

การเปรียบเทียบปัจจัยการเลือกรับบริการ โรงพยาบาลของรัฐและโรงพยาบาลเอกชน ของผู้ป่วยในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ

A Comparison of Factors Affecting the Selection of Hospital Services and Satisfaction between Public and Private Hospitals in Samutprakarn Province

นิยม กริมใจ

อาจารย์ประจำสาขาวิชาการตลาด คณะบัญชีและวิทยาการจัดการ
วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก

E-mail: niyom@southeast.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการเปรียบเทียบปัจจัยการเลือกรับบริการโรงพยาบาลของรัฐและโรงพยาบาลเอกชนของผู้ป่วยในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการโรงพยาบาลของรัฐและโรงพยาบาลเอกชน ในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ โดยศึกษาเฉพาะโรงพยาบาลรักษาโรคทั่วไปที่มีจำนวนเตียงรับผู้ป่วยค้างคืนตั้งแต่ 200 เตียงขึ้นไป ซึ่งได้มาจากแบบหลายขั้นตอน (Multistage random sampling) วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple random sampling) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก (Convenience sampling) จำนวน 400 ตัวอย่าง เครื่องมือทั้งหมดผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ และทดสอบหาค่าความเที่ยงด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคได้เท่ากับ .973 วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าที (t-test) และทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Anova) ผลการวิจัยพบว่า

1. พฤติกรรมการเลือกรับบริการโรงพยาบาลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ และปัจจัยด้านบริการที่มีผลต่อการเลือกรับบริการโรงพยาบาลของรัฐและโรงพยาบาลเอกชนของประชาชนในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก
2. เปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกรับบริการโรงพยาบาลของรัฐและโรงพยาบาลเอกชนของประชาชนในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ผู้เลือกใช้บริการโรงพยาบาลของเอกชน ให้ความสำคัญปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด โดยรวมมากกว่าผู้เลือกรับบริการโรงพยาบาลของรัฐ

3. เปรียบเทียบปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการเลือกรับบริการโรงพยาบาลของรัฐและโรงพยาบาลเอกชนของประชาชนในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ผู้เลือกใช้บริการโรงพยาบาลของเอกชนเห็นด้วยกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการมากกว่าผู้เลือกรับบริการโรงพยาบาลของรัฐ

คำสำคัญ: การเปรียบเทียบปัจจัยการเลือกรับบริการ โรงพยาบาลของรัฐ โรงพยาบาลเอกชน

Abstract

The aim of this research was to compare the patients' choices in selecting between public and private hospitals in Samutprakarn Province. The sample was chosen from people who used healthcare services in hospitals with at least 200 beds in this area. The population sampling techniques were multistage random sampling, simple random sampling and convenience sampling. By using these sampling methods, the sample size of 400 respondents was determined for taking questionnaire surveys. Finally, frequency distribution, percentages, means, standard deviations, t-test, one-way ANOVA and hypothesis tests were used for the data analysis.

The results demonstrated that:

1. The marketing quality of healthcare service factors had an influence on the patients' choices in selecting between public and private hospitals in Samutprakarn Province. In general, combination of marketing factors were the most important reasons to consider when choosing a hospital.

2. Marketing played an important role for choosing hospitals, most especially among private hospitals in Samutprakarn Province. According to the preferences in choosing hospitals, the patients who selected private hospitals were more likely to care about marketing factors.

3. The quality of service had major effects on the patients' choices in selecting between public and private hospitals in Samutprakarn Province. The patients who preferred private hospitals were more likely to consider the quality of hospital service than the one who selected public hospitals.

Keyword: A Comparison of Factors Affecting the Selection Hospital Services, Government Hospitals, Private Hospitals

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของโลกในยุคโลกาภิวัตน์ มนุษย์มีความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อตอบสนองความต้องการให้กับตนเองรวมถึงบุคคลรอบข้างให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี และต้องการมีชีวิตที่ยืนยาวมากขึ้น โดยเฉพาะในเรื่องของสุขภาพ จึงทำให้ผู้ที่ประสบปัญหาในเรื่องของสุขภาพก็จะต้องหาสถานที่ที่สามารถช่วยบำบัดอาการเจ็บป่วยให้กับตนเองด้วยการอาศัยโรงพยาบาลเป็นที่แรกๆ ของการแก้ปัญหาสุขภาพร่างกายของตนเอง และโรงพยาบาลในปัจจุบันก็มุ่งเน้นคุณภาพในการให้การรักษาและการให้บริการมาให้ได้ตามมาตรฐานของความน่าเชื่อถือของผู้ใช้บริการ และการบริการที่มีคุณภาพยังต้องอาศัยการพัฒนากระบวนการทุกหน่วยงาน ซึ่งจะต้องสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยจะส่งผลกระทบต่อการจัดการให้บรรลุผลสำเร็จ และองค์การสามารถดำรงอยู่ต่อไปได้ (สุรเดช ทองแกมแก้ว, อนิวัช แก้วจันทร์ และวาสนา สุวรรณวิจิตร, 2557)

