเทพมหานคร แบ่งเป็น 7 ด้าน ได้แก่ ด้านการรักษา

และบริการทางการแพทย์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากรในการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการและด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

เพื่อเป็นการเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขต กรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ด้วยการวิเคราะห์ค่าที่ และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว

4. ผลการวิจัย

4.1. จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 64.0 มีช่วงอายุ 41-50 ร้อยละ 50.3 ช่วงอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 26.8 อายุ 21-30 ปี ร้อยละ 15.0 ระดับการศึกษามัธยมศึกษา ร้อยละ 41.8 ปริญญาตรี ร้อยละ 34.5 มัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 23.8 เป็นพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 32.5 อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 29.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท ร้อยละ 41.5 ช่วง 30,001 – 40,000 บาท ร้อยละ 34.0 มีสมาชิกในครอบครัว 3 - 4 คน ร้อยละ 48.0

4.2. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขต กรุงเทพมหานคร ภาพรวม ($\bar{X} = 3.54$, S.D. = 0.416) ซึ่งอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญด้านการรักษาและบริการทางการแพทย์ มากกว่า ($\bar{X} = 3.71$, S.D. = 0.396) รองลงมา ด้านราคา ($\bar{X} = 3.66$, S.D. = 0.487) ด้านสถานที่ ($\bar{X} = 3.58$, S.D. = 0.677) ด้านกระบวนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.50$, S.D. = 0.629) ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ($\bar{X} = 3.48$, S.D. = 0.566) ด้านบุคลากรในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.44$, S.D. = 0.537) และต่ำสุดด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{X} = 3.42$, S.D. = 0.501)

4.3. ผลการทดสอบสมมุติฐาน ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขต กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 1 ผลการเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ

การตัดสินใจเลือกใช้บริการจำแนกตามเพศ	เพศ				t	Sig.
	ชาย = 144		หญิง = 256			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านการรักษาและบริการทางการแพทย์	3.58	.388	3.78	.382	-5.138	.000*
2. ด้านราคา	3.46	.515	3.77	.432	-6.441	.000*
3. ด้านสถานที่	3.22	.537	3.78	.666	-8.582	.000*
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.22	.448	3.53	.497	-6.088	.000*
5. ด้านบุคลากรในการให้บริการ	3.12	.436	3.63	.500	-10.271	.000*
6. ด้านกระบวนการให้บริการ	3.18	.515	3.68	.618	-8.141	.000*
7. ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ	3.17	.453	3.66	.546	-9.264	.000*
รวม	3.28	.340	3.69	.381	-10.761	.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 1 ผลการเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครกับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามสมาชิกในครอบครัว

การตัดสินใจเลือกใช้บริการ จำแนกตามสมาชิกในครอบครัว	ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) สมาชิกในครอบครัว				F	Sig
	น้อยกว่า 3 คน	3 - 4 คน	5 - 6 คน	มากกว่า 6 คนขึ้นไป		
1. ด้านการรักษาและบริการทางการแพทย์	3.60	3.75	3.79	3.61	5.038	.002*
2. ด้านราคา	3.60	3.68	3.77	3.44	2.932	.033*
3. ด้านสถานที่	3.44	3.58	3.84	3.43	5.762	.001*
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.32	3.42	3.59	3.39	4.516	.004*
5. ด้านบุคลากรในการให้บริการ	3.33	3.42	3.66	3.55	6.457	.000*
6. ด้านกระบวนการให้บริการ	3.37	3.48	3.76	3.52	6.200	.000*
7. ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ	3.35	3.47	3.74	3.47	7.436	.000*
เฉลี่ยรวม	3.43	3.54	3.73	3.49	8.684	.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามสมาชิกในครอบครัว พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีสมาชิกในครอบครัวต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงพยาบาลเอกชน 2 กรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านการรักษาและบริการทางการแพทย์ ด้านราคา ด้านสถานที่ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากรในการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นอกจากนี้ผลการวิจัยโดยสรุปพบว่ามี

สมมติฐานที่ 1 ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างไม่มีความนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 3 ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 4 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 5 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 6 ผู้ใช้บริการที่มีสมาชิกในครอบครัวต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุป และอภิปรายผล

