



บทความวิจัย

ปัจจัยจำแนกการเลือกใช้บริการของผู้รับบริการ โรงพยาบาลรัฐบาลและเอกชน กรุงเทพมหานคร

Discriminating Factors of Health Care Consumers in Governmental and Private Hospitals, Bangkok Metropolitan

สุธีราพร อ่วมคร้าม, พย.ม. (Sutreraporn Uamkham, M.N.S.)*

บุญใจ ศรีสถิตยัณรากร, กศ.ด. (Boonjai Srisatidnarakul, Ed.D.)**

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์: เพื่อวิเคราะห์ตัวแปรที่สามารถจำแนกการเลือกใช้บริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐบาลและเอกชน กรุงเทพมหานคร

รูปแบบการวิจัย: เป็นการวิจัยแบบบรรยาย

วิธีดำเนินการวิจัย: กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับบริการที่มารับการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาล กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน แบ่งเป็นกลุ่มผู้รับบริการที่มารับการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลรัฐบาล จำนวน 200 คน และโรงพยาบาลเอกชน จำนวน 200 คน คัดเลือกโดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถามเหตุผลที่มาเลือกใช้บริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐบาลและเอกชน กรุงเทพมหานคร ผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา และวิเคราะห์ค่าความเที่ยงของเครื่องมือโดยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคมีค่าเท่ากับ .83 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติวิเคราะห์จำแนกกลุ่ม (Discriminant analysis) ด้วยวิธีขั้นตอน (Stepwise method) และวิธี Enter

ผลการวิจัย: พบว่า มี 2 ตัวแปร ที่สามารถจำแนกการเลือกใช้บริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐบาล ได้แก่ มีการเบิกค่ารักษาพยาบาลได้ และการแนะนำของบุคคลใกล้ชิด ส่วนตัวแปรจำนวน 6 ตัวแปร

* นิสิตหลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

** รองศาสตราจารย์ คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ที่สามารถจำแนกการเลือกใช้บริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลเอกชน ได้แก่ คุณภาพการรักษาของแพทย์ มีระบบการให้บริการที่ดี พฤติกรรมบริการของพยาบาล มีการประชาสัมพันธ์โรงพยาบาลผ่านตามสื่อต่างๆ ราคาค่าใช้จ่ายเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ และสถานที่ให้บริการ โดยตัวแปรทั้ง 8 ตัวแปร สามารถร่วมกันเป็นปัจจัยจำแนกการเลือกใช้บริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐบาลและเอกชนได้ร้อยละ 99.25

สรุป: ผู้บริหารการพยาบาลทั้งในโรงพยาบาลรัฐบาลและเอกชน สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการวางแผนเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการเพื่อดึงดูดผู้รับบริการให้มาใช้บริการ

คำสำคัญ: ปัจจัยจำแนกการเลือกใช้บริการ / ผู้รับบริการ / โรงพยาบาลรัฐบาล / โรงพยาบาลเอกชน

Abstract

Purpose: To identify variables discriminating health care consumers in Governmental hospitals and Private hospitals, Bangkok metropolis.

Design: Descriptive research.

Methods: The subjects were 400 health care consumers in Governmental hospitals and Private hospitals, 200 each, selected by a stratified random sampling. Data were collected using a questionnaire. The questionnaire was examined for its content validity by a panel of experts. Its Cronbach's alpha coefficient was .83. Discriminant analysis using stepwise and enter methods were performed.

Findings: Two variables identified as discriminating variables for Governmental hospitals were reimbursement and suggestion of intimate factors. For Private hospitals, 6 variables were identified: quality of medical treatment, good service system, nursing service behaviors, public relations through media, appropriate service charge, and convenience location.

Conclusion: Nursing administrators in Governmental and Private hospitals should use these findings to improve their services.

Keywords: Discriminant variable / Health care consumers / Government hospitals / Private hospitals



ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการให้บริการทางสุขภาพต่อประชาชนอย่างครอบคลุมและเท่าเทียมกันทั่วทั้งประเทศด้วยบริการที่มีคุณภาพ ส่งผลให้โรงพยาบาลรัฐบาลและเอกชนต่างปรับตัวเพื่อสนองนโยบายของรัฐบาล โดยมีการจัดบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการเพิ่มมากขึ้น มีการปรับกลยุทธ์การให้บริการเพื่อดึงดูดใจผู้รับบริการให้เลือกใช้บริการโรงพยาบาล จึงทำให้ประชาชนมีโอกาสและสิทธิในการเลือกใช้บริการจากโรงพยาบาลรัฐบาลและเอกชนเพิ่มขึ้น ในการเลือกใช้บริการจากโรงพยาบาลรัฐบาลหรือเอกชน ผู้รับบริการจะพิจารณาโรงพยาบาลที่สามารถตอบสนองความต้องการสูงสุดของตนเองได้ โดยมีปัจจัยที่แตกต่างกันในการเลือกใช้บริการ

จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า มีการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้รับบริการในโรงพยาบาลรัฐบาลและเอกชน ซึ่งจากการศึกษาของ มนทิรา สัทธาธิก (2547) เรื่องการสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลหัวเฉียว พบว่า เหตุผลที่ผู้ใช้บริการเลือกมาใช้บริการที่โรงพยาบาลหัวเฉียวเพราะเห็นว่ามีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ สอดคล้องกับการศึกษาของ รุ่งฤดี นิลโสภา และคณะ (2550) เรื่องการศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า คุณภาพในการให้การพยาบาลเป็นสิ่งที่สำคัญในการใช้ประกอบการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ และจากการศึกษาของ ทิพาพร น้อยเกษม และคณะ (2550) พบว่า การที่พยาบาลมีอัธยาศัยดี มีหน้าตา ยิ้มแย้ม ยินดีให้บริการผู้ใช้บริการเป็นส่วนหนึ่งของการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาล และจากการศึกษาของ จิรภรณ์ รับริง (2551) เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน: กรณีศึกษาศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มาใช้บริการของศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพเฉลี่ยปีละครั้ง และพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลให้ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีอยู่ 3 ปัจจัย คือ ปัจจัยเรื่องแพทย์ ปัจจัยเรื่องอุปกรณ์ทางการแพทย์ และปัจจัยด้านราคาค่ารักษาพยาบาล สอดคล้องกับการศึกษาของ ณปภัช อัครกุลฤทธิ และคณะ (2552) เรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า พฤติกรรมการใช้บริการในโรงพยาบาลเอกชนของกลุ่มตัวอย่างพบว่า 2 ใน 3 ใช้บริการโดยส่วนใหญ่เลือกใช้บริการเนื่องจากคุณภาพและมาตรฐานการรักษาพยาบาล พฤติกรรมการให้บริการของแพทย์เป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาล ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมจะพบว่าปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสุขภาพ

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง พบว่า ผู้รับบริการจะเลือกใช้บริการโดยคำนึงถึงปัจจัยต่างๆ ซึ่งนำมาวิเคราะห์สรุปได้ 6 ปัจจัยหลัก ได้แก่ 1) ด้านคุณภาพการรักษาของแพทย์ 2) ด้านคุณภาพการบริการ ได้แก่ พฤติกรรมบริการของพยาบาล มีระบบการให้บริการที่ดี 3) ด้านราคา ได้แก่ ราคาค่าใช้จ่ายมีความเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ มีการเบิกค่ารักษาพยาบาลได้ 4) ด้านสถานที่ให้บริการ 5) ด้านการส่งเสริมการตลาดได้แก่มีการประชาสัมพันธ์โรงพยาบาลผ่านตามสื่อต่างๆ และ 6) ด้านการแนะนำของบุคคลใกล้ชิด

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้รับบริการทั้ง 6 ด้าน สอดคล้องกับการบริการตามกรอบกลยุทธ์ส่วนประสมการตลาดบริการโดยใช้แนวคิดส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix) ที่เรียกว่า



4P's ซึ่ง McCarthy (1982) ได้อธิบายถึงส่วนประสมทางการตลาด ว่าหมายถึง เครื่องมือทางการตลาดที่องค์การใช้ดำเนินการในตลาดบริการเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่องค์การตั้งไว้ สามารถแยกองค์ประกอบส่วนประสมทางการตลาดโดยทั่วไปได้เป็น 4 องค์ประกอบ หรือเรียกอีกอย่างว่า 4P's คือ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) และการส่งเสริมการตลาด (Promotion) นอกจากนี้แนวคิดส่วนประสมการตลาดที่เรียกว่า 4P's แล้วยังพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชนเพิ่มเติมอีก คือ การแนะนำของบุคคลใกล้ชิด (Intimate factors) มีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจของผู้รับบริการอย่างมาก ได้แก่ กลุ่มอ้างอิง ครอบครัว บทบาทและสถานภาพในสังคม ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยจำแนกการเลือกใช้บริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน กรุงเทพมหานคร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์ตัวแปรที่สามารถจำแนกการเลือกใช้บริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาลำดับความสำคัญของตัวแปรที่สามารถจำแนกการเลือกใช้บริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาอำนาจการเป็นปัจจัยจำแนกการเป็นสมาชิกกลุ่มของตัวแปรที่สามารถจำแนกกลุ่มการเลือกใช้บริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน กรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบบรรยาย (Descriptive research)