ประกอบกับรัฐบาลมีนโยบายที่จะต้องผลักดันให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางด้านสุขภาพในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ หรือ Medical Hub of Asia ในปี พ.ศ. 2557 ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ พ.ศ. 2553-2557 (ศิริยส จุฑานนท์, 2556) โดยเฉพาะโรงพยาบาลที่จะต้องให้บริการทางการแพทย์ที่ให้คุณภาพที่มุ่งที่จะตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถแก้ปัญหาให้กับผู้เข้ารับบริการได้โดยการพัฒนาศูนย์กลางทางการแพทย์ เครื่องมือทางการแพทย์ อุปกรณ์ในการตรวจรักษาทางการแพทย์ให้เท่าเทียมกับนานาชาติ ที่จะเข้าถึงได้โดยสะดวกและได้รับการตอบรับโดยทันที ซึ่งไม่มีขั้นตอนที่ยุ่งยากหรือซับซ้อน มีข้อมูลที่ช่วยในการตัดสินใจ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ดี และยังมีเจ้าหน้าที่ผู้รับบริการตามสิทธิความเป็นพลเมืองด้วยความเท่าเทียม เสมอภาค และมีความเป็นธรรม (สุวิมล ศรีรุ่งกาญจน์, 2554) ซึ่งบุคคลย่อมมีสิทธิเสมอกันในการรับบริการทางสาธารณสุขที่เหมาะสมและได้มาตรฐาน และผู้ยากไร้มีสิทธิได้รับการรักษาพยาบาลจากสถานบริการสาธารณสุขของรัฐโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายและทันต่อเหตุการณ์ (ปรีชา คະเนตนอก, 2551)

ด้วยสภาพความล่าช้าในการให้บริการจากทางภาครัฐ

และปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น และโรงพยาบาลยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่จะมาเข้ารับบริการได้อย่างเต็มที่ จึงเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ผู้ที่เข้ามาใช้บริการบางส่วนหันมาเลือกใช้บริการของโรงพยาบาลเอกชน ซึ่งเป็นทางเลือกอีกทางหนึ่ง เพื่อรองรับการให้บริการบางกลุ่มที่มีกำลังหรืออำนาจในการซื้อและมีความต้องการที่จะได้รับการบริการที่สะดวกและรวดเร็ว อีกทั้งยังเป็นทางเลือกหนึ่งสำหรับผู้รับบริการสามารถเลือกใช้บริการได้ตามความต้องการของตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับ (สุธีราพร อ่วมคร้าม และบุญใจ ศรีสถิตยน์รากุล, 2558) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยจำแนกการเลือกใช้บริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐบาลและเอกชน กรุงเทพมหานคร พบว่า มี 2 ตัวแปรที่สามารถจำแนกการเลือกใช้บริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐบาล ได้แก่ มีการเบิกค่ารักษาพยาบาลได้ และการแนะนำของบุคคลใกล้ชิด ส่วนตัวแปรจำนวน 6 ตัวแปร ที่สามารถจำแนกการเลือกใช้บริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลเอกชน ได้แก่ คุณภาพการรักษาของแพทย์มีระบบการให้บริการที่ดี พฤติกรรมการบริการของพยาบาล มีการประชาสัมพันธ์โรงพยาบาลผ่านสื่อต่างๆ ราคาค่าใช้จ่ายเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ และสถานที่ที่ให้บริการ

จากเหตุผลภายใต้สภาพการณ์ดังกล่าวจะเห็นได้ว่า มีปัจจัยในหลายๆ ด้านที่จะส่งผลกระทบต่อกรเลือกใช้บริการทางการแพทย์ของทั้งโรงพยาบาลของรัฐและเอกชน ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการบริการ ปัจจัยส่วนประสมการตลาด และปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ผู้รับบริการจะรับรู้ถึงความพึงพอใจที่ได้รับจากการบริการ ซึ่งจังหวัดสมุทรปราการได้กำหนดเป้าหมายในการพัฒนาสถานบริการสาธารณสุข (สาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ, 2559) เพื่อให้การเจริญเติบโตของจังหวัดสมุทรปราการ ควบคู่กับการมีสุขภาพดีของประชาชน การพัฒนาจังหวัดสมุทรปราการสู่เมืองสุขภาพดี จึงต้องพึ่งพาทุกภาคส่วนภายใต้การบริหารงานแบบมีส่วนร่วมเพื่อการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์สู่เมืองอุตสาหกรรมสุขภาพดี จังหวัดสมุทรปราการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการเปรียบเทียบปัจจัยการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลของรัฐและโรงพยาบาลเอกชนของผู้ป่วย

ในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ

2. เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการวางแผนการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้รับบริการ ในโรงพยาบาลของรัฐบาลและโรงพยาบาลเอกชน

สมมติฐานในการวิจัย

ผู้รับบริการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลของรัฐและโรงพยาบาลเอกชนของผู้ป่วยในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ มีปัจจัยที่แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลของรัฐและโรงพยาบาลเอกชน ในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ โดยศึกษาเฉพาะโรงพยาบาลรักษาโรคทั่วไปที่มีจำนวนเตียงรับผู้ป่วยค้างคืนตั้งแต่ 200 เตียงขึ้นไป โดยโรงพยาบาลของรัฐและโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดสมุทรปราการ มีดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงขนาดจำนวนเตียง ของโรงพยาบาลภาครัฐจังหวัดสมุทรปราการ (สาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ, 2559)

โรงพยาบาลของรัฐ	ศักยภาพในปัจจุบัน
1. โรงพยาบาลสมุทรปราการ	โรงพยาบาลทั่วไป ขนาด 415 เตียง
2. โรงพยาบาลบางพลี	โรงพยาบาลชุมชน ขนาด 200 เตียง

ตารางที่ 2 แสดงขนาดจำนวนเตียง ของโรงพยาบาลภาคเอกชนจังหวัดสมุทรปราการ (สาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ, 2559)

ชื่อโรงพยาบาลเอกชน	ตำบล	อำเภอ	จำนวนเตียง
โรงพยาบาลเมืองสมุทรปราการ	ปากน้ำ	เมือง	200
โรงพยาบาลสำโรงการแพทย์	สำโรงเหนือ	เมือง	250
โรงพยาบาลเปาโลเมโมเรียล	บางเมือง	เมือง	200
โรงพยาบาลบางประกอก 3 พระประแดง	บางครุ	พระประแดง	200
โรงพยาบาลปิยะมินทร์	บางแก้ว	บางพลี	200

กลุ่มตัวอย่าง

ขนาดตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้บริการโรงพยาบาลของรัฐและโรงพยาบาลเอกชนของผู้ป่วยในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ ในการคำนวณหาจำนวนตัวอย่างที่เหมาะสม กฎโดยทั่วไปในการเลือกใช้ค่าระดับสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (alpha level) และค่าความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (level of acceptable error) สำหรับวิจัยโดยทั่วไป ค่า = 0.05 และค่าความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (level of acceptable error) เป็น 5% ถือเป็นค่าที่เหมาะสม Krejcie and Morgan (1970) เนื่องจากในงานวิจัยนี้ไม่ทราบจำนวนประชากร จึงได้กำหนดสัดส่วนประชากรที่ต้องการสุ่มไว้ที่ 20% หรือ 0.2 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อน 5% หรือ 0.05 โดยใช้สูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมในงานวิจัยนี้ของ Cochran (1977) ดังนี้



$$n = \frac{P(1-P)z^2}{d^2}$$

$$= \frac{0.2(1-0.2)1.96^2}{0.05^2}$$

$$= 245.86 \text{ ตัวอย่าง}$$

โดยที่ n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

P = สัดส่วนประชากรที่ต้องการสุ่ม

z = ค่าความเชื่อมั่นกำหนดไว้ที่ระดับ
นัยสำคัญทางสถิติ

โดยที่ z = ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ที่ระดับ
ความเชื่อมั่น 95% มีค่าเท่ากับ 1.96

d = สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้
เกิดได้ โดยระดับความเชื่อมั่น 95%

สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05

ดังนั้น ขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมตามสูตรของ Cochran (1977) สำหรับงานวิจัยนี้จึงเท่ากับ 246 ตัวอย่าง แต่ Newman (1997) เห็นว่าตัวอย่างขนาดเล็กมีข้อได้เปรียบในเรื่องประหยัดเวลาและสะดวก ส่วนตัวอย่างขนาดใหญ่กว่ามีข้อได้เปรียบในด้านความน่าเชื่อถือและการเป็นตัวแทนประชากร ดังนั้น เพื่อให้งานวิจัยนี้มีความน่าเชื่อถือและการเป็นตัวแทนประชากรได้เป็นอย่างดี งานวิจัยนี้จะใช้ขนาดตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง ตามแนวคิดของ (อำพล นววงศ์เสถียร, 2551)

ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multistage random sampling) จากโรงพยาบาลของรัฐและโรงพยาบาลเอกชน ในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง ดังนี้

