# การตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสำโรงการแพทย์

# Out Patient's Decision Making in Using Services at Samrong General Hospital

ภัทรพร ยุบลพันธ์ และคณะ[1]
py_glory_1@hotmail.com

**บทคัดย่อ**

งานวิจัยเรื่องการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสำโรงการแพทย์ เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการตัดสินใจของผู้ใช้บริการ และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยคุณภาพบริการกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ผลการวิจัย พบว่าระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลสำโรงการแพทย์โดยรวมอยู่ในระดับสูง ซึ่งด้านการค้นหาข้อมูล และด้านการประเมินผลทางเลือกอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ใช้บริการที่มีรายได้แตกต่างกัน ตัดสินใจเลือกใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ (F=2.635, p-value = 0.034) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพบริการกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลโดยรวมอยู่ในระดับสูง ในรายด้าน พบว่า ความน่าเชื่อถือมีค่าคะแนนความสัมพันธ์สูงสุด และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการมีค่าคะแนนความสัมพันธ์ต่ำสุด ดังนั้น โรงพยาบาลควรมีการพัฒนาระบบการประชาสัมพันธ์ การสื่อสารและการสร้างภาพลักษณ์ที่โดดเด่นให้เป็นรูปธรรมมากขึ้น เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ชุมชนและบริเวณใกล้เคียง ได้รู้จักโรงพยาบาลเพิ่มขึ้น

**คำสำคัญ:** การตัดสินใจ การเลือกใช้บริการโรงพยาบาล

[1] มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

**Abstract**

The study entitled "Out patient's decision making in using services at Samrong General Hospital" is a descriptive research. Its objectives were to study the level of clients' decision making, and to investigate relationship between personal factor and decision making, and relationship between service quality factor and decision making. Results of the study revealed that in general the clients' decided to use services at Samrong General Hospital at the high level. Concerning each aspect, it was found that information searching and choice evaluating aspects were rated at the moderate level. Statistical significance was found between clients with different incomes and their decision to use the services (F=2.635, p-value = 0.034). Moreover, service quality has been found correlated with decision making at the high level. Regarding each aspect, trust in the hospital had the highest correlation, while the tangible service quality had the lowest correlation. In summary, these findings suggested that the hospital should improve its public relations, channels of communication, and the hospital's image to publicize the hospital to people in the area.

**Keywords:** Out Patients, Decision Making, Using Services, Hospital

***ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา***

ในปัจจุบันสถานพยาบาลที่ให้บริการด้านสุขภาพของประเทศไทยมีจำนวนที่เพิ่มขึ้นโดยอาจมาจากหลายปัจจัยเช่นเศรษฐกิจการเมืองสังคมและวัฒนธรรมสถานพยาบาลในประเทศไทยแบ่งออกเป็นส่วนของภาครัฐและภาคเอกชน จำนวนสถานพยาบาลภาครัฐมีทั้งหมด 978 แห่งจำนวนสถานพยาบาลภาคเอกชนมีทั้งหมด 332 แห่ง(กระทรวงสาธารณสุขสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์, 2558, ออนไลน์) ทั้งนี้เพราะสถานพยาบาลเป็นสถานบริการด้านสุขภาพที่สำคัญและมีความจำเป็นอย่างยิ่งกับประชาชนทุกคนเพราะการดูแลและรักษานั้นเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานที่ประชาชนพึงได้รับเมื่อเกิดการเจ็บป่วย ประเทศไทยกำลังก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (Asian Economics Community – AEC) โดยได้มีการกำหนดบริการไว้หลายประเภท และธุรกิจการบริการด้านสุขภาพ (Healthcare Service) ก็เป็นธุรกิจประเภทหนึ่งที่จะเปิดการค้าเสรี

ธุรกิจการบริการด้านสุขภาพของไทยเป็นประเทศจุดหมายปลายทางของการบริการทางการแพทย์ของภูมิภาคเอเชียที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมากสำหรับนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพจากนานาประเทศ (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2557, ออนไลน์) เพื่อให้ประเทศไทยได้เป็นศูนย์กลางของการบริการสุขภาพโรงพยาบาลหรือสถานพยาบาลจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องการพัฒนาคุณภาพและการบริการ สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาลได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ปี 2555 – 2558 โดยมีเนื้อหาที่สำคัญคือสร้างความร่วมมือกับภาคส่วนต่างๆที่ทำให้เกิดการขับเคลื่อนการพัฒนาคุณภาพส่งเสริมให้สถานพยาบาลมีการพัฒนาคุณภาพที่มีความสมดุลระหว่างมิติด้านจิตวิญญาณและมิติด้านระบบงาน (สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล, 2556, น. 8-9) จากยุทธศาสตร์ที่

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาลได้กำหนดขึ้นนั้นเพื่อให้สถานพยาบาลได้มีการทบทวนและพัฒนาคุณภาพบริการที่ได้มาตรฐานอยู่เสมอเพื่อให้ผู้รับบริการเชื่อมั่นและไว้วางใจในการตัดสินใจเข้ารับบริการของสถานพยาบาลที่ผ่านการรับรองคุณภาพ