ประชากร คือ ผู้รับบริการที่มาได้รับการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลรัฐบาลและโรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร โดยโรงพยาบาลเอกชนมีขนาดเตียงตั้งแต่ 200 เตียงขึ้นไป

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับบริการที่มาได้รับการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลรัฐบาลและเอกชน กรุงเทพมหานคร ที่เลือกใช้บริการไม่น้อยกว่า 3 ครั้ง ตลอดระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา โดยนับจากช่วงที่ผู้วิจัยสำรวจจำนวนผู้รับบริการในครั้งนี้ได้เข้ารับการรักษาในแผนกผู้ป่วยในไม่น้อยกว่า 48 ชั่วโมง โดยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) จำนวน 400 คน แบ่งเป็นผู้รับบริการจากโรงพยาบาลรัฐบาล 200 คน และโรงพยาบาลเอกชน 200 คน โดยจัดกลุ่มโรงพยาบาลรัฐบาลตามสังกัด 5 สังกัด คือ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข มีจำนวน 4 โรงพยาบาล สังกัดกระทรวงกลาโหม มีจำนวน 5 โรงพยาบาล สังกัดกรุงเทพมหานคร มีจำนวน 4 โรงพยาบาล สังกัดกระทรวงศึกษาธิการและสภาการศึกษาไทย มีจำนวน 3 โรงพยาบาล

สุ่มเลือกโรงพยาบาลรัฐบาลโดยใช้อัตราส่วน 2 : 1 ได้โรงพยาบาลกลุ่มตัวอย่าง 8 โรงพยาบาล คือ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข คือ โรงพยาบาลราชวิถี และโรงพยาบาลเลิดสิน สังกัดกระทรวงกลาโหม คือ โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า และโรงพยาบาลทหารเรือกรุงเทพ สังกัดกรุงเทพมหานคร คือ โรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ และโรงพยาบาลตากสิน สังกัดกระทรวงศึกษาธิการและสภาการศึกษาไทย คือ โรงพยาบาลรามาริบัติ สังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ คือ โรงพยาบาลตำรวจ

สุ่มโรงพยาบาลเอกชนโดยใช้อัตราส่วน 1 : 8 จำแนกตามจำนวนเตียงที่เปิดบริการ คือ ขนาด 500 เตียงหรือมากกว่า มีจำนวน 4 โรงพยาบาล และขนาด 200-499 เตียง มีจำนวน 29 โรงพยาบาล ได้โรงพยาบาลกลุ่มตัวอย่าง 8 โรงพยาบาล ดังนี้



โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ บางแค โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ประชาชื่น โรงพยาบาลหัวเฉียว โรงพยาบาลสมิติเวชศรีนครินทร์ โรงพยาบาลพญาไท 1 โรงพยาบาลไทยนครินทร์ โรงพยาบาลกรุงธน 1 และโรงพยาบาลพระราม 9

คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างในแต่ละโรงพยาบาลคำนวณตามสัดส่วนประชากรโดยใช้สูตรคำนวณขนาดตัวอย่างตามสัดส่วน ดังนี้

$$\text{ขนาดตัวอย่าง} = \frac{n \times n_l}{N}$$

n = ขนาดตัวอย่างของงานวิจัย

n_l = ขนาดตัวอย่างของแต่ละชั้น

N = ขนาดประชากร

โดยกลุ่มตัวอย่างในแต่ละแผนกผู้ป่วยใน หอผู้ป่วยพิเศษ พิเศษรวม และหอผู้ป่วยสามัญ กำหนดอัตราส่วนตามจำนวนผู้รับบริการในแต่ละประเภท ดังนี้ ผู้ป่วยอายุรกรรม ศัลยกรรม ศัลยกรรมกระดูก สูติรีเวชกรรม โสตศอนาสิก มีอัตราส่วนเป็น 2: 2: 2: 1: 1

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สิทธิการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาล จำนวนปีที่ใช้บริการโรงพยาบาลและเหตุผลที่เข้ารับการรักษที่โรงพยาบาล/โรงพยาบาลเอกชน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเหตุผลที่มามีเลือกใช้บริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐบาลและเอกชน กรุงเทพมหานคร เป็นการสอบถามเกี่ยวกับปัจจัย 8 ด้าน มีจำนวนทั้งหมด 39 ข้อ ประกอบด้วย ด้านคุณภาพการรักษาของแพทย์ จำนวน 9 ข้อ มีค่าความเที่ยงเท่ากับ .80 ด้านคุณภาพการบริการ จำนวน 17 ข้อ มีค่าความเที่ยงเท่ากับ .70 ด้านราคา จำนวน 6 ข้อ มีค่าความเที่ยงเท่ากับ .91 ด้านสถานที่ให้บริการ