(1) สุ่มจากโรงพยาบาลของรัฐและโรงพยาบาลเอกชน ในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ Stratified Cluster Random Sampling แยก 2 ชั้นภูมิได้โรงพยาบาลของรัฐบาล 2 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลสมุทรปราการ และโรงพยาบาลบางพลี และโรงพยาบาลเอกชน 5 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลเปาโลเมโมเรียล โรงพยาบาลสำโรงการแพทย์ โรงพยาบาลเมืองสมุทรปราการ โรงพยาบาลบางประกอก 3 พระประแดง และโรงพยาบาลปิยะมินทร์

(2) ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบกำหนด

โควตา (Quota Sampling) โรงพยาบาลของรัฐ ได้แก่ โรงพยาบาลสมุทรปราการ และโรงพยาบาลบางพลี โรงพยาบาลเอกชน ได้แก่ โรงพยาบาลเปาโลเมโมเรียล โรงพยาบาลสำโรงการแพทย์ โรงพยาบาลเมืองสมุทรปราการ โรงพยาบาลบางประกอก 3 พระประแดง โรงพยาบาลปิยะมินทร์ ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นโรงพยาบาลของรัฐ จำนวน 200 ตัวอย่าง และโรงพยาบาลเอกชน จำนวน 200 ตัวอย่าง

(3) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple random sampling) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก (Convenience sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง

เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพ เป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 8 P's ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านสถานที่ (Place) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านบุคลากร (People) ด้านกระบวนการให้บริการ (Process) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Evidence) ผลผลิตและคุณภาพ (Productivity and Quality) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยให้ผู้ตอบเลือกตอบได้ 5 ระดับ สำคัญมากที่สุด (5 คะแนน) และสำคัญน้อยที่สุด (1 คะแนน)

ตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการเอาใจใส่ดูแลผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจในการรักษา ด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยให้ผู้ตอบเลือกตอบได้ 5 ระดับ เห็นด้วยมากที่สุด (5 คะแนน) และเห็นด้วยน้อยที่สุด (1 คะแนน)

ตอนที่ 4 สอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านบริการ ได้แก่ สาเหตุของการมาใช้บริการในโรงพยาบาลบุคคลที่แนะนำมาให้ใช้บริการ เหตุผลที่เลือกใช้บริการโรงพยาบาลนี้และ

วิธีการชำระค่ารักษาพยาบาล เป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 5 สอบถามเกี่ยวกับการเลือกรับบริการโรงพยาบาลของรัฐและโรงพยาบาลเอกชนเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check List)

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

(1) นำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

(2) ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ

(3) แบบสอบถามทำการตรวจสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแต่ละข้อคำถาม โดยทำการสอบถามกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ตัวอย่าง โดยวิธีการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ด้วยวิธีการ Cronbach's Alpha Coefficient (Nunnally, 1978) และทดสอบความถูกต้อง (Validity) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.973

ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด 8P's มีความเชื่อมั่นรวม เท่ากับ 0.948 เพื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีค่าระดับความเชื่อมั่นดังนี้

ตารางที่ 3 แสดงค่าความเชื่อมั่นปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด

ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด 8P's	ค่าความเชื่อมั่น
ด้านผลิตภัณฑ์	0.937
ด้านราคา	0.940
ด้านสถานที่	0.944
ด้านการส่งเสริมการตลาด	0.960
ด้านบุคลากร	0.934
ด้านกระบวนการให้บริการ	0.934
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	0.938
ด้านผลผลิตและคุณภาพ	0.935
ค่าเฉลี่ยรวม	0.948

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการมีความเชื่อมั่นรวม เท่ากับ 0.965 เพื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีค่าระดับความเชื่อมั่นดังนี้

ตารางที่ 4 แสดงค่าความเชื่อมั่นปัจจัยคุณภาพการให้บริการ

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ	ค่าความเชื่อมั่น
ด้านความน่าเชื่อถือ	0.957
ด้านการเอาใจใส่ดูแลผู้รับบริการ	0.948
ด้านการให้ความมั่นใจในการรักษา	0.944
ด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้	0.967
ค่าเฉลี่ยรวม	0.965

การเก็บรวบรวมข้อมูล

โดยมีขั้นตอนการรวบรวมและจัดเก็บข้อมูล ดังต่อไปนี้

1) แบบสอบถาม (Questionnaire) แบบสอบถามเป็นเครื่องมือซึ่งประกอบด้วย ชุดของข้อคำถามจำนวนหนึ่ง ใช้สำหรับการรวบรวมข้อมูลจากผู้ถูกศึกษา ผู้วิจัยสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่างโดยตรง ณ โรงพยาบาลของรัฐและโรงพยาบาลเอกชน ข้อคำถามแบบกำหนดคำตอบให้เลือก (Structured questions) และแบบปลายเปิดให้ผู้ถูกถามมีโอกาสแสดงความคิดเห็นและให้คำตอบเอง (unstructured or open-ended questions) (อำพล นววงศ์เสถียร, 2553)