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก

1. ด้านการรักษาและบริการทางการแพทย์ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญการบริการที่ดีจากบุคลากรทางการแพทย์ มากที่สุด รองลงมา การให้คำแนะนำเกี่ยวกับยา/การใช้ยา มีความสามารถ เชิงวิชาชีพ รักษาแล้วทุเลา/หาย การติดตามการรักษาอย่างต่อเนื่อง และสุดท้ายการให้คำแนะนำเกี่ยวกับโรค/การรักษา สอดคล้องกับ สิริกาญจน์ กมลปิยะพัฒน์ (2556) กล่าวว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญการบริการที่ดีจากบุคลากรทางการแพทย์ มากที่สุด เพราะเป็นสายงานเชิงวิชาชีพ รักษามีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับโรค/การรักษา และการติดตามการรักษาอย่างต่อเนื่อง และสอดคล้องกับ ผ่องพิมล พิจารณ์สรรค์ (2556) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชการุณย์ ผลจากการศึกษา พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ควรให้บริการที่หลากหลายครบวงจร ควรจะมีบริการที่หลากหลายมากขึ้น และควรมีบริการสุขภาพที่หลากหลาย

2. ด้านราคา พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญค่ารักษาสูงกว่าโรงพยาบาลเอกชนแห่งอื่น เมื่อเทียบกับคุณภาพและบริการ มากกว่า รองลงมา ค่ารักษามีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับคุณภาพการรักษา ส่วนลดค่ารักษาพยาบาล ราคาพิเศษ สามารถเข้ารับการรักษาได้ถูกลง เมื่อใช้โปรแกรมชั้น/แพ็คเกจการรักษา และสุดท้ายค่ารักษามีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับบริการที่ได้รับ สอดคล้องกับ สิริกาญจน์ กมลปิยะพัฒน์ (2556) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญค่ารักษาพยาบาลมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับคุณภาพการรักษา มากที่สุด รองลงมา ค่ารักษาพยาบาลมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับบริการที่ได้รับ และสามารถเข้ารับการรักษา ได้ถูกลง เมื่อใช้โปรแกรมชั้นแพ็คเกจการรักษา และมีส่วนลดค่ารักษาพยาบาลราคาพิเศษ

3. ด้านสถานที่ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผู้ใช้บริการโรงพยาบาล ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญความสะดวกในการเดินทาง มากกว่า รองลงมา ความสะดวกในการจอดรถ โรงพยาบาลตั้งอยู่ใกล้ห้างสรรพสินค้า สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ โรงพยาบาลตั้งอยู่ใกล้บ้าน และสุดท้ายโรงพยาบาลตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริกาญจน์ กมลปิยะพัฒน์ (2556) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญความสะดวกในการเดินทาง มาก

ที่สุด รองลงมา ความสะดวกในการจอดรถ และโรงพยาบาลตั้งอยู่ใกล้บ้าน และโรงพยาบาลตั้งอยู่ใกล้ห้างสรรพสินค้า สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ

4. ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญการชำระเงินสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว มากกว่า รองลงมา กระบวนการให้บริการมีความรวดเร็ว ระยะเวลาในการเข้ารับการรักษามีความเหมาะสม การประสานงานของบุคลากรระหว่างแผนกต่างๆ มีประสิทธิภาพ และสุดท้ายการรอรับบริการใช้เวลาไม่นาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งฤดี กล้าหาญ (2556) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการและความพึงพอใจในการรับบริการของโรงพยาบาลรัฐบาลและเอกชนในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่จูงใจในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนได้แก่ อุปกรณ์ทางการแพทย์ ความสะดวก รวดเร็วในการรับบริการและค่าใช้จ่ายในการรับบริการ

5. ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญความสะดวกสบายของบริเวณที่นั่งรอรับบริการ มากกว่า รองลงมา การตกแต่งภายนอกและภายในโรงพยาบาลมีความสวยงาม ความสะอาดของเครื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์ อาหารและเครื่องดื่มที่ให้บริการสะอาดและถูกปาก และสุดท้ายความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายนอกและภายในโรงพยาบาล สอดคล้องกับงานวิจัยของ มนรัตน์ ใจเอื้อ (2559) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การวางแผนยุทธศาสตร์ เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวด้านการแพทย์สำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ กรณีศึกษา :กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า ความเอาใจใส่ต่อสุขภาพของโรงพยาบาลเอกชนเป็นสิ่งจูงใจให้เดินทางท่องเที่ยว ด้านการแพทย์มากที่สุด รองลงมา ความมีชื่อเสียงในการบริการของโรงพยาบาล เอกชน รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆในโรงพยาบาล มีความพึงพอใจในด้านคุณภาพและมาตรฐานของเครื่องมือทางการแพทย์