การตัดสินใจหมายถึงการกำหนดขั้นตอนของการตัดสินใจตั้งแต่ขั้นแรกไปจนถึงขั้นสุดท้ายโดยใช้หลักเหตุผลและมีกฎเกณฑ์ในการตัดสินใจที่เป็นระบบขั้นตอนการตัดสินใจมีหลายรูปแบบประกอบด้วยการตระหนักถึงปัญหาความต้องการการค้นหาข้อมูลการประเมินทางเลือกการตัดสินใจเลือก (ชูชัย สมิทธิไกร, 2554, น. 68-86) ดังนั้นการที่ผู้รับบริการตัดสินใจเข้ามาใช้บริการจากสถานพยาบาลนั้นมีหลายขั้นตอนและหลายปัจจัยเข้ามาเกี่ยวข้อง อาทิ ความน่าเชื่อถือต่อโรงพยาบาล ความไว้วางใจในคุณภาพบริการ รวมถึงการพิจาณาจากสิทธิด้านการรักษาที่ผู้ใช้บริการมีอยู่ เป็นต้น ดังนั้นสถานพยาบาลควรให้การบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการให้ได้มากที่สุด เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจจากตัดสินใจเข้ารับบริการ

สถานพยาบาลในประเทศไทยมีการแข่งขันกันในด้านการให้บริการและการพัฒนาคุณภาพของสถานพยาบาลให้ผ่านการรับรองมาตรฐานจากสถาบันต่าง ๆ ที่เป็นการสร้างหลักประกันให้กับผู้รับบริการว่าจะได้รับการบริการดูแลรักษาที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน โรงพยาบาลสำโรงการแพทย์ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่อุตสาหกรรม เปิดให้บริการรักษาพยาบาลแก่ผู้รับบริการทุกกลุ่มตามสิทธิการรักษา เป็นโรงพยาบาลที่มีการพัฒนาระบบคุณภาพและการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และได้ผ่านการรับรองมาตรฐาน ISO 9001:2008 และยังได้การรับรองมาตรฐาน HA (Hospital Accreditation) แห่งแรกในพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ นอกจากนี้ยังได้รับรางวัลสถานประกอบการดีเด่นด้านแรงงานสัมพันธ์และสวัสดิการติดต่อกัน 5 ปีและมีการพัฒนาในส่วนของการเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการ โดยลดต้นทุนค่าใช้จ่ายทำให้การให้บริการของโรงพยาบาลอยู่ในอัตราที่สมเหตุสมผลเป็นอีกหนึ่งทางเลือกสำหรับผู้ป่วยทุกระดับภายใต้มาตรฐานเดียวกัน(โรงพยาบาลสำโรงการแพทย์. 2554: 26-30) จากรายงานข้อมูลจำนวนผู้รับบริการพบว่า ผู้ป่วยนอกแผนกอายุรกรรม ปี 2558 มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น (จีรนันท์ เดชมิตร, 2558, สัมภาษณ์) การศึกษาครั้งนี้จึงสนใจการตัดสินใจเข้ารับบริการของผู้ป่วยทุกกลุ่มสิทธิการรักษา ถึงแม้โรงพยาบาลได้ผ่านการรับรองมาตรฐานจากองค์กรภายนอกที่สะท้อนว่าโรงพยาบาลมีคุณภาพ แต่ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการของประชาชน ยังมีอีกหลายปัจจัยที่โรงพยาบาลควรทำความเข้าใจ เพื่อให้สามารถวางแผน ออกแบบการให้บริการที่จะเป็นที่ไว้วางใจแก่ผู้รับบริการได้ ดังนั้น การศึกษาวิจัยครั้งนี้จึงเป็นโอกาสที่จะทำให้ทราบถึงการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับบริการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาปรับปรุงการดำเนินงานของโรงพยาบาลสำโรงการแพทย์ต่อไป

***วัตถุประสงค์***

1. เพื่อศึกษาระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับบริการ

2.เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับบริการตามความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล

3.เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพบริการกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

***นิยามศัพท์***

จำนวนครั้งที่เข้ารับบริการ หมายถึงการเข้ารับบริการที่โรงพยาบาลสำโรงการแพทย์ในช่วงระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา

สิทธิการรักษาพยาบาล หมายถึงการที่ผู้รับบริการระบุการใช้สิทธิสวัสดิการในการรักษาพยาบาล

การตัดสินใจเลือกใช้บริการ หมายถึงกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการโดยมีการไตร่ตรองพิจารณาอย่างเป็นลำดับขั้น ประกอบด้วย

- การตระหนักถึงความต้องการ หมายถึงการที่ผู้รับบริการเข้าใจในปัญหาหรือความต้องการที่เกิดขึ้นขณะนั้น

-การค้นหาข้อมูล หมายถึงการที่ผู้รับบริการแสวงหาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการเลือกใช้บริการ

-การประเมินผลทางเลือก หมายถึงการที่ผู้รับบริการดูว่าทางเลือกนั้นตรงกับความต้องการมากหรือน้อยกว่าที่ตั้งไว้ในการเลือกใช้บริการนั้น