2) การสำรวจเพื่อการทดสอบมาตรวัด (Pilot Survey) วัตถุประสงค์ของการทดสอบมาตรวัด คือ เพื่อเปิดเผยถึงจุดอ่อนที่เกิดขึ้น ความไม่เพียงพอ ข้อความและปัญหาในภาพรวมทั้งหมดของงานวิจัยเป็นการทดสอบประสิทธิผลและความเหมาะสมของวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล และเพื่อทดสอบความถูกต้องแม่นยำตรงของวิธีการวิจัย คุณภาพ ความเชื่อถือได้และความมีประสิทธิภาพโดยรวมของเครื่องมือวิจัย เทคนิคหรือวิธีการสอบมาตรวัดเพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือได้ของมาตรวัดในเชิงสถิติ (อำพล นววงศ์เสถียร, 2551)

3) การจัดการเกี่ยวกับแบบสอบถาม (Administering Questionnaire) เมื่อได้แบบสอบถามที่แก้ไขจนกระทั่งมีความสมบูรณ์แล้ว ผู้วิจัยทำการเลือกตัวอย่างที่นอกเหนือจากที่ได้ส่งแบบสอบถามเพื่อการสำรวจทดสอบ

แบบสอบถามเพื่อควบคุมอคติที่เกิดขึ้น แบบสอบถามถูกส่งให้ผู้ให้บริการ โดยตรงในระหว่างเดือนมีนาคม ถึงเดือนเมษายน 2560

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้สถิติการวิเคราะห์ ด้วยการหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ในการนำเสนอข้อมูลเบื้องต้นของปัจจัยส่วนบุคคล ประเภทของโรงพยาบาล ลำดับปัจจัยการเลือกรับบริการโรงพยาบาล และหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการอธิบายตัวแปรที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานด้วยการทดสอบค่าที (t-test) เพื่อศึกษาความแตกต่างของผู้ป่วยในโรงพยาบาลของรัฐและเอกชน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Anova) และทำการตรวจสอบความถูกต้อง (Validity) และความเชื่อถือได้ (Reliability) ของข้อมูล โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามสูตรของ Cronbach's Alpha

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

กลุ่มตัวอย่างที่เลือกรับบริการโรงพยาบาลของรัฐและโรงพยาบาลเอกชนของผู้ป่วยในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ จำนวนทั้งหมด 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.80 มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี คิดเป็น

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตามรายด้าน

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	n = 400		ระดับความสำคัญ
	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
ด้านเทคโนโลยีทางการแพทย์	3.88	0.727	มาก
ด้านราคา	3.65	0.857	มาก
ด้านช่องทางการเข้ารับบริการ	3.84	0.792	มาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.29	0.902	ปานกลาง
ด้านบุคลากร	3.68	0.878	มาก
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.53	0.838	มาก
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	3.57	0.759	มาก
ด้านผลผลิตและคุณภาพ	3.75	0.861	มาก
รวม	3.64	0.685	มาก

ร้อยละ 31.50 จบการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย/ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) คิดเป็นร้อยละ 32.20 เป็นนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 29.80 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 57.50 และมีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 54.20

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบค่าที (t-test)

จากตารางที่ 5 พบว่า ในภาพรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.64$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเทคโนโลยีทางการแพทย์ ($\bar{x}=3.88$) รองลงมาคือ ด้านช่องทางการเข้ารับบริการ ($\bar{x}=3.84$) และด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด มีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.29$) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามรายด้าน

รายการ	n = 400		ระดับความคิดเห็น
	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
ด้านความเชื่อถือได้	3.68	0.810	มาก
ด้านการเอาใจใส่ดูแลผู้รับบริการ	3.64	0.823	มาก
ด้านการให้ความมั่นใจในการรักษา	3.70	0.799	มาก
ด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้	3.72	0.815	มาก
รวม	3.69	0.743	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.69$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้ ($\bar{x} = 3.72$) รองลงมาคือ ด้านการให้ความมั่นใจในการรักษา ($\bar{x} = 3.70$) และด้านการเอาใจใส่ดูแลผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{x} = 3.64$) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้เลือกรับบริการโรงพยาบาลของรัฐและโรงพยาบาลเอกชนกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตามรายด้าน

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	โรงพยาบาลรัฐบาล (n= 201)		โรงพยาบาลเอกชน (n=199)		t	P-value
	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D		
ด้านเทคโนโลยีทางการแพทย์	3.65	0.694	4.12	0.684	6.797	0.000*
ด้านราคา	3.57	0.822	3.73	0.887	1.830	0.068
ด้านช่องทางการเข้ารับบริการ	3.68	0.721	4.00	0.828	4.178	0.000*
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.25	0.919	3.34	0.885	0.947	0.344
ด้านบุคลากร	3.39	0.905	3.98	0.741	7.160	0.000*
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.31	0.812	3.76	0.804	5.573	0.000*
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	3.41	0.713	3.73	0.772	4.248	0.000*
ด้านผลผลิตและคุณภาพ	3.52	0.855	3.99	0.803	5.681	0.000*
รวม	3.44	0.690	3.85	0.619	6.175	0.000*