6. ด้านบุคลากรในการให้บริการ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผู้ใช้บริการโรงพยาบาล ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญบุคลากรมีกิริยามารยาทที่ดีและเหมาะสม มากกว่า รองลงมา บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ บุคลากรสามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้องครบถ้วน และสุดท้ายการแต่งกายของบุคลากรมีความเรียบร้อย สะอาด น่าเชื่อถือ ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริกาญจน์ กมลปิยะพัฒน์ (2556) กล่าวว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญบุคลากรมีกิริยามารยาทที่ดีและเหมาะสม การแต่งกายของบุคลากรมีความเรียบร้อย สะอาด น่าเชื่อถือ บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และบุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ สามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้องครบถ้วน

7. ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญมีบัตรกำนัล Gift Voucher มากกว่า รองลงมา สอดคล้องกับงานวิจัยของ ผ่องพิมล พิจารณสาร (2556) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชารุณย์ ผลจากการศึกษา พบว่า ด้านการส่งเสริมการตลาด ควรมีโปรโมชั่นมากกว่านี้ ถ้ามีโปรโมชั่นหลากหลายมากขึ้นก็ดี ยังขาดการประชาสัมพันธ์

5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้ในการวิจัยครั้งนี้

5.2.1. ด้านการรักษาและบริการทางการแพทย์ ผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครควรกระตุ้นกำหนดการให้บริการที่ดีจากบุคลากรทางการแพทย์ มากกว่าเดิมเพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ที่ใช้บริการ บุคลากรทางการแพทย์ควรแนะนำเกี่ยวกับการเข้าหาผู้ป่วยมีความเข้าใจมากขึ้น ควรมีการติดตามการรักษาอย่างต่อเนื่อง ควรให้คำแนะนำเกี่ยวกับการป้องกันโรคและการรักษาโรคที่เป็นอยู่ในปัจจุบันอย่างดี

5.2.2. ด้านราคา เมื่อเทียบกับคุณภาพและบริการ ผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครควรกำหนดค่ารักษาให้ถูกกว่าโรงพยาบาลเอกชนแห่งอื่น ค่ารักษาควรมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับคุณภาพการรักษา ควรมีส่วนลดค่ารักษาพยาบาล ควรมีการสมัครเป็นสมาชิกกับทางโรงพยาบาล “ฟรี” เพื่อมีส่วนลดราคาการรักษาพยาบาล มีโปรโมชั่น/แพ็คเกจการรักษา และปรับลดราคาค่ารักษาให้มีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับบริการที่ได้รับ

5.2.3. ด้านสถานที่ ผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ควรเพิ่มสถานที่จอดรถให้ผู้เข้ามาใช้บริการโรงพยาบาลได้จอดรถสะดวกมากขึ้นกว่าเดิม ควรมีรถรับส่งผู้ป่วยฟรีระหว่างโรงพยาบาลกับห้างสรรพสินค้า เพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทางแก่ผู้เข้ามาใช้บริการในการรักษาที่โรงพยาบาล

5.2.4. ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ควรเพิ่มช่องทางการชำระเงินให้มีความสะดวกรวดเร็ว มากกว่าเดิม ควรลดขั้นตอนกระบวนการให้บริการ มีความรวดเร็วมากขึ้น ควรลดระยะเวลาในการเข้ารับการรักษาที่มีความเหมาะสมโดยไม่ให้ผู้เข้ารับการรักษา รอ นาน

5.2.5. ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ควรเพิ่มบริเวณที่นั่งรองรับผู้ที่มาใช้บริการโรงพยาบาล ควรตกแต่งสถานที่ภายนอกและภายในโรงพยาบาลให้มีความสวยงาม ให้ร้านอาหารรักษาความสะอาดของอาหารอย่างเหมาะสม ควรจัดระเบียบสถานที่ของโรงพยาบาลทั้งภายนอกและภายในให้มีความเรียบร้อยมากขึ้นอย่างเหมาะสม