-การตัดสินใจเลือก หมายถึงการที่ผู้รับบริการรู้ถึงความต้องการแล้วเลือกทางเลือกที่มีผลกระทบน้อยที่สุดจากการใช้บริการ

คุณภาพบริการ หมายถึงการให้บริการที่สามารถตอบสนองได้ตรงตามความต้องการหรือเกินความคาดหวังของผู้รับบริการและทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ประกอบด้วย

-ความเป็นรูปธรรมของบริการ หมายถึงลักษณะทางกายภาพที่ผู้รับบริการสัมผัสได้

-ความน่าเชื่อถือ หมายถึงการที่ผู้ให้บริการให้การรักษาและดูแลที่ถูกต้อง เป็นที่น่าไว้วางใจ

-ความสามารถในการตอบสนองความต้องการ หมายถึงผู้ให้บริการมีความพร้อมในการให้บริการทุกด้านได้ทันท่วงที

-การเข้าถึงบริการ หมายถึงผู้รับบริการสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากผู้ให้บริการ

-การสื่อสาร หมายถึงผู้ให้บริการสื่อสารได้อย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย

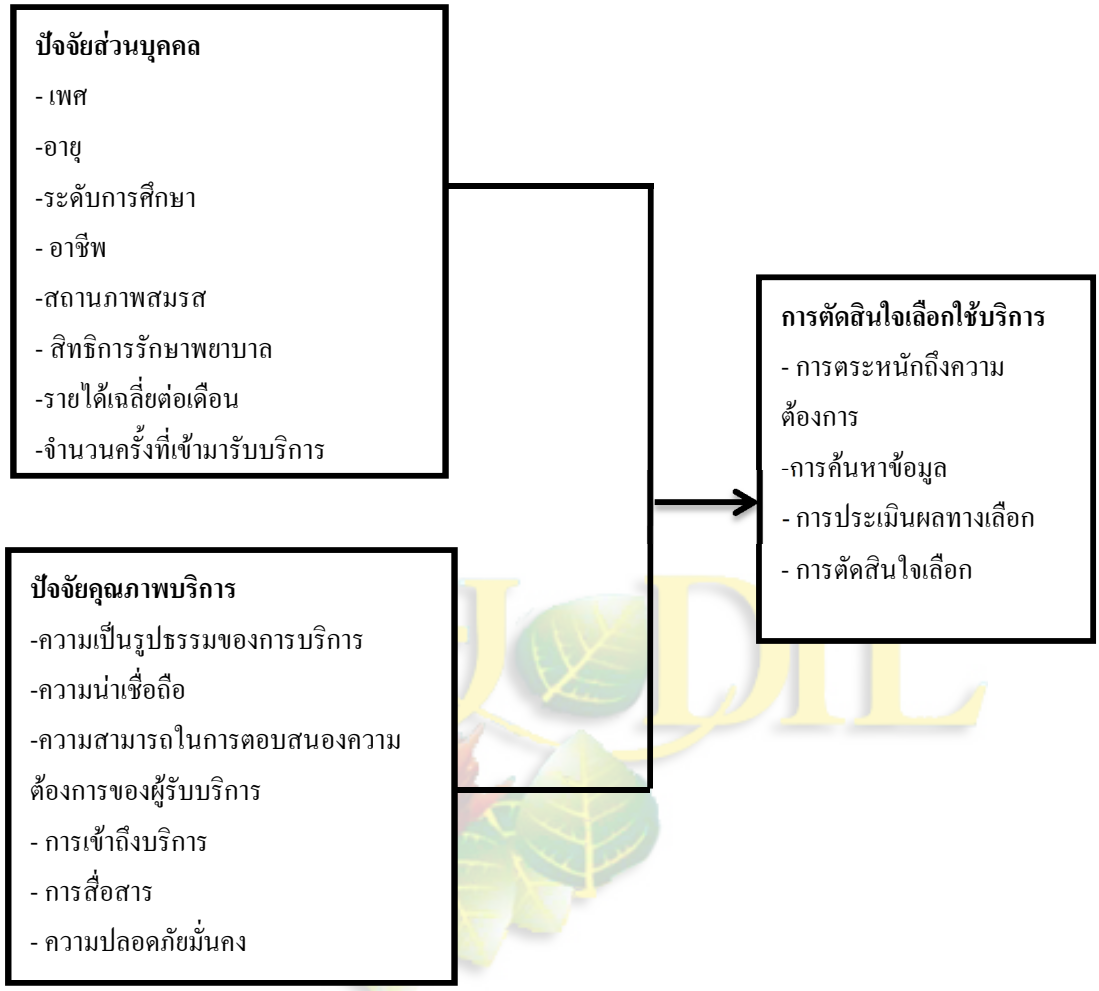
-ความปลอดภัยมั่นคง หมายถึงผู้รับบริการไม่ได้รับอันตราย หรือความเสี่ยงต่างๆจากการให้บริการ

***ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย***

1.ผู้บริหารโรงพยาบาลสามารถนำข้อมูลที่ได้เป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและสามารถขยายผลไปสู่การสร้างจุดเด่นแก่โรงพยาบาลเพื่อกระตุ้นการตัดสินใจเข้ารับบริการของผู้รับบริการมากขึ้น

2. เจ้าหน้าที่และบุคลากรสามารถนำผลสรุปที่ได้มาเป็นข้อมูลและเป็นประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบการให้บริการด้านต่างๆของโรงพยาบาลเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้มากขึ้น

กรอบแนวคิดการวิจัย




***วิธีการวิจัย***

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) ช่วงระยะเวลาที่ทำการศึกษาระหว่างเดือนสิงหาคม ถึง เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2558 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยคือผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกทุกสิทธิการรักษา ยกเว้นกลุ่มผู้ป่วยกุมารเวชกรรม โดยจำนวนผู้รับบริการเฉลี่ย 1,013 คนต่อวัน คำนวณขนาดตัวอย่างตามสูตรของทาโร ยามาเน (บุญใจ ศรีสถิตนรากูร, 2550, น. 207-208) ได้ขนาดตัวอย่าง 287 คนทำการเลือกตัวอย่างโดยใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็น(Probability Sampling) และสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ (Systematic Random Sampling) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพบริการ ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นแบบสอบถามปลายปิดและให้คะแนนตามระดับความคิดเห็นตามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยแบบสอบถามได้ผ่านการตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity) จากผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน มีค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์อยู่ระหว่าง 0.63–1.00 ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามปัจจัยคุณภาพบริการ เท่ากับ 0.949 และแบบสอบถามการตัดสินใจเลือกใช้

บริการ เท่ากับ 0.888 แบบสอบถามได้ผ่านการพิจารณาและรับรองจริยธรรมการวิจัยจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยของมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ เมื่อวันที่ 21 ตุลาคม พ.ศ. 2558 เลขที่รับรอง อ.348/2558 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสถิติที (t-test) การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (one way analysis of variance : ANOVA) และการทดสอบสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson's Correlation Coefficient) กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## *ผลการวิจัยและอภิปรายผล*

### ผลการวิจัย

ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 56.8 มีอายุอยู่ระหว่าง 21 – 31 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.5 ด้านการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ คิดเป็นร้อยละ 32.1 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 71.8 ด้านสถานภาพสมรสพบว่ามีสถานภาพสมรสและโสดมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.7 ใช้สิทธิประกันสังคมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 74.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 29.3 รองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 20,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 24.0 และจำนวนครั้งที่เข้ารับบริการพบว่าส่วนใหญ่เข้ารับบริการมากกว่า 5 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 37.6

ระดับของปัจจัยคุณภาพบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.99 รองลงมาคือด้านการสื่อสารมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ส่วนด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.80

ระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับการตัดสินใจ ด้านการตระหนักถึงความต้องการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.97 รองลงมาคือ ด้านการตัดสินใจเลือก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ด้านการประเมินผลทางเลือก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 และด้านการค้นหาข้อมูลมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.48

ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับบริการพบว่ามีเพียงตัวแปรด้านรายได้ของผู้รับบริการเท่านั้นที่มีนัยสำคัญกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ส่วนตัวแปรด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส สิทธิการรักษาพยาบาล และจำนวนครั้งที่เข้ามารับบริการไม่มีนัยสำคัญกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการตามความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล (n = 287)

| ตัวแปร | การตัดสินใจเลือกใช้บริการ | | | t/F | df | p-value |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | n | $\bar{X}$ | S.D. | | | |
| เพศ | | | | 0.727 | 255.194 | 0.468 |
| ชาย | 124 | 3.74 | 0.67 | | | |
| หญิง | 163 | 3.68 | 0.63 | | | |