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้เลือกรับบริการโรงพยาบาลของเอกชนให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมมากกว่าผู้เลือกรับบริการโรงพยาบาลของรัฐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้เลือกใช้บริการโรงพยาบาลของเอกชนให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านเทคโนโลยีทางการแพทย์ ด้านช่องทางการเข้ารับบริการ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และด้านผลิตและคุณภาพ มากกว่าผู้เลือกใช้บริการโรงพยาบาลของรัฐ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 8 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้เลือกรับบริการโรงพยาบาลของรัฐและโรงพยาบาลเอกชน กับคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามรายด้าน

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ	โรงพยาบาลรัฐบาล (n= 201)		โรงพยาบาลเอกชน (n=199)		t	P-value
	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D		
ด้านความเชื่อถือได้	3.44	0.768	3.92	0.778	6.323	0.000*
ด้านการเอาใจใส่ดูแลผู้รับบริการ	3.39	0.793	3.89	0.779	6.296	0.000*
ด้านการให้ความมั่นใจในการรักษา	3.44	0.787	3.96	0.724	6.844	0.000*
ด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้	3.39	0.814	4.06	0.665	9.006	0.000*
รวม	3.42	0.723	3.96	0.659	7.892	0.000*

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้เลือกรับบริการโรงพยาบาลของเอกชน เห็นด้วยกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการโดยรวมมากกว่าผู้เลือกรับบริการโรงพยาบาลของรัฐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้เลือกรับบริการโรงพยาบาลของเอกชนเห็นด้วยกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการ มากกว่าผู้เลือกรับบริการโรงพยาบาลของรัฐในทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การอภิปรายผล

ผู้เลือกรับบริการโรงพยาบาลเอกชนให้ความสำคัญปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมมากกว่าการเลือกรับบริการโรงพยาบาลของรัฐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้เลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนให้ความสำคัญปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านเทคโนโลยีทางการแพทย์ ด้านช่องทางการเข้ารับบริการ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และด้านผลิตและคุณภาพมากกว่าการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลของรัฐ เพราะผู้ใช้บริการสามารถศึกษาข้อมูลและเปรียบเทียบราคาและคุณภาพในการให้บริการแล้วทำการตัดสินใจเลือกบริการ ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวังหรือความ

ต้องการในการได้รับบริการโรงพยาบาลของรัฐ ซึ่งอาจมีข้อจำกัดหลายอย่างทั้งด้านบุคลากร ค่าใช้จ่าย บริการต่างๆ รวมไปถึงจำนวนผู้เข้ารับบริการโรงพยาบาลของรัฐเองก็ตาม ซึ่งสอดคล้องกับ (สุธีราพร อ่วมคร้าม และบุญใจ ศรีสถิตย์ นรากุล, 2558) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยจำแนกการเลือกใช้บริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐบาลและเอกชน กรุงเทพมหานคร พบว่า มี 2 ตัวแปร ที่สามารถจำแนกการเลือกใช้บริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐบาล ได้แก่ มีการเบิกค่ารักษาพยาบาลได้ และการแนะนำของบุคคลใกล้ชิด ส่วนตัวแปรจำนวน 6 ตัวแปรที่สามารถจำแนกการเลือกใช้บริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลเอกชน ได้แก่ คุณภาพการรักษาของแพทย์มีระบบการให้บริการที่ดี พฤติกรรมการบริการของพยาบาล มีการประชาสัมพันธ์โรงพยาบาลผ่านสื่อต่างๆ ราคาค่าใช้จ่ายเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ และสถานที่ที่ให้บริการ สอดคล้องกับ (จันทนา รักษาณ, 2556) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้ารับบริการโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานครมี

ความสำคัญอยู่ในระดับมาก คือ ส่วนประสมด้านผลิตภัณฑ์ ด้านสถานที่บริการ และช่องทางจัดจำหน่าย ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ ส่วนปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง คือ ส่วนประสมทางด้านราคา และด้านกิจกรรมส่งเสริมการตลาด