จำนวน 3 ข้อ มีค่าความเที่ยงเท่ากับ .70 ด้านการส่งเสริมการตลาด จำนวน 3 ข้อ มีค่าความเที่ยงเท่ากับ .74 ด้านสังคม จำนวน 3 ข้อ มีค่าความเที่ยงเท่ากับ .72 ลักษณะคำตอบเป็นแบบลิเคิร์ต 5 ระดับ จากระดับมากที่สุด (5 คะแนน)-น้อยที่สุด (1 คะแนน) ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าเท่ากับ .83

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

แบบสอบถามเหตุผลที่มามีเลือกใช้บริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐบาลและเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร ผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 6 คน ได้ค่าดัชนีความตรงตามเนื้อหาเท่ากับ .86 หลังจากนั้นนำแบบสอบถามไปหาความเที่ยงโดยนำไปทดลองใช้กับผู้รับบริการที่มีลักษณะเช่นเดียวกับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา จำนวน 30 คน โดยคำนวณสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ได้ค่าเท่ากับ .83

การพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่าง

โครงร่างวิจัยได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ของโรงพยาบาลรัฐบาลและเอกชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง และผู้วิจัยแนะนำตนเองกับกลุ่มตัวอย่าง พร้อมชี้แจงให้ทราบถึงการพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยนำหนังสือจากคณบดีคณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลรัฐบาลและโรงพยาบาลเอกชนที่สุ่มได้ พร้อมแนบตัวอย่างแบบสอบถามการวิจัย และโครงร่างวิทยานิพนธ์อย่างละ 1 ชุด จำนวน 16 โรงพยาบาล

2. ผู้วิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์ในการวิจัย รายละเอียดวิธีการรวบรวมข้อมูล จำนวน คุณสมบัติของ



กลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ และขอความร่วมมือในการรวบรวมข้อมูล แล้วนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลในแต่ละโรงพยาบาล โดยผู้วิจัยเป็นผู้ประสานงานในการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง

3. ช่วงเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้เวลาตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน ถึง 1 มิถุนายน 2555 แล้วนำแบบสอบถามที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปด้วยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติวิเคราะห์จำแนกกลุ่ม (Discriminant analysis) ด้วยวิธี Stepwise และวิธี Enter method

ผลการวิจัย

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้รับบริการที่เลือกใช้บริการโรงพยาบาลรัฐบาลและเอกชน กรุงเทพมหานคร มีอายุอยู่ในช่วง 46-55 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 25.3 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 38-46 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.8 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 52.5 รองลงมาเป็นระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 25.8 ประกอบอาชีพ ค้าขายมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 20 รองลงมา ประกอบอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 15.5 โดยมีสิทธิการรักษา คือ มีประกันสังคม มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.3 รองลงมา ไม่สามารถเบิกได้ คิดเป็นร้อยละ 25.8 และส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการรักษามากกว่า 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 69.2 รองลงมา รักษาในระยเวลาน้อยกว่า 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.8 เหตุผลที่เลือกใช้บริการโรงพยาบาล คือ มีสิทธิการรักษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.5 รองลงมา เลือกโดยคำนึงถึงแพทย์ มีชื่อเสียง คิดเป็นร้อยละ 29.5

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์จำแนกกลุ่ม ด้วยวิธี Enter และ Stepwise พบว่า ตัวแปรจำแนกกลุ่มที่มีค่าสัมประสิทธิ์โครงสร้าง .30 ขึ้นไป มีจำนวน 3 ตัวแปร เรียงตามน้ำหนักค่าสัมประสิทธิ์โครงสร้าง ได้แก่ 1) คุณภาพการรักษาของแพทย์ 2) มีการเบิกค่ารักษาพยาบาลได้ 3) มีระบบการให้บริการบริการที่ดี

จากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมสำหรับคัดเลือกมาวิเคราะห์ในขั้นตอนทดสอบร้อยละความถูกต้องของปัจจัยจำแนกการเป็นสมาชิกกลุ่ม การเลือกใช้บริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐบาลและเอกชน ระหว่างวิเคราะห์ด้วยวิธี Enter และวิธี Stepwise มีจำนวนเท่ากัน คือ 400 คน จำแนกเป็นกลุ่มผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐบาล 200 คน และกลุ่มผู้รับบริการโรงพยาบาลเอกชน 200 คน ผลการวิเคราะห์ปัจจัยจำแนกการเลือกใช้บริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐบาลและเอกชน ระหว่างการวิเคราะห์ด้วยวิธี Enter และ วิธี Stepwise ได้ผลเหมือนกัน คือ ปัจจัยจำแนกอยู่ในกลุ่มผู้รับบริการที่เลือกใช้บริการโรงพยาบาลรัฐบาล จำนวน 199 คน และอยู่ในกลุ่มผู้รับบริการที่เลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน 1 คน หรือปัจจัยจำแนกถูกต้องร้อยละ 99.5 และปัจจัยจำแนกไม่ถูกต้องร้อยละ 0.5

