

ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลเอกชนของผู้ประกันตนเขต  
สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10

(Satisfaction of Insured persons on Service at Private Hospitals of Social  
Security Office, Bangkok Area 10.)

กมลรัตน์ มั่งวงษ์<sup>1</sup> ดร.ไกรชิต สุตะเมือง<sup>2</sup>

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลเอกชนของผู้ประกันตน เขตสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 โดยมีวัตถุประสงค์ 1.เพื่อศึกษาความแตกต่างกันของปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลเอกชนของผู้ประกันตน 2.เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมการตลาดกับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลเอกชนของผู้ประกันตน 3.เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลเอกชนของผู้ประกันตน มีขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติพรรณนาหาค่าร้อยละหรือค่าเฉลี่ย และใช้สถิติอ้างอิงใช้วิธี t-Test F-Test Analysis of Variance (ANOVA) และ Multiple Regression Analysis(MRA) ผลการศึกษาพบว่า อาชีพและรายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลเอกชนของผู้ประกันตน เขตสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ ที่ระดับ .05 ตามลำดับ

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมการตลาดกับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลเอกชนของผู้ประกันตน เขตสำนักงาน

<sup>1</sup> นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

<sup>2</sup> ผู้อำนวยการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรังสิต

ประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 พบว่า ทางด้านราคา ประชาสัมพันธ์และผลิตภัณฑ์ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลเอกชนของผู้ประกันตน เขตสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลเอกชนของผู้ประกันตน เขตสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 พบว่า ด้านแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ และด้านความรวดเร็วและความสะดวก มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลเอกชนของผู้ประกันตน เขตสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และที่ระดับ .01 ตามลำดับ

**คำสำคัญ :** โรงพยาบาลเอกชน, สำนักงานเขตประกันสังคม

#### ABSTRACT

This research studied the satisfaction of the quality of hospital services; the private insurer in the Social Security Office, Bangkok Area 10. The purposes were, 1) To examine the different factors that affect personal satisfaction in the quality of hospital services; the private insurer. 2) To investigate the relationship between the marketing mix to satisfy the service quality of hospital insured. 3) To investigate the relationship between service quality and satisfaction in the quality of hospital services, the private insurer. A sample size of 400 for query a research tool. Analyzed using descriptive statistics, percentage, or mean for describing the variables and analyzing by t-Test F-Test Analysis of Variance (ANOVA) and Multiple Regression Analysis (MRA) to test the hypothesis.

The results showed the Occupation and the income that were different effects on customer satisfaction in the quality of hospital services; the private insurer, the Social Security Office, Bangkok Area 10 are statistically significant at the .01 level, and .05, respectively. The relationship between the marketing mix and

satisfying the quality of service in hospitals; private insurer in the Social Security Office, Bangkok Area 10 found the pricing and the product correlated with satisfaction on service quality of the hospitals insurance were significantly at the .05. The correlation between the quality of customer services and the satisfaction in the quality of the hospital services; the private insurer found the specialist physician and the speed and convenience correlated the satisfaction of quality service of hospitals insurance at statistical significance level of .05 and .01, respectively.