5.2.6. ด้านบุคลากรในการให้บริการ ผู้บริหารโรงพยาบาล ควรส่งเสริมให้บุคลากรมีกิจกรรมยามว่างที่ดี และเหมาะสมมากกว่าเดิม ควรกระตุ้นให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ สามารถให้คำแนะนำแก่ผู้เข้ามาใช้บริการได้อย่างถูกต้องครบถ้วนชัดเจน และควรกระตุ้นให้บุคลากรแต่งกายด้วยความเรียบร้อย รักษาสะอาดอย่างเหมาะสม

5.2.7. ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ควรมีบัตรกำนัล Gift Voucher แจกเพื่อสมนาคุณแก่ผู้ที่เป็นสมาชิกและใช้บริการโรงพยาบาลเพื่อรักษาโรคร้ายต่าง ๆ ควรมีการจำหน่ายแพ็คเกจหรือโปรแกรมการรักษาโรคร้ายต่าง ๆ ผ่านทาง เว็บไซต์, Social Media ควรมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านทาง เว็บไซต์, Social Media ควรกำหนดให้มีการผ่อนชำระค่ารักษาพยาบาล ร่วมกับบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ

5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.1. ควรมีการศึกษาปัญหาของผู้ใช้บริการต่อการบริการที่ดีจากบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

5.3.2. ควรมีการศึกษาปัจจัยคุณภาพและบริการต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

5.3.3. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนากระบวนการให้บริการจากบุคลากรทางการแพทย์ของ โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

เอกสารอ้างอิง

- กัตัญญู หิรัญญูสมบุรณ์. (2557). **การจัดการการบริการ**. กรุงเทพฯ : เท็กซ์ แอนด์ เจอร์นัล พับลิเคชั่น
- ชานินทร์ ศิลป์จารุ. (2554). **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS**. กรุงเทพฯ: บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี. เนตร์พัฒนา ยาวีราช. (2556). **การจัดการสมัยใหม่**. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ : ทริปเฟ็ล กรุ๊ป จำกัด
- เนตร์พัฒนา ยาวีราช. (2560). **จริยธรรมธุรกิจ**. กรุงเทพฯ : ทริปเฟ็ล กรุ๊ป จำกัด
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). **การวิจัยเบื้องต้น**. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์สุวีริยาสาส์น.
- ผ่องพิมล พิจารณ์สรณ์ (2556). **ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชการุณย์**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2543). **วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์**. (พิมพ์ครั้งที่ 7) กรุงเทพฯ: สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พวงผกา วรรณระพรรณ.(2556). **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในบริการของกองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- พยัต วุฒิรงค์, (2557). **การจัดการนวัตกรรม ทรัพยากร องค์การแห่งการเรียนรู้และนวัตกรรม**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- วิเชียร วิทยอดม. (2555). **หลักการตลาด**. กรุงเทพฯ : ซีรฟิล์มและไซเท็กซ์
- วุฒิ สุขเจริญ. (2555). **พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพฯ : จี.พี.ไซเบอร์พรินท์
- นันทาสารี สุขโต. (2558). **หลักการตลาด**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์. (2555). **หลักการตลาด**. กรุงเทพฯ : ท้อป
- ศิริพร เจริญศรีวิริยะกุล.(2554). **คุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐบาลในเขตจังหวัดปทุมธานี**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- ศิริกุล กานดา. (2552). **แนวทางการพัฒนากลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดของธุรกิจโรงพยาบาลเอกชน สำหรับผู้ใช้บริการชาวต่างชาติ กรณีศึกษาจังหวัดภูเก็ต**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
- ศุภชาติ เอี่ยมรัตน์กุล. (2557). **หลักการตลาด**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- สุดาพร กุณศลบุตร. (2558). **หลักการตลาด สมัยใหม่**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สิริกาญจน์ กมลปิยะพัฒน์. (2556). **การตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- สิริลักษณ์ ปานศรี.(2553). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อประกันสุขภาพของผู้บริโภคในเขต กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2558). **การสำรวจอนามัยและสวัสดิการ**. [ออนไลน์] สืบค้นเมื่อ 18 สิงหาคม 2559. จาก <http://service.nso.go.th/nso/project/23project-th.htm>
- Kotler, P., Keller, K.L., (2012). **Marketing Management**. (14th ed.) Upper Saddle River, N.J. : Prentice Hall.
- Cochran, W.G.. (1977). **Sampling Techniques**. 3rdEd. New York: Wiley.