ผู้รับบริการที่เลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน จำนวน 200 คน ปัจจัยจำแนกว่าอยู่ในกลุ่มผู้ให้บริการที่เลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน จำนวน 198 คน และอยู่ในกลุ่มผู้รับบริการที่เลือกใช้บริการโรงพยาบาลรัฐบาล 2 คน หรือปัจจัยจำแนกถูกต้อง ร้อยละ 99.0 และปัจจัยจำแนกไม่ถูกต้อง ร้อยละ 1

สมการจำแนกกลุ่ม สามารถเป็นปัจจัยจำแนกการเป็นสมาชิกกลุ่มผู้รับบริการที่เลือกใช้บริการโรงพยาบาลรัฐบาล ได้ถูกต้องมากกว่าผู้รับบริการที่เลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน สมการจำแนกกลุ่มสามารถเป็นปัจจัยจำแนกการเป็นสมาชิกกลุ่มได้ถูกต้อง ร้อยละ 99.25



ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการที่เลือกใช้บริการโรงพยาบาลรัฐบาล และเอกชน กรุงเทพมหานคร

ตัวแปรจำแนก	โรงพยาบาลรัฐบาล (n=200)		โรงพยาบาลเอกชน (n=200)		รวม (n=400)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
อายุ						
26-35 ปี	48	24	36	18	84	21
36-45 ปี	53	26.5	46	23	99	24.8
46-55 ปี	41	20.5	60	30	101	25.3
56-65 ปี	36	18	31	15.5	67	16.8
66-75 ปี	17	8.5	21	10.5	38	9.6
76 ปี ขึ้นไป	5	2.5	6	3	11	2.8
ระดับการศึกษา						
ไม่ได้ศึกษา	7	3.5	5	1.3	12	3
ประถมศึกษา	58	29	45	11.3	103	25.8
มัธยมศึกษา	15	7.5	9	2.3	24	6.0
ปวช.-ปวส	20	10	5	1.3	25	6.3
ปริญญาตรี	89	44.5	121	30.3	210	52.5
ปริญญาโท	-		8	2.0	8	2.0
อาชีพ						
ข้าราชการ	24	12	22	11	46	11.5
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	26	13	31	15.5	57	14.3
พนักงานบริษัทเอกชน	33	16.5	29	14.5	62	15.5
ธุรกิจส่วนตัว	18	9	40	20	58	14.5
เกษตรกร	33	16.5	24	12	57	14.3
ค้าขาย	42	21	38	19	80	20
แม่บ้าน	10	5	7	3.4	17	4.3
รับจ้างทั่วไป	14	7	9	4.5	23	5.8



ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการที่เลือกใช้บริการโรงพยาบาลรัฐบาล และเอกชน กรุงเทพมหานคร (ต่อ)

ตัวแปรจำแนก	โรงพยาบาลรัฐบาล (n=200)		โรงพยาบาลเอกชน (n=200)		รวม (n=400)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
สิทธิการรักษา						
ข้าราชการ	22	11	23	11.5	45	11.3
ประกันสังคม	105	52.5	60	30	165	41.3
รัฐวิสาหกิจ	20	10	14	7	34	8.5
ไม่สามารถเบิกได้	18	9	85	42.5	103	25.8
ข้าราชการบำนาญ	2	1	2	1	4	2.0
ประกันชีวิต	6	3	13	6.5	19	4.8
บัตรทอง 30 บาท	27	13.5	3	1.5	30	7.5
ระยะเวลาที่ใช้บริการ						
0-3 ปี	83	41.5	40	20	123	30.8
มากกว่า 3 ปี	117	58.5	160	80	277	69.2
เหตุผลที่เลือก รพ.						
โรงพยาบาลมีชื่อเสียง	20	10	13	6.5	33	8.3
แพทย์มีชื่อเสียง	40	20	78	39	118	29.5
บริการรวดเร็ว	2	1	2	1	4	1.0
ราคาประหยัด	3	1.5	3	1.5	6	1.5
ตามสิทธิการรักษา	80	40	42	21	122	30.5
รพ.ใกล้บ้าน	38	19	35	17.5	73	18.3
ไม่เสียค่าใช้จ่าย	14	7	26	13	40	10.0
ส่งต่อมาจาก รพ.อื่น	3	1.5	1	0.5	4	1.0