**KEYWORDS:** THE PRIVATE HOSPITALS, THE SOCIAL SECURITY OFFICE  
บทนำ

ประกันสังคมเกิดขึ้นเป็นครั้งแรกในประเทศเยอรมันเมื่อปี พ.ศ. 2524 ภายใต้อำนาจการปกครองของ Riech Chancelor Bismarck โดยในปีพ.ศ. 2546 ประเทศเยอรมันบังคับใช้กฎหมายประกันสังคมฉบับแรก เพื่อให้คุ้มครองลูกจ้างในเรื่องการรักษาพยาบาลต่อมาในปีพ.ศ. 2547 เกิดการประกันเกี่ยวกับการประสบอันตรายที่เกิดจากการทำงาน รับผิดชอบต่อการประสบอันตรายจากการทำงานของลูกจ้างให้คุ้มครองเรื่องของค่าจ้าง ค่าชดเชยในกรณีเจ็บป่วยจากการทำงานรวมถึงการจ่ายบำนาญกรณีที่อยู่เสียสมรรถภาพ และจ่ายบำนาญให้กรณีเสียชีวิต และในปีพ.ศ.2542บัญญัติกฎหมายให้ความคุ้มครองแก่ผู้ทุพพลภาพและคนชรา การประกันสังคมของเยอรมันจึงถือเป็นโยบายทางสังคมที่สามารถนำมาใช้ได้ อย่างเป็นระบบเป็นประเทศแรกในโลก ในเอเชีย ญี่ปุ่น เนปาล ประเทศแรกที่นำระบบประกันสังคม ในเรื่องการประกันการประสบอันตรายและโรคเนื่องมาจากการทำงานมาใช้ เมื่อปี พ.ศ. 2454 มีการประกันสุขภาพในปีพ.ศ. 2484 และสุดท้ายคือ การประกันการว่างงานในปีพ.ศ.2490 จึงถือว่าประเทศญี่ปุ่นเป็นผู้นำทางด้านระบบประกันสังคมในเอเชีย ซึ่งหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 ประเทศอินเดีย พม่า ฟิลิปปินส์ ปากีสถาน ฯลฯ จึงได้เริ่มนำระบบประกันสังคมมาใช้

การประกันสังคมในประเทศไทยได้เริ่มเข้ามามีบทบาทในประเทศไทยเมื่อปีพ.ศ.2495 และได้มีการร่างพระราชบัญญัติประกันสังคม ขึ้นในวันที่ 27

ธันวาคม 2495 ต่อมาเมื่อวันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2497 มีการตราพระราชบัญญัติ  
ประกันสังคมพ.ศ. 2497 และมีประกาศพระราชบัญญัติจัดตั้งกรมประกันสังคมขึ้น  
สังกัดอยู่ในกระทรวงการคลัง สาระสำคัญของพระราชบัญญัติประกันสังคมพ.ศ.2497  
ได้กำหนดหลักการประกันสังคม เฉพาะลูกจ้างที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 500  
บาทขึ้นไป และให้ผู้ประกันตน ผู้ว่าจ้าง และรัฐบาล ออกเงินสมทบเข้าไว้ใน  
ในกองทุนประกันสังคมเป็นจำนวนมากตามบัญชีอัตราเงินสมทบ โดยการกำหนด  
อัตราเงินสมทบจะแตกต่างกันอยู่ กับช่วงรายได้ เพศ และส่วนแห่งความ  
รับผิดชอบ โดยผู้ว่าจ้างหรือผู้ประกันตนจะต้องออกเงินสมทบมากกว่าผู้  
ว่าจ้างหรือนายจ้าง ส่วนผู้ว่าจ้างก็ต้องออกเงินสมทบมากกว่ารัฐบาล แต่  
ทั้งนี้ อัตราเงินสมทบบังกล่าวมิได้แตกต่างกันมากนัก

สำนักงานประกันสังคมก่อตั้งขึ้นเมื่อเดือนกันยายน 2533 โดยในช่วงแรกให้  
ความคุ้มครองแก่สถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 20 คนขึ้นไป ต่อมาในปี 2536  
ได้ขยายความคุ้มครองสู่สถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 10 คนขึ้นไป และในปี  
2545 ได้ขยายความคุ้มครองให้ครอบคลุมสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 1 คน  
ขึ้นไป โดยมีสถานประกอบการขึ้นทะเบียนกับกองทุนประกันสังคมเพิ่มขึ้นอย่าง  
ต่อเนื่อง เจตนารมณ์ของกฎหมายประกันสังคม กฎหมายประกันสังคมมีเจตนารมณ์ที่  
จะให้หลัก ประกันแก่ลูกจ้างและบุคคลอื่นซึ่งประสบอันตราย เจ็บป่วยทุพพลภาพ  
ตาย อันมิใช่เนื่องจากการทำงาน รวมทั้งกรณีคลอดบุตร กรณีสงเคราะห์บุตร กรณีชรา  
ภาพ และสำหรับ กรณีว่างงาน ซึ่งให้ หลักประกันเฉพาะลูกจ้าง และยังให้  
หลักประกัน แก่ลูกจ้างในระหว่างการปฏิบัติงานให้แก่ นายจ้าง โดยคุ้มครองการ  
ประสบอันตราย หรือการเจ็บป่วย ที่มีสาเหตุเนื่องมาจากการทำงาน รวมถึงการสูญ  
เสียวัยวะ ทุพพลภาพ และตาย หรือสูญหาย อัน เนื่องมาจากการทำงานให้แก่ นายจ้าง  
อีกด้วย