ผู้เลือกรับบริการโรงพยาบาลเอกชนเห็นด้วยกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการโดยรวม มากกว่าผู้เลือกใช้บริการโรงพยาบาลของรัฐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้เลือกใช้บริการโรงพยาบาลของเอกชนเห็นด้วยกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการมากกว่าผู้เลือกใช้บริการโรงพยาบาลของรัฐในทุกด้าน เพราะผู้ใช้บริการมีการคาดหวังในคุณภาพการให้บริการในทุกด้านของโรงพยาบาลเอกชนมากกว่าหรือสูงกว่าการคาดหวังคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลของรัฐ ด้วยจำนวนเงินค่าใช้จ่ายที่ต้องแพงกว่ามากในกรณีเดียวกันกับการรักษาในโรงพยาบาลของรัฐ ซึ่งในความเป็นจริงอาจจะเป็นหรือไม่เป็นไปตามที่คาดหวังก็ได้ สอดคล้องกับ (จุไรรัตน์ ชุตินันท์, 2554) ทำการศึกษาเปรียบเทียบการวัดคุณภาพการบริการระหว่างโรงพยาบาลภาคเอกชนและโรงพยาบาลของภาครัฐบาล โดยการประยุกต์ใช้ SERVQUAL Model ผลการศึกษาพบว่า โรงพยาบาลรัฐบาลสามารถตอบสนองต่อการคาดหวังของคนไข้ในทุกมิติคุณภาพ ในขณะที่คนไข้ที่ตอบแบบสอบถามของโรงพยาบาลเอกชนมองว่าโรงพยาบาลเอกชนสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังได้เพียงบางส่วน ในมิติของความน่าเชื่อถือ การสื่อสาร และความเชื่อมั่นของโรงพยาบาลเท่านั้นที่คนไข้รู้สึกดีกว่าที่พวกเขาคาดหวังเอาไว้ ในขณะที่มิติด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและความเข้าใจของลูกค้า จะเป็นด้านที่ถูกมองว่าไม่มีความแตกต่างจากสิ่งที่พวกเขาคาดหวังไว้ แต่ในด้านมารยาทและการเห็นอกเห็นใจคนไข้ยังมีความรู้สึกดีกว่าสิ่งที่พวกเขาคาดหวังเอาไว้มาก สอดคล้องกับ (นิภาพร นาคะประเสริฐกุล, 2555) ทำการศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลของรัฐและเอกชน ในจังหวัดสุพรรณบุรี ผลการศึกษา พบว่า 1) ผู้ป่วยนอกมีการตัดสินใจมาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐ โดยรวมมีการตัดสินใจ

อยู่ระดับปานกลาง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของของโรงพยาบาลรัฐโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ป่วยนอกมีการตัดสินใจใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน โดยรวมมีการตัดสินใจอยู่ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจที่ในคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชน โดยรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 2) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการแตกต่างกัน ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐ ที่มีเหตุผลของการเลือกใช้ รายละเอียดเกี่ยวกับโรคที่เป็นวิธีการรักษา และสิทธิการรักษาพยาบาลต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ที่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการ รายละเอียดเกี่ยวกับโรคที่เป็นวิธีการรักษา และสิทธิการรักษาพยาบาลต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน และ 3) ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐมีความสัมพันธ์และมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกอยู่ในระดับมาก (ร้อยละ 85.60) และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชน มีความสัมพันธ์และมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอก อยู่ในระดับค่อนข้างมาก (ร้อยละ 75.70) สอดคล้องกับ (สิริกาญจน์ กมลปิยะพัฒน์, 2556) ทำการศึกษาเรื่องการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานคร

ข้อเสนอแนะ:

ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

1. ผู้ป่วยที่มาใช้บริการให้ความสำคัญมากในด้านเทคโนโลยีทางการแพทย์ในการรักษา เพราะผู้ใช้บริการมีความคาดหวังถึงการมีเครื่องมือ อุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัย ที่สามารถรักษาได้ตรงกับอาการของผู้ป่วย โดยเฉพาะโรงพยาบาลของรัฐต้องมีการพัฒนาและได้รับการสนับสนุนจากทางภาครัฐในการเพิ่มอุปกรณ์ของเครื่องมือ



ทางการแพทย์เพื่อการรักษาที่มีความทันสมัยมากขึ้น

2. โรงพยาบาลของเอกชนได้จัดพื้นที่และขั้นตอนในการเข้ารับการรักษาสำหรับให้บริการกับผู้ป่วยที่มาใช้บริการได้ดีกว่าทางภาครัฐ เนื่องจากพื้นที่ของทางภาครัฐมีจำกัดและผู้มาใช้บริการมีเป็นจำนวนมากจึงไม่พอกับการให้บริการ จึงควรมีการจัดระบบในการเข้ามาใช้บริการเป็นขั้นตอนและมีผู้ที่ให้คำแนะนำในการบริการให้กับผู้ป่วยที่มาใช้บริการอย่างชัดเจน