ตารางที่ 2 ค่าสัมประสิทธิ์โครงสร้างของตัวแปรอิสระที่สามารถจำแนกกลุ่มการเลือกใช้บริการของผู้รับบริการ โรงพยาบาลรัฐบาลและเอกชน ระหว่างวิเคราะห์ด้วยวิธี Enter และวิธี Stepwise

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์โครงสร้าง	
	วิธี Enter	วิธี stepwise
คุณภาพการรักษาของแพทย์	.590	.591
มีการเบิกค่ารักษาพยาบาลได้	-.499	-.500
มีระบบการให้บริการที่ดี	.388	.388
พฤติกรรมบริการของพยาบาล	.297	-
มีการประชาสัมพันธ์โรงพยาบาลผ่านตามสื่อ	.197	.197
การแนะนำของบุคคลใกล้ชิด	-.195	-.195
ราคาค่าใช้จ่ายมีความเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ	.143	.143
สถานที่ให้บริการ	.107	.107

อภิปรายผลการวิจัย

ตัวแปรอิสระที่สามารถจำแนกการเลือกใช้บริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐบาลและเอกชน กรุงเทพมหานคร มีจำนวน 8 ตัวแปร ผลการวิจัยอภิปรายได้ ดังนี้

ตัวแปรอิสระที่สามารถจำแนกการเลือกใช้บริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐบาลมี 2 ปัจจัย คือ ด้านการเบิกค่ารักษาพยาบาล และด้านการแนะนำของบุคคลใกล้ชิด

ด้านการเบิกค่ารักษาพยาบาล โรงพยาบาลรัฐบาลให้ความสำคัญกับการเบิกค่ารักษาพยาบาล และการเบิกค่ารักษาพยาบาลของข้าราชการ ข้าราชการสามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลได้เต็มจำนวนหรือสามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลได้บางส่วน ขึ้นอยู่กับสิทธิและลักษณะความเจ็บป่วย การเบิกค่ารักษาพยาบาลได้จึงเป็นเหตุผลให้ผู้รับบริการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลที่สามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลได้ ซึ่งพบว่า ตัวแปรด้านการเบิกค่ารักษาพยาบาลได้นี้ มีน้ำหนักสูงลำดับที่ 2 คือ -.499 (วิธี Enter) และ .500

(วิธี Stepwise) ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับการศึกษาของประสิทธิ์ จันทกลาง (2540) พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความต้องการบริการทางการแพทย์ ได้แก่ ปัจจัยด้านสวัสดิการการเบิกค่ารักษาพยาบาล เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับสูงสุด ได้แก่ เบิกค่ารักษาพยาบาลตามที่จ่ายจริง รองลงมา คือ เบิกค่ารักษาพยาบาลได้บางส่วน

ด้านการแนะนำของบุคคลใกล้ชิด โรงพยาบาลรัฐบาลให้ความสำคัญกับการแนะนำของบุคคลใกล้ชิด การที่มีผู้แนะนำให้มารับบริการไม่ว่าจะเป็นเพื่อนหรือญาติก็มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาล ซึ่งพบว่า ตัวแปรด้านการแนะนำของบุคคลใกล้ชิดมีน้ำหนักสูงลำดับที่ 6 คือ -.195 (วิธี Enter และ วิธี Stepwise) ซึ่งผู้รับบริการมาโรงพยาบาลโดยมีบุคคลอื่นๆ เช่น แพทย์ ญาติ เพื่อน คนรู้จัก แนะนำให้มารักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลนั้น สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศิริรัตน์ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาล คือ การแนะนำให้มาใช้บริการ เมื่อพิจารณารายข้อ



ของกลุ่มผู้รับบริการที่เลือกใช้บริการโรงพยาบาลรัฐบาลสูงกว่ากลุ่มผู้รับบริการที่เลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ครอบครัวของท่านรักษาที่โรงพยาบาลนี้เป็นประจำ รองลงมา คือ ญาติเป็นผู้แนะนำ

ตัวแปรอิสระที่สามารถจำแนกการเลือกใช้บริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลเอกชนมี 6 ตัวแปร คือ คุณภาพการรักษาของแพทย์ มีระบบการให้บริการที่ดี พฤติกรรมการบริการของพยาบาล มีการประชาสัมพันธ์โรงพยาบาลผ่านตามสื่อต่างๆ ราคาค่าใช้จ่ายเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ และสถานที่ให้บริการ