คุณภาพการให้บริการ คือ การสร้างความพึงพอใจ ตอบสนองความ  
ต้องการแก่ผู้รับบริการ สามารถใช้ เป็นพื้นฐานในการจัดการบริการ และพัฒนา  
คุณภาพการให้บริการมีคุณภาพเพิ่มขึ้นได้ แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการ  
ให้บริการ เป็นสิ่งสำคัญหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ

การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่คาดหวัง และข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการ

ผู้  ประกันตนย์  อมมีความคาดหวังสูงต่อคุณภาพการบริการที่จะได้รับ  
 คุณภาพการให้บริการจึงเป็น  นสิ่งหนึ่งที่คุณประกันตนจะใช้พิจารณาเพื่อตัดสินใจ  
 เลือกโรงพยาบาลในการดูแลสุขภาพของตนเองเพราะผู้ประกันตนได้  ายเงิน    
 วงหน้าไปแล้ว  ารพัฒนาระบบประกันสังคม  องอาศัยความรู้  ความเข้าใจ  
 ความร่วมมือจากทุกฝั  ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นการปรับปรุงคุณภาพระบบการบริการ  
 ของโรงพยาบาล ตามนโยบายโครงการประกันสังคมให้ดีขึ้นต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความแตกต่างกันของปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ  
 ในคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลเอกชนของผู้ประกันตน เขตสำนักงาน  
 ประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมการตลาดกับความพึง  
 พอใจในคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลเอกชนของผู้ประกันตน เขตสำนักงาน  
 ประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพการให้บริการกับความพึง  
 พอใจในคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลเอกชนของผู้ประกันตน เขตสำนักงาน  
 ประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