3. ควรปรับเปลี่ยนวิธีการให้ข้อมูลข่าวสารกับผู้มาใช้บริการให้ทันสมัยแต่ก็ต้องคำนึงถึงกลุ่มผู้สูงอายุที่จะสามารถรับข้อมูลข่าวสารในการใช้บริการด้วย เพราะกระบวนการในการรับรู้ของผู้ป่วยหรือการเข้าถึงสื่อที่จะนำมาใช้ เช่น การโฆษณาในสื่อต่างๆ การติดตั้งป้ายโฆษณา

หรือการประชาสัมพันธ์และการจัดกิจกรรมให้กับผู้ป่วยในการรับรู้ข่าวสาร ทั้งโรงพยาบาลของรัฐและโรงพยาบาลเอกชน ควรทำการโฆษณาอย่างต่อเนื่อง และมีผู้ให้บริการอย่างชัดเจนในการให้ข้อมูลข่าวสาร

4. โรงพยาบาลของเอกชนได้ให้การเอาใจใส่ดูแลกับผู้ที่มีมารับบริการได้เป็นอย่างดีควรคงไว้ซึ่งการให้บริการและสร้างความเชื่อมั่นในการรักษากับผู้รับบริการ ส่วนโรงพยาบาลของรัฐ ผู้มาใช้บริการทางการแพทย์มีจำนวนมากจึงทำให้การดูแลไม่ทั่วถึงเมื่อเทียบกับโรงพยาบาลของเอกชน ดังนั้น โรงพยาบาลของรัฐควรที่จะเพิ่มระบบในการช่วยเหลือและดูแลผู้ป่วยเบื้องต้น เพื่อให้เกิดความเข้าใจและคลายความกังวลในการมารับการรักษา

เอกสารอ้างอิง

- จันทนา รักษาเนา. (2556). ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ขนาดใหญ่ในเขต กรุงเทพมหานคร. บทความวิจัย เสนอในการประชุมมหาดใหญ่วิชาการ ครั้งที่ 4, 10 พฤษภาคม 2556. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย: สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์.
- จุไรรัตน์ ชูตินันท์. (2554). การศึกษาเปรียบเทียบการวัดคุณภาพการบริการ ระหว่างโรงพยาบาลภาคเอกชนและโรงพยาบาลภาครัฐ โดยการใช้ SERVQUAL Model. วิทยาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นิภาพร นาคะประเสริฐกุล. (2555). ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลของรัฐและเอกชน ในจังหวัดสุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ปรีชา คเนตนอก. (2551). รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย 2550. กรุงเทพฯ: สุตรไพศาล.
- ศิริยส จุฑานนท์. (2556). การวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐานของหลักทรัพย์บริษัท โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์). เชียงใหม่, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุรเดช ทองแกมแก้ว, อนิวัช แก้วจำนงค์ และวาสนา สุวรรณวิจิตร. (2557). พฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาล กรุงเทพมหานคร จังหวัดสงขลา. การประชุมมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 5, 16 พฤษภาคม 2557, มหาวิทยาลัยมหาดใหญ่, สงขลา.
- สุวิมล ศรีรุ่งกาญจน์. (2554). ความคาดหวังและความเป็นไปได้ต่อการเข้าถึงบริการสุขภาพปฐมภูมิ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพวัดโคกเกตุ ตำบลปลายโพพาง จังหวัดสมุทรสงคราม. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม ภาควิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุธีราพร อ่วมคร้าม และบุญใจ ศรีสถิตยน์รากุล. (2558). ปัจจัยจำแนกการเลือกใช้บริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน กรุงเทพมหานคร. วารสารพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปี 27, 1 มกราคม – เมษายน 2558.
- สาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ. (2559). แผนแม่บทสุขภาพฉบับสมบูรณ์จังหวัดสมุทรปราการ ระยะเวลา ๑๐ ปี (พ.ศ. 2559 - 2568). สมุทรปราการ.
- อำพล นววงศ์เสถียร. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อการเติบโตที่ยั่งยืนของธุรกิจครอบครัวใน ตลาดหลักทรัพย์ไทย. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์ดุสิตบัณฑิต คณะรัฐประศาสนศาสตร์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- _____. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อการเติบโตที่ยั่งยืนของธุรกิจครอบครัวในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. พัฒนบริหารศาสตร์. 50(1), 29-58.
- สิริกาญจน์ กมลปิยะพัฒน์. (2556). การตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานคร. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- Cochran, W. G. (1977). *Sampling techniques*. (3rd ed.). New York: John Wiley & Sons.
- Krejcie, R.V. & Morgan, D.W. (1970). Determining sampling size for research activities. *Educational and Psychological Measurements*. 30, 607-610.
- Newman, w. L. (1997). *Social Research Methods*. Boston: Allyn and Bacon.
- Wisher and Corney. 2001. "Comparing practices for capturing bank customer feed back – Internet versus traditional banking," *Bench-marking: An International Journal*, pp.240-250.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory*. 2nd ed. New york: McGraw-Hill. ●●●