คุณภาพการรักษาของแพทย์ โรงพยาบาลเอกชนให้ความสำคัญกับคุณภาพการรักษาของแพทย์มากที่สุด ในการรักษาของแพทย์นั้น แพทย์จะต้องตรวจวินิจฉัยทำการรักษาเพื่อช่วยชีวิตผู้ป่วยด้วยความรวดเร็วและละเอียดถี่ถ้วน ด้วยความสามารถและความชำนาญ มีความน่าเชื่อถือ เอาใจใส่ปัญหาของผู้ป่วยที่เร่งด่วน เช่น การปฏิบัติการกู้ชีพ การทำหัตถการฉุกเฉินต่างๆ การให้ยาระงับปวดเมื่อปวด รวมไปถึงทำที่ปฏิสัมพันธ์ของแพทย์ต่อผู้ใช้บริการที่ดี (โยธิน แสงวดี, 2543; จุฑารัตน์ ประภาวณิชพันธุ์, 2546; มนทิรา สัธธาธิ, 2547) ซึ่งบ่งบอกถึงคุณภาพในการรักษา ซึ่งพบว่า ตัวแปรคุณภาพการรักษาของแพทย์เป็นตัวแปรที่มีน้ำหนักสูงสุด คือ .590 (วิธี Enter) และ .591 (วิธี Stepwise) ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วัชรกร กุชโร (2546) พบว่า ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนให้ความสำคัญต่อบัจจัยด้านคุณภาพการรักษาของแพทย์ เมื่อพิจารณารายข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับสูง คือ แพทย์บอกสาเหตุของโรคได้ชัดเจน รองลงมา คือ แพทย์รักษาให้กลับสู่สภาวะปกติได้เร็ว

ระบบการให้บริการที่ดี โรงพยาบาลเอกชนให้ความสำคัญกับระบบการให้บริการที่ดี เนื่องจาก

ในปัจจุบันมีการพัฒนาทางด้านการแพทย์มากขึ้น ทำให้ประชาชนมีความสนใจเข้ารับบริการของโรงพยาบาลมากขึ้น ซึ่งพบว่า ตัวแปรการมีระบบการให้บริการที่ดีมีน้ำหนักสูงสุดลำดับที่ 3 คือ .388 (วิธี Enter และ วิธี Stepwise) ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับการศึกษาของ ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น (2542) พบว่า ปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในระดับมาก ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ซึ่งเมื่อพิจารณารายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีแพทย์เชี่ยวชาญเฉพาะด้านทุกสาขา รองลงมา คือ มีเครื่องมือตรวจวินิจฉัยโรคทันสมัย

พฤติกรรมการบริการของพยาบาล โรงพยาบาลเอกชนได้ให้ความสำคัญกับพฤติกรรมการบริการของพยาบาลมาก การที่พยาบาลแสดงออกด้วยคำพูด น้ำเสียง สีหน้า ท่าทีที่ดีและเป็นมิตร ยินดีต้อนรับ เมื่อผู้รับบริการมาถึง ให้ความช่วยเหลือด้วยความจริงใจและเสมอภาค ซึ่งพบว่า ตัวแปรพฤติกรรมการบริการของพยาบาลเป็นตัวแปรที่มีน้ำหนักสูงสุดลำดับที่ 4 คือ .297 (วิธี Enter) พฤติกรรมการบริการของพยาบาลในการทำหน้าที่ของพยาบาลจะต้องมีการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการ เมื่อพิจารณารายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พยาบาลทักทายด้วยสีหน้ายิ้มแย้ม รองลงมา คือ พยาบาลบริการรวดเร็ว

มีการประชาสัมพันธ์โรงพยาบาลผ่านสื่อต่างๆ โรงพยาบาลเอกชนได้ให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์โรงพยาบาลผ่านสื่อต่างๆ มากเพราะการประชาสัมพันธ์เป็นการสื่อสารเพื่อสร้างทัศนคติที่ดีต่อโรงพยาบาล สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชนต่างๆ การเผยแพร่ข่าวสารที่ดีเป็นการสร้างภาพพจน์ที่ดีและความเข้าใจอันดีระหว่างโรงพยาบาลกับผู้ใช้บริการ ส่งผลให้ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลแห่งนั้น ซึ่งพบว่า ตัวแปรมีการประชาสัมพันธ์โรงพยาบาลผ่านสื่อต่างๆ เป็นตัวแปรที่มีน้ำหนักสูงสุดลำดับที่ 5 คือ .197



(วิธี Enter และ วิธี Stepwise) สอดคล้องกับผลการวิจัยของ จุฑารัตน์ ประการัตนะพันธุ์ (2546) พบว่า การประชาสัมพันธ์โรงพยาบาลผ่านสื่อต่างๆ ทำให้ผู้ใช้บริการทราบข้อมูลของโรงพยาบาลและใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลแห่งนั้น เมื่อพิจารณารายชื่อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การประชาสัมพันธ์ตามสื่อ รองลงมา คือ มีการลดราคาในช่วงเทศกาลและมีโปรแกรมตรวจสุขภาพที่หลากหลาย