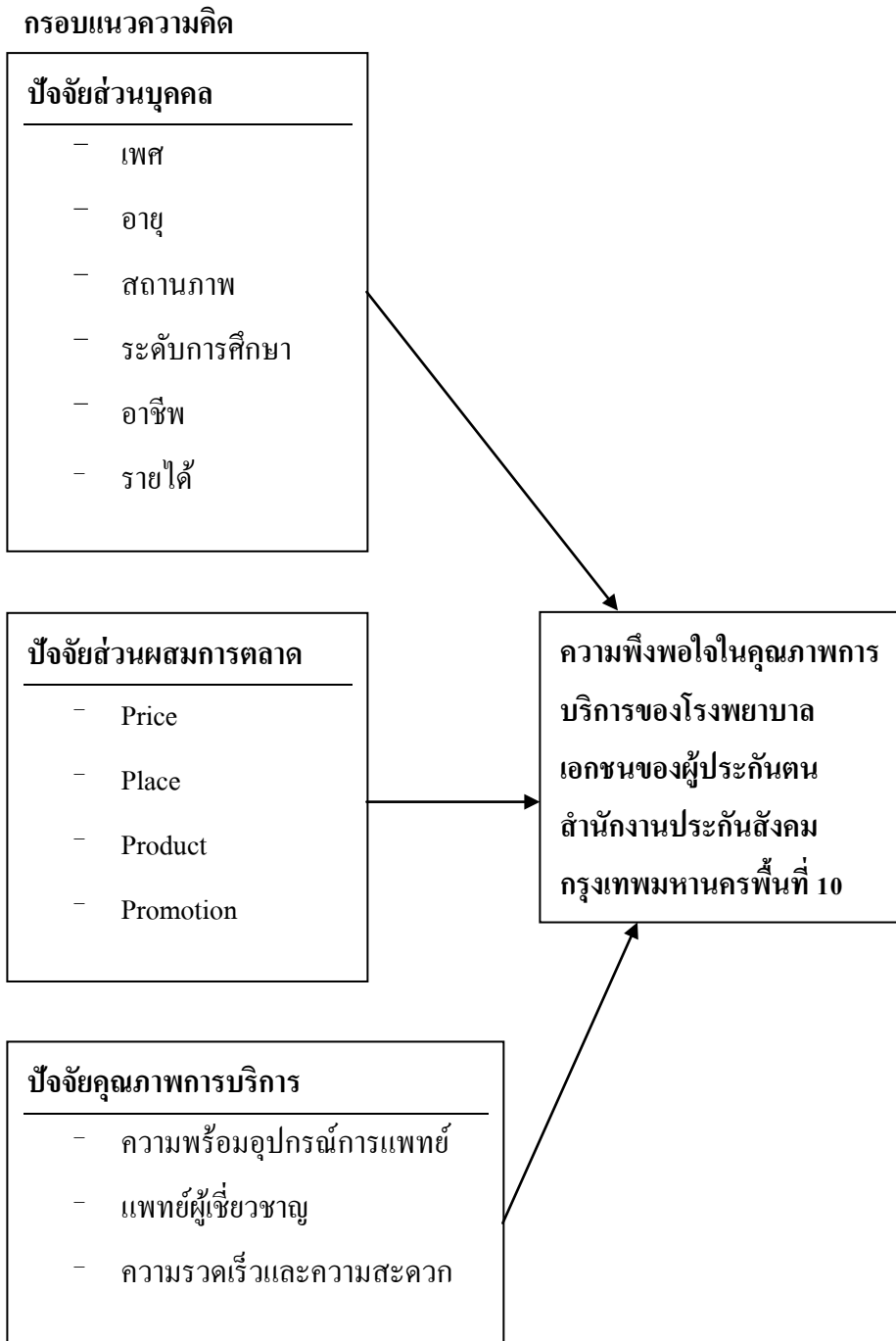
1. เพื่อให้โรงพยาบาลที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อเปรียบเทียบที่ได้จาก  
 การศึกษาไปพัฒนาและเป็นแนวทางในการบริการ
2. เพื่อนำผลการวิจัยเป็นข้อมูลให้โรงพยาบาลที่เกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทางใน  
 การกำหนดนโยบายและการดำเนินการให้สอดคล้องกับความพึงพอใจ
3. เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ผู้มีส่วนร่วมได้รับรู้และได้นำไปใช้  
 ประโยชน์จากการรับรู้ปัจจัยความพึงพอใจ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ใน  
 หน่วยงานได้อย่างเหมาะสม

### สมมติฐานงานวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่ประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ การศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลเอกชนของผู้ประกันตน เขตสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10

2. ปัจจัยส่วนผสมการตลาด ที่ประกอบไปด้วย Price Place Product Promotion มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลเอกชนของผู้ประกันตน เขตสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10

3. ปัจจัยคุณภาพการบริการ ที่ประกอบไปด้วย  ความพร้อมอุปกรณ์การแพทย์ แพทย์ผู้เชี่ยวชาญความรวดเร็วและความสะดวก มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลเอกชนของผู้ประกันตน เขตสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10



## การทบทวนงานวิจัย

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลเอกชนของผู้ประกันตน สำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 ในครั้งนี้ครอบคลุมเนื้อหาสำคัญต่างๆ ได้แก่ ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Kotler and Armstrong (2002) รายงานว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับเคลื่อน (drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตั้งเครียด เช่น ความหิวกระหายหรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตั้งเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด มี 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ และทฤษฎีของซิกมันด์ ฟรอยด์