| ตัวแปร | การตัดสินใจเลือกใช้บริการ | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **อายุ** | | | | 2.478 | | 0.062 |
| ต่ำกว่า 20 ปี | 16 | 3.89 | 0.602 | | | |
| 21 – 30 ปี | 119 | 3.79 | 0.654 | | | |
| 31 – 40 ปี | 83 | 3.56 | 0.629 | | | |
| มากกว่า 41 ปี | 69 | 3.70 | 0.648 | | | |
| **ระดับการศึกษา** | | | | 2.478 | | 0.597 |
| ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย | 64 | 3.66 | 0.598 | | | |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. | 92 | 3.76 | 0.559 | | | |
| อนุปริญญา / ปวส. | 53 | 3.75 | 0.757 | | | |
| ปริญญาตรี | 70 | 3.62 | 0.649 | | | |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 8 | 3.87 | 1.135 | | | |
| **อาชีพ** | | | | 1.432 | | 0.213 |
| รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ | 6 | 4.03 | 0.526 | | | |
| พนักงานบริษัทเอกชน | 206 | 3.72 | 0.651 | | | |
| ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว | 40 | 3.50 | 0.718 | | | |
| นักเรียน / นักศึกษา | 22 | 3.86 | 0.508 | | | |
| แม่บ้าน | 7 | 3.75 | 0.624 | | | |
| รับจ้างทั่วไป | 6 | 3.77 | 0.423 | | | |
| **สิทธิการรักษาพยาบาล** | | | | 1.113 | | 0.351 |
| สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า | 11 | 3.81 | 0.645 | | | |
| สิทธิประกันสังคม | 214 | 3.74 | 0.630 | | | |
| สิทธิข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ | 6 | 3.69 | 0.902 | | | |
| สิทธิประกันสุขภาพเอกชน | 16 | 3.52 | 0.809 | | | |
| จ่ายเงินค่ารักษาพยาบาลเอง | 40 | 3.56 | 0.629 | | | |
| **รายได้เฉลี่ยต่อเดือน** | | | | 2.635 | | 0.034* |
| ต่ำกว่า 5,000 บาท | 24 | 3.65 | 0.595 | | | |
| 5,001 - 10,000 บาท | 59 | 3.83 | 0.561 | | | |
| 10,001 - 15,000 บาท | 84 | 3.82 | 0.620 | | | |
| 15,001 - 20,000 บาท | 51 | 3.59 | 0.739 | | | |
| 20,001 บาทขึ้นไป | 69 | 3.56 | 0.664 | | | |
| **จำนวนครั้งที่เข้ารับบริการ (ครั้ง/ ปี)** | | | | 0.396 | | 0.756 |
| มาเป็นครั้งแรก | 25 | 3.78 | 0.740 | | | |
| 1 – 2 ครั้ง / ปี | 76 | 3.72 | 0.665 | | | |
| 3 – 4 ครั้ง / ปี | 78 | 3.73 | 0.643 | | | |
| มากกว่า 5 ครั้ง / ปี | 108 | 3.66 | 0.622 | | | |

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ <.05

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพบริการกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับบริการพบว่าปัจจัยคุณภาพบริการทั้ง 6 ด้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยด้านที่มีความสัมพันธ์มากที่สุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านที่มีความสัมพันธ์ต่ำที่สุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ แสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพบริการกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ (n = 287)

| ตัวแปร | การตัดสินใจเลือกใช้บริการ | | แปรค่า |
|---|---|---|---|
| | r | P-value | |
| 1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ | 0.601 | 0.000** | ปานกลาง |
| 2. ด้านความน่าเชื่อถือ | 0.685 | 0.000** | ปานกลาง |
| 3. ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ | 0.649 | 0.000** | ปานกลาง |
| 4. ด้านการเข้าถึงบริการ | 0.611 | 0.000** | ปานกลาง |
| 5. ด้านการสื่อสาร | 0.605 | 0.000** | ปานกลาง |
| 6. ด้านความปลอดภัยมั่นคง | 0.628 | 0.000** | ปานกลาง |
| **รวม** | **0.731** | **0.000**** | **สูง** |

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ <.01

**อภิปรายผล**

1. ระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับบริการ

การตัดสินใจเลือกใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับสูง แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการตัดสินใจเลือกใช้บริการเนื่องจากความเจ็บป่วยทางร่างกาย การบริการที่สะดวกรวดเร็ว ความปลอดภัย การให้ความเชื่อมั่นในการให้บริการ และโรงพยาบาลมีการกำหนดราคาที่เหมาะสมกับการดูแลรักษา มีความสะดวกในการเดินทาง และมีแพทย์เฉพาะทางที่ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ณฤมล ประสิทธิ์ (2556, น. 347) พบว่าเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการส่วนใหญ่คือความเจ็บป่วย และสอดคล้องกับการศึกษาของ สิริกาญจน์ กมลปิยะพัฒน์ (2558) พบว่าความเชื่อถือไว้วางใจ ความสะดวก ความรวดเร็วในการเดินทางเข้ารับบริการ และมีบุคลากรทางการแพทย์ที่ตรงตามความต้องการมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน และมีสิทธิประกันสังคมพื้นที่ของโรงพยาบาลตั้งอยู่ในเขตเมืองอุตสาหกรรม การค้า จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างมีความสะดวกต่อการเข้ารับบริการ สำหรับในรายด้านของการตัดสินใจเลือกใช้บริการ พบว่าด้านการค้นหาข้อมูล และด้านการประเมินทางเลือกอยู่ในระดับปานกลาง สามารถอธิบายได้ว่า การตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับบริการ โรงพยาบาลสำโรงการแพทย์นั้น ยังมีการค้นหาข้อมูลและประเมินทางเลือกเพื่อการเข้ารับบริการการรักษายังมีแหล่งข้อมูลไม่มากนัก การค้นหาข้อมูลของผู้รับบริการจะเป็นการสอบถามจากบุคคลที่เคยเข้ารับ