ราคาค่าใช้จ่ายเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ
ราคาค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล ได้แก่ ค่ารักษา ค่าพยาบาล ค่าแพทย์ ค่าอุปกรณ์และค่าบริการด้านต่างๆ ต้องมีความเหมาะสมกับการรักษาและบริการที่ได้รับ ซึ่งผู้รับบริการจะเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนโดยคำนึงถึงความคุ้มค่าของบริการกับค่าใช้จ่ายที่เสียไป ซึ่งพบว่า ตัวแปรราคาค่าใช้จ่ายเหมาะสมกับบริการที่ได้รับมีน้ำหนักสูงลำดับที่ 7 คือ .143 (วิธี Enter และ วิธี Stepwise) สอดคล้องกับผลการศึกษาของ รุ่งฤดี นิลโสภา และคณะ (2550) พบว่า ในการตรวจสุขภาพประจำปีของโรงพยาบาลเอกชนจะมีราคาที่แพงกว่าโรงพยาบาลรัฐบาล สอดคล้องกับการศึกษาของ เบญจมาศ มาพบสุข (2550) พบว่า ความคุ้มค่าของราคาค่ารักษาพยาบาลและค่าบริการอื่นๆ มีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้ใช้บริการ เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ห้องพักรักษาพยาบาลตามมาตรฐาน รองลงมา คือ ค่าใช้จ่ายเหมาะสมกับคุณภาพที่ได้รับ

สถานที่ให้บริการ โรงพยาบาลเอกชนให้ความสำคัญกับความสะอาดของการเดินทางไปโรงพยาบาลและความสะอาดของสถานที่ที่เป็นสิ่งที่คุณรับบริการคำนึงถึงในการเลือกใช้บริการ ซึ่งพบว่า ตัวแปรด้านสถานที่มีน้ำหนักสูงลำดับที่ 8 คือ .107 (วิธี Enter และ วิธี Stepwise) สอดคล้องกับผลการศึกษาของ โยธิน แสงดี (2543) พบว่า ผู้รับบริการเลือกใช้บริการในโรงพยาบาลเอกชนด้วยเหตุผลที่ว่ามีความสะดวกในการเดินทางไปมาโรงพยาบาล เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายชื่อของกลุ่มผู้รับบริการที่เลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ไม่มีกลิ่นฉุนของน้ำยาฆ่าเชื้อโรค รองลงมา คือ การเดินทางไปมาสะดวก ระหว่างบ้านท่านกับโรงพยาบาลและสถานที่ให้บริการสะอาด

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. โรงพยาบาลรัฐบาลควรส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพการรักษาของแพทย์ มีระบบการให้บริการที่ดี มีพฤติกรรมบริการของพยาบาลที่ดี มีการประชาสัมพันธ์โรงพยาบาลผ่านสื่อต่างๆ ราคาค่าใช้จ่ายเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ และปรับปรุงสถานที่ให้บริการ

2. โรงพยาบาลเอกชนควรส่งเสริมและพัฒนาให้สามารถเปิดบริการรักษาพยาบาลได้ และด้านการแนะนำของบุคคลใกล้ชิด

.....



รายการอ้างอิง

- จรีภรณ์ ธีรพร. (2551). ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน: กรณีศึกษาศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จุฑารัตน์ ประภาวดี. (2546). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลรัฐหรือโรงพยาบาลเอกชน ในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ณปภัช อัครกุลฤทธิ และคณะ. (2552). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- ทิพาพร น้อยเกษม และคณะ. (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลสงขลา. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- เบญจมาศ มาพบสุข. (2550). กลยุทธ์การตลาดบริการที่ส่งผลต่อผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลเอกชน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาการตลาด บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ประสิทธิ์ จันทกลาง. (2540). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความต้องการบริการทางการแพทย์. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น. (2542). ปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มนทิรา ลัทธกริก. (2547). ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลหัวเฉียว. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- โยธิน แสงดี และคณะ. (2543). ปัญหาและทุกข์ของประชาชนเมื่อใช้สถานบริการสาธารณสุข. เอกสารวิชาการ หมายเลข 224, สถาบันวิจัยประกันสุขภาพเล่มที่ 6, สำนักนโยบายและแผนสาธารณสุข.
- รุ่งฤดี นิลโสภา และคณะ. (2550). การศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- ศิริรัตน์ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). การบริหารตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร: พัฒนาการศึกษาศึกษา.
- สำราญ มีแจ้ง. (2544). สถิติขั้นสูงสำหรับการวิจัย. กรุงเทพมหานคร: นิชนแอตเวอร์โทซิงกรุ๊ป.
- McCarthy, E.J. (1981). *Basic marketing: A managerial approach*. Illinois : Richard D Irwin.