### 1.ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's theory motivation)

อับราฮัม มาสโลว์ (A.H.Maslow) ค้นหาวิธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลานั้น ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเองแต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คำตอบของมาสโลว์ คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกระเบียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุด ไปถึงน้อยที่สุด ทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ (Kotler and Armstrong, 2002)คือ

- ความต้องการทางกาย (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ที่พัก อากาศ ยารักษาโรค



- ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่า ความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย
- ความต้องการทางสังคม (social needs) เป็นการต้องการการยอมรับจากเพื่อน
- ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความนับถือและสถานะทางสังคม
- ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (self-actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ

บุคคลพยายามที่สร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อนเมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็จะหมดลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ตัวอย่าง เช่น คนที่อดอยาก (ความต้องการทางกาย) จะไม่สนใจต่องานศิลปะชั้นล่าสุด (ความต้องการสูงสุด) หรือไม่ต้องการยกย่องจากผู้อื่น หรือไม่ต้องการแม้แต่อากาศที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อความต้องการแต่ละขั้นได้รับความพึงพอใจแล้วก็จะมีความต้องการในขั้นลำดับต่อไป

## 2. ทฤษฎีแรงจูงใจของฟรอยด์

ซิกมันด์ ฟรอยด์ (S. M. Freud) ตั้งสมมุติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากนักว่าพลังทางจิตวิทยามีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม ฟรอยด์พบว่าบุคคลเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พูดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผลและมีพฤติกรรมหลอกหลอนหรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่างมาก (Kotler and Armstrong, 2002)

อัครยา จินการ์ณ (2551) ศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลความรู้ด้านการประกันสังคมและความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มารับบริการในสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปัตตานี พบว่า สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และ

รายได้ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิชาติ วุฒิสেলা (2553) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของประชาชน จังหวัดอำนาจเจริญ พบว่า ประชาชนภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จังหวัดอำนาจเจริญ ปี  จัยด้านความพึงพอใจ ได้แก่  ความพึงพอใจต่อ  การประสานงานของการบริการ  ทัศนคติและความเอาใจใส่  ของเจ้าหน้าที่  ค่าใช้จ่ายเมื่อใช้  บริการ ความสะดวกที่ได้  รับจากบริการ ข้อมูลที่ได้  รับจากบริการ คุณภาพการบริการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้  บริการสุขภาพภายใต้  โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ของประชาชนจังหวัดอำนาจเจริญ อยู่  ึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ชนกร บุญส่งเสริมสุข (2551) ศึกษาปี  จัยต่อ  วนบุคคลของผู้  ประกันตนต่อ  การให้  บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตามโครงการประกันสังคม พบว่า ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจต่อ  การให้  บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตามโครงการประกันสังคมดี  านเวชระเบียนดี  านการตรวจรักษาของแพทย์  และพยาบาล และดี  านการ จ  ายยาและเวชภัณฑ์  ในระดับมาก ส่วนดี  านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ประกันตนที่มีอายุ ภูมิปัญญา สถานที่ทำงาน ลักษณะงาน และอายุการทำงาน ต  ึ่งกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้  บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตามโครงการประกันสังคมแตกต่างกัน อยู่  ึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ประกันตนตามโครงการประกันสังคมที่ใช้โรงพยาบาลเอกชนในโครงการประกันสังคมเขตสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือสถิติเชิงพรรณนา หรือบรรยาย (Descriptive Statistics) โดยการหาค่าร้อยละหรือค่าเฉลี่ย เพื่ออธิบายลักษณะตัวแปร และสถิติอ้างอิง (Inferential Statistics) โดยการใช้วิธี t-Test F-Test