บริการมาก่อน เช่น บุคคลในครอบครัว เพื่อน เป็นต้น ดังนั้นโรงพยาบาลควรมีการส่งเสริมในส่วนของการให้ข้อมูลการติดต่อสื่อสารในทุกรูปแบบที่เหมาะสม เช่น การพัฒนาเว็บไซต์ของโรงพยาบาลให้ทันสมัย การใช้สื่อโฆษณาในลักษณะการโฆษณาเคลื่อนที่ การจัดโปรแกรมการตรวจสุขภาพในโอกาสพิเศษ หรือการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ โดยนำเสนอในด้านของรูปแบบการให้บริการ ความพร้อมของบุคลากร ความทันสมัยของเครื่องมือในการรักษา การมีแพทย์เฉพาะทางที่หลากหลาย และราคาที่เหมาะสมในการรักษาพยาบาลเพื่อเสริมภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลต่อชุมชนใกล้เคียงรอบพื้นที่โรงพยาบาล ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ชนิดาภา วรณาภรณ์ (2555) ซึ่งอธิบายทฤษฎีการตัดสินใจใช้บริการไว้ว่าในการตัดสินใจใช้บริการหรือไม่ใช้ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 6 ประการได้แก่ 1) ข้อมูลข่าวสาร 2) เครื่องหมายการค้า 3) เจตคติ 4) ความเชื่อมั่นในบริการหรือผลิตภัณฑ์ 5) ความมุ่งมั่นในการใช้ 6) การซื้อบริการหรือผลิตภัณฑ์

2. ปัจจัยส่วนบุคคลกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับบริการ พบว่ามีเพียงตัวแปรด้านรายได้ของผู้รับบริการเท่านั้นที่มีนัยสำคัญกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ซึ่งรายได้ของผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามนั้นส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 10,000 - 15,000 บาท ใช้สิทธิประกันสังคมในการเข้ารับการรักษา ทั้งนี้เพราะกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน จากการที่โรงพยาบาลรับสิทธิประกันสังคม จึงเอื้อต่อการเลือกเข้ารับบริการของประชาชนที่มีเงินเดือนในระดับดังกล่าว ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 20,000 บาทขึ้นไป ถึงแม้เป็นผู้ประกันตนและสามารถใช้สิทธิได้ หากแต่มีกำลังจ่ายมากกว่าจึงอาจมีการใช้สิทธิประกันสุขภาพเอกชนร่วมด้วยและเข้ารับบริการในสถานบริการที่หลากหลายได้ ในขณะที่ผู้ที่มีรายได้น้อยซึ่งอาจเป็นผู้ที่ไม่ได้มีสิทธิการรักษาใด และความสามารถในการจ่ายน้อยกว่าอาจเลือกรับบริการกับสถานพยาบาลที่ไม่ใช่โรงพยาบาล ซึ่งภาวะเศรษฐกิจของผู้รับบริการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ (ชนิดาภา วรณาภรณ์, 2555) อภิปรายได้ว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้มากกว่ามีการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนมากกว่าผู้รับบริการที่มีรายได้น้อย เนื่องจากผู้รับบริการที่มีรายได้มากมีโอกาสในการแสวงหาและมีกำลังซื้อสิ่งที่เอื้อต่อสุขภาพมากกว่าผู้รับบริการที่มีรายน้อย เพราะต้องใส่ใจเรื่องปากท้องเป็นสำคัญ หากการเจ็บป่วยนั้นไม่ร้ายแรงมากเกินไป ผู้ที่มีรายได้ไม่มากนักอาจใช้วิธีการดูแลสุขภาพด้วยการซื้อยาเอง หรือเข้ารับบริการที่คลินิกเอกชน ผลการศึกษาสอดคล้องกับการศึกษาของ ภัคจิรา ปิติผลและอิทธิกร ขำเดช (2556) พบว่า รายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่แตกต่างกัน และผลการศึกษาของ กมนวรรณ มั่นมากและกิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ (2556) ที่พบว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน

3. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพบริการกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

ปัจจัยคุณภาพบริการทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านการสื่อสาร และด้านความปลอดภัยมั่นคง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้เพราะกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้ที่เคยเข้ารับบริการและมีประสบการณ์การใช้บริการของโรงพยาบาลมาก่อน จึงสามารถประเมินแง่มุมของปัจจัยคุณภาพได้มาก และสะท้อนให้เห็นว่าผู้รับบริการกลับมาใช้