Analysis of Variance (ANOVA) และ Multiple Regression Analysis (MRA) เพื่อทดสอบสมมติฐาน

### สรุปผลการวิจัย

#### 1. ปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจ

ผลการวิจัยผู้ประกันตนที่เข้ารับบริการโรงพยาบาลเอกชนเขตสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีจำนวนมากที่สุด 236 คน คิดเป็นร้อยละ 59 อายุอยู่ระหว่าง 20-30 ปี มีจำนวนมากที่สุด 197 คน คิดเป็นร้อยละ 49.25 สถานะโสดมีจำนวนมากที่สุด 286 คน คิดเป็นร้อยละ 71.5 ระดับการศึกษาปริญญาตรีมีจำนวนมากที่สุด 298 คน คิดเป็นร้อยละ 74.5 มีอาชีพเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ/พนักงานในหน่วยงานของรัฐมีจำนวนมากที่สุด 301 คน คิดเป็นร้อยละ 75.25 รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาทมีจำนวนมากที่สุด 273 คน คิดเป็นร้อยละ 68.25

#### 2. ปัจจัยส่วนประสมการตลาดกับความพึงพอใจ

จากการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาด 4Ps ทั้ง 4 ด้านของผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละด้าน มีดังนี้ ด้านราคา พบว่า ความคุ้มค่าของบริการโรงพยาบาลเอกชนเขตสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.44 ด้านสถานที่ พบว่า ความสะดวกในการเข้าถึง การมีเครือข่ายสำหรับการรักษาพยาบาล ตลอดจนถึงสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาลเอกชนเขตสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.39 ด้านประชาสัมพันธ์ พบว่า การจัดรายการพิเศษเกี่ยวกับบริการทางการแพทย์และการให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆของโรงพยาบาลเอกชนเขตสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.14 ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า การบริการทางการแพทย์ที่ทางโรงพยาบาลเอกชนเขตสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 6.76

#### 3. ปัจจัยคุณภาพการบริการกับความพึงพอใจ

ด้านความพร้อมอุปกรณ์การแพทย์ พบว่า การรักษาที่ครบวงจรและทันสมัยของโรงพยาบาลเอกชนเขตสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 มี

ค่าเฉลี่ย 6.34 ด้านแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ พบว่า ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ของแพทย์โรงพยาบาลเอกชนเขตสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.39 ด้านความรวดเร็วและความสะดวก พบว่า การดำเนินการที่เป็นระบบขั้นตอนของโรงพยาบาลเอกชนเขตสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 มีค่าเฉลี่ย 6.59

## อภิปรายผลการวิจัย

### 1. อภิปรายผลตามวัตถุประสงค์

การศึกษาความแตกต่างกันของปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลเอกชนของผู้ประกันตน เขตสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 เป็นไปตามวัตถุประสงค์โดยพบว่า ความแตกต่างทางด้านอาชีพ และรายได้ มีผลต่อความพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ ที่ระดับ .05 ตามลำดับ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมการตลาดกับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลเอกชนของผู้ประกันตน เขตสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 เป็นไปตามวัตถุประสงค์โดยพบว่า ความแตกต่างทางด้านราคา ประชาสัมพันธ์และผลิตภัณฑ์ มีผลต่อความพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลเอกชนของผู้ประกันตน เขตสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 เป็นไปตามวัตถุประสงค์โดยพบว่า ความแตกต่างทางด้านแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ และด้านความรวดเร็วและความสะดวก พบว่า มีผลต่อความพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ ที่ระดับ .01 ตามลำดับ

### 2. อภิปรายผลตามสมมติฐาน

จากสมมติฐานที่ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ การศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลเอกชนของผู้ประกันตน เขตสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 พบว่า ไม่เป็นไปตามสมมติฐานทั้งหมด โดย

ที่มีความแตกต่าง 2 ด้านคือ อาชีพ แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ รายได้แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครยา จินการณ (2551) ศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลความรู้ด้านการประกันสังคมและความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มารับบริการในสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปัตตานี ปัจจัยส่วนผสมการตลาด ที่ประกอบไปด้วย Price Place Product Promotion มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลเอกชนของผู้ประกันตน เขตสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 พบว่า ไม่เป็นไปตามสมมติฐานทั้งหมด โดยด้านราคา ประชาสัมพันธ์และผลิตภัณฑ์ แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิชาติ วุฒิสเลลา (2553) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์  ต่อพฤติกรรมการใช้  บริการสุขภาพภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า  ของประชาชน จังหวัดอำนาจเจริญ ปัจจัยคุณภาพการบริการ ที่ประกอบไปด้วย  ความพร้อมอุปกรณ์การแพทย์ แพทย์ผู้เชี่ยวชาญ ความรวดเร็วและความสะดวก มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลเอกชนของผู้ประกันตน เขตสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 พบว่า ไม่เป็นไปตามสมมติฐานทั้งหมด โดยด้านแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ และด้าน ความรวดเร็วและความสะดวก แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ ที่ระดับ .01 ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนกร บุญส่งเสริมสุข (2551) ศึกษาปัจจัย  จงย  วนบุคคลของผู้  ประกันตน  อกการให้บริการของโรงพยาบาล พระนครศรีอยุธยาตามโครงการประกันสังคม

**ข้อเสนอแนะ**

### 1. ข้อเสนอแนะเพื่อการปฏิบัติการจริง

ด้านปัจจัยส่วนบุคคล โรงพยาบาลเอกชน เขตสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 ควรให้ความสนใจกับ อาชีพและรายได้ เป็นหลัก

ด้านปัจจัยส่วนผสมการตลาด โรงพยาบาลเอกชน เขตสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 ควรให้ความสนใจกับ ราคา ประชาสัมพันธ์ และผลิตภัณฑ์ เป็นหลัก

ทางด้านคุณภาพการบริการโรงพยาบาลเอกชน เขตสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 ควรให้ความสนใจกับ ด้านแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ และด้านความรวดเร็วและความสะดวก เป็นหลัก

## 2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยขอฝากให้ผู้สนใจศึกษาปัจจัยอื่นๆที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเพิ่มเติม เนื่องจากยังมีปัจจัยอื่นที่มีผลต่อความพึงพอใจอีก 24.8% ในการทำวิจัยครั้งต่อไปเพื่อให้โรงพยาบาลเอกชนมีการบริการต่อผู้ประกันตนที่ดียิ่งขึ้น

**เอกสารอ้างอิง**

- กมลภรณ์ □ จินนาพัฒน์. (2550). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการแผนกจิตเวช โรงพยาบาลพังกา. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- กรองแก้ว ทองมี. (2550). การให้บริการผู้ประกันตนสำนักงานประกันสังคม : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 6. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมชिरราช.
- กาญจนา จันทร์สิงห์ และรุ่งรุจี ศรีคาเดช. (2553). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร,งานวิจัยสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ, มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.
- ชุมทอง สุจิระพงศ์. (2551). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการประกันภัยรถยนต์ของบริษัท แอลเอ็มจี ประกันภัย จำกัดสาขาอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- จันทนา อรรถวิโสตร์. (2551). ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต้องานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลค่ายธนระริชต์. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- จิตติมา พะนา. (2550). การตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลในโครงการประกันสังคม. วิทยานิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต,

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

จินตนา เสาวรส. (2553). การศึกษากระบวนการบริหารที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาภู อำเภอ ยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ มหามบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

เฉลิมพล ศรีเจริญ. (2550). ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการจากโรงพยาบาลที่เป็น คู่สัญญาหลักของผู้ประกันตน กองทุนประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาสาขารณศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ชนกร บุญส่งเสริมสุข. (2551). ความพึงพอใจของผู้ประกันตนตามโครงการ ประกันสังคมต่อการให้บริการของ โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา. การ ค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

ชนภณ พรหมยม. (2552). ความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยต่อคุณภาพการบริการทาง กายภาพบำบัดของโรงพยาบาลอ่างทอง. การค้นคว้าอิสระปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

ชญัญญากาญจน์ ฉายแก้ว. (2552). ความพึงพอใจของผู้มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอก และแผนกผู้ป่วยในที่มีต่อการให้บริการของ โรงพยาบาลปราสาท อำเภอ ปราสาท จังหวัดสุรินทร์. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์.