ซ้ำ ซึ่งจากข้อมูลกลุ่มตัวอย่างเข้ารับบริการมากกว่า 5 ครั้งต่อปี คอตเลอร์ (1994) อ้างถึงใน โสรยา พูลเกษ (2550, น. 17) ได้กล่าวถึง คุณภาพบริการตามแนวคิดทางการตลาดว่า คุณภาพบริการของผู้รับบริการมาจากประสบการณ์เดิม ถ้าบริการที่ได้รับเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ และกลับมาใช้บริการอีก อภิปรายได้ว่า โรงพยาบาลสามารถจัดรูปแบบบริการที่สามารถสะท้อนคุณภาพบริการและผู้รับบริการรับรู้ได้ในระดับที่ดี และในด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการมีค่าความสัมพันธ์มากที่สุด แสดงให้เห็นว่าถ้าทางโรงพยาบาลสามารถที่จะทำให้ผู้รับบริการประเมินหรือรับรู้ได้ว่าโรงพยาบาลมีความน่าเชื่อถือมากเท่าไร แนวโน้มที่ผู้รับบริการจะตัดสินใจเลือกใช้บริการก็จะมากขึ้นตามไปด้วย ดังนั้นโรงพยาบาลควรที่จะเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ให้บุคลากรทางการแพทย์ และเจ้าหน้าที่ทั้งหมดแสดงออกถึงการบริการที่ไว้วางใจได้ เช่น การสื่อสารการชี้แจ้งขั้นตอนและกระบวนการเข้ารับบริการทางการแพทย์ การให้ข้อมูลการแนะนำต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินเข้ารับบริการ ซึ่ง Parasuraman, Zeithaml และ Berry (1983) อ้างถึงใน วรรณลักษณ์ ดุลยากุล (2542, น. 16) กล่าวว่า ความน่าเชื่อถือของผู้รับบริการเกิดจากความซื่อสัตย์ ความจริงใจ ความสนใจอย่างแท้จริงของผู้ให้บริการ ซึ่งถือเป็นส่วนสำคัญมากที่สุดประการหนึ่งสำหรับการให้บริการทางสุขภาพ และส่งผลต่อการรับบริการมากขึ้น ขณะที่ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่าความสัมพันธ์ต่ำสุด แสดงให้เห็นว่าโรงพยาบาลยังมีโอกาสพัฒนาปรับปรุงในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่เพียงพอ และเหมาะสมกับการให้บริการต่างๆ เช่น การตรวจสอบเครื่องมือและอุปกรณ์ให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ รวมถึงการสร้างจิตสำนึกที่ดีงามในการให้บริการให้เกิดความรู้และทักษะเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกประทับตั้งแต่แรกเห็น เพราะบริการที่นำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการได้ชัดเจนและง่ายขึ้น ผลการการศึกษาสอดคล้องกับการศึกษาของ กมนวรรณ มั่นมาก และกิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ (2556) พบว่า ด้านความรูปธรรมของการบริการมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

***บทสรุป***

การศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลสำโรงการแพทย์กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้รับบริการที่เคยเข้ารับบริการมาก่อน ระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โดยรวมจึงอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการตระหนักถึงความต้องการ และด้านการตัดสินใจเลือก อยู่ในระดับสูง ส่วนด้านการค้นหาข้อมูล และด้านการประเมินผลทางเลือก อยู่ในระดับปานกลาง และผลจากการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ พบว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการแตกต่างกัน ส่วนผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส สิทธิการรักษาพยาบาล และจำนวนครั้งที่เข้ามารับบริการที่แตกต่างกัน ตัดสินใจเลือกใช้บริการไม่แตกต่างกัน ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพบริการกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลสำโรงการแพทย์โดยรวมอยู่ในระดับสูง สะท้อนให้เห็นว่ายิ่งโรงพยาบาลสามารถจัดรูปแบบบริการให้แก่ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้อย่างชัดเจน ยิ่งจะทำให้ผู้รับบริการมีแนวโน้มที่จะตัดสินใจเข้ารับบริการเพิ่มมากขึ้น เมื่อพิจารณารายด้านประกอบพบว่า ด้านความน่าเชื่อถือมีค่าคะแนนความสัมพันธ์สูงสุด ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการมีค่าคะแนนความสัมพันธ์ต่ำสุด จากผลการวิจัยทำให้ทราบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการอยู่ในระดับสูง และปัจจัยคุณภาพบริการเป็นส่วนสำคัญที่

ผู้รับบริการใช้เป็นเกณฑ์ในการพิจารณาและตัดสินใจใช้บริการของโรงพยาบาล ทั้งนี้เพราะกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้ที่เคยได้เข้ารับบริการและมีประสบการณ์การใช้บริการของโรงพยาบาล จึงทำให้มีข้อมูลในการตัดสินใจได้อย่างแท้จริง อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษายังพบว่าในด้านการค้นหาข้อมูล และการประเมินผลของการตัดสินใจเลือกทั้งสองด้านมีคะแนนอยู่ในระดับปานกลาง โรงพยาบาลจึงควรจะพัฒนาระบบการประชาสัมพันธ์ การโฆษณา การสื่อสารและการสร้างภาพลักษณ์ที่โดดเด่นของโรงพยาบาลให้เป็นรูปธรรมมากขึ้น เพื่อให้พื้นที่ชุมชนและบริเวณใกล้เคียง ได้มีข้อมูลเพื่อการตัดสินใจเข้ารับบริการโรงพยาบาลเพิ่มมากขึ้น สำหรับปัจจัยคุณภาพบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมโรงพยาบาลสามารถพัฒนาการจัดบริการในเชิงโครงสร้างทางกายภาพ เพื่อให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆที่มีในโรงพยาบาล ซึ่งถือว่าสามารถเป็นส่วนเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของโรงพยาบาล

***ข้อเสนอแนะ***

*ข้อเสนอแนะจากการวิจัย*

1. ระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้นหาข้อมูลและด้านการประเมินทางเลือกอยู่ในระดับปานกลาง โรงพยาบาลควรส่งเสริมการให้ข้อมูลแก่ประชาชนและผู้รับบริการ ในหลากหลายช่องทาง เช่น การพัฒนาเว็บไซต์ของโรงพยาบาลให้สามารถเข้าถึงได้ง่าย ทันสมัย การประชาสัมพันธ์ผ่าน แผ่นพับ ป้ายโฆษณาตามสถานที่ต่าง ๆ

2. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้ใช้สิทธิประกันสังคม และเป็นพนักงานบริษัทเอกชน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและเลือกใช้บริการอย่างต่อเนื่อง โรงพยาบาลอาจพิจารณาพัฒนาโครงสร้างทางกายภาพในการให้บริการเพื่อรองรับผู้รับบริการ และขยายบริษัทคู่สัญญาในพื้นที่ให้มากขึ้น

3. การตัดสินใจรับบริการแตกต่างกันตามรายได้ โรงพยาบาลควรกำหนดกลยุทธ์ด้านการตลาด เช่น การส่งเสริมการขาย การตั้งราคา การสร้างแพ็คเกจ (Package) เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

4. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่าความสัมพันธ์ต่ำสุดกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลควรพัฒนาวิธีการให้บริการของบุคลากร โครงสร้างกายภาพ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดการรับรู้ถึงคุณภาพได้มากยิ่งขึ้น

*ข้อเสนอนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป*

1. ดำเนินการศึกษาวิจัยในโรงพยาบาลภาครัฐ และโรงพยาบาลภาคเอกชนอื่นๆ เพื่อขยายผล หรือต่อยอดให้ได้องค์ความรู้เกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

2. ควรศึกษาตัวแปรต้นในปัจจัยอื่นๆ เพิ่มเติม เช่น ข้อมูลภาวะความเจ็บป่วย ส่วนประสมทางการตลาด พฤติกรรมการใช้บริการ เป็นต้น

3. ศึกษากลุ่มผู้รับบริการ กรณีสิทธิประกันสังคมในกลุ่มโรงพยาบาลที่รับดูแลรักษาผู้ประกันตนตามสิทธิประกันสังคม เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการนำมาพัฒนาการวางรูปแบบบริการให้เกิดคุณภาพสำหรับผู้ประกันตน

**บรรณานุกรม**

กมนวรรณ มั่นมาก และกิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ. (2556). คุณภาพการบริการต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. *วารสารการเงิน การลงทุน การตลาด และการบริหารธุรกิจ*, 3(1), 264-265.

กระทรวงสาธารณสุข สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์. (2558). *จำนวนสถานพยาบาลจำแนกตามประเภท*. สืบค้นเมื่อ 7 กันยายน 2558, จาก http://thcc.or.th/download/Number%20of%20hospital%20290558.pdf

จีรนันท์ เดชมิตร เป็นผู้ให้สัมภาษณ์ คณะผู้วิจัย เป็นผู้สัมภาษณ์ ที่โรงพยาบาลสำโรงการแพทย์ เมื่อวันที่ 17 กันยายน 2558.

ชนิดาภา วรณาภรณ์. (2555). *ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารกรุงไทยสาขาติวานนท์ กระทรวงสาธารณสุข*. (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสยาม, กรุงเทพฯ.

ชูชัย สมิทธิไกร. (2554). พฤติกรรมผู้บริโภค. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ณฤมล ประสิทธิ์. (2556). *พฤติกรรมและความต้องการใช้บริการทางการแพทย์ของผู้ป่วยที่รับบริการจากโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ, พระนครศรีอยุธยา.

บุญใจ ศรีสถิตย์นรากูร. (2550). ระเบียบวิธีการวิจัยทางการพยาบาลศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: ยูแอนด์ไอ อินเตอร์ มีเดีย.

ภัคจิรา ปิติผล และอิทธิกร ขำเดช. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการคลินิกกันยากายภาพบำบัดของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารการเงินการลงทุนการตลาดและการบริหารธุรกิจ*, 3(2), 421-422.

โรงพยาบาลสำโรงการแพทย์. (2554). *30 ปี สำโรงการแพทย์*. สมุทรปราการ: โรงพยาบาลสำโรงการแพทย์.

วรรณลักษณ์ ดุลยากุล. (2542). *คุณภาพบริการงานคลินิกเบาหวาน โรงพยาบาลรัฐในจังหวัดสระบุรีตามการรับรู้ของผู้รับบริการ*. (วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์กรมหาชน). (2556). *รายงานประจำปี 2556 สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล*(องค์การมหาชน). นนทบุรี: บริษัท เอ็นเอ็นเคที จำกัด.

สิริกาญจน์ กมลปิยะพัฒน์. (2558). *การตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.

โสรยา พูลเกษ. (2550). *ความคาดหวังของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร*.(วิทยานิพนธ์สังคมศาสตร์มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2557). *การจัดทำเนื้อหาองค์ความรู้ SMEs ภายใต้งานพัฒนาศูนย์ข้อมูล SMEs Knowledge Center 2557*. สืบค้นเมื่อ 9 กันยายน 2558, จาก http://www.sme.go.th/th/images/data/es/download/