นงคราญ คุ่มเนตร. (2552). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการ ใช้บริการสถานพยาบาลประกันสังคม ของ โรงพยาบาลมหาราชนคร เชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

นิลุบล เหล่าไพบุลย์กุล. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการ ของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเทศบาลนครนครศรีธรรมราช. การค้นคว้า อิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.

- นุชนาถ มีสมพีชน. (2552). พฤติกรรมการซื้อของลูกค้าและการตัดสินใจซื้อสินค้าจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม ในอำเภอพระนครศรีอยุธยา. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- เบญจมาศ มาพบสุข. (2550). กลยุทธ์การตลาดบริการที่ส่งผลต่อผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน. ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- พรอนงค์ พงษ์สุระ. (2551). ความพึงพอใจในการทำงานและคุณภาพชีวิตของพนักงานร้านอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- พัชรี อ้อมอาบ. (2553). คุณภาพการให้บริการตรวจสอบสภาพของโรงพยาบาลหัวใจ. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- พัชรีภรณ์ เพชรประกอบ. (2551). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของโรงพยาบาลบุรีรัมย์พัฒนา อำเภอบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์. ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- เพียงพร บุญแสน. (2550). คุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- วรรณิศา อาศัยศาสน์. (2551). การศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตนในการรับบริการของสำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 7 กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธนบุรี.
- วิไลพร เขียวระโท. (2551). ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากของลูกค้านานาชาติออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- ศศมนวรรณ ชาญชุติวาณิช. (2553). ทักษะของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมเขตพื้นที่ที่มีต่อการประยุกต์ใช้แนวคิดการบริหารการให้บริการ. วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคม



สงครามศาสตร์มหาบัณฑิต (การบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม),  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สมศรี ทองนพคุณ. (2550). ผลของการใช้รูปแบบการให้ข้อมูลแก่ผู้คลอดและ  
ครอบครัวที่เข้ารับบริการคลอดต่อความพึงพอใจ โรงพยาบาลพนมสารคาม  
จังหวัดฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต,  
มหาวิทยาลัยบูรพา.

สมอุษา ศักดิ์หิรัญย์. (2551). การรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อการ  
ให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพังงา. ภาคนิพนธ์ปริญญา  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

สำนักงานประกันสังคม. (2553). รายงานประจำปี 2553. กองงานสถิติ สำนักงาน  
ประกันสังคม, กระทรวงแรงงาน.

สุดารัตน์ □ กุ □ ผกาพันธุ์ □ พงษ์. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้  
บริการ ณ สำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 4 (สีลม). วิทยานิพนธ์ปริญญา  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

สุภัทรา มิ่งปรีชา. (2551). ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนก  
ผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลแพร์. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐ  
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตต์.

อดิทัต ประเสริฐสุข. (2550). พฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือก  
สถานพยาบาลหลัก : กรณีศึกษาผู้ประกันตนในจังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์  
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

อภิชาติ วุฒิสেলা. (2553). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพ  
ภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของประชาชนจังหวัด  
อำนาจเจริญ. วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต,  
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

อัครยา จินการณ. (2551). ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มารับบริการในสำนักงาน  
ประกันสังคมจังหวัดปัตตานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต,  
มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.

อุทุมพร บำรุงศิลป์. (2551). *ความพึงพอใจและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 9*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

Kotler, Philip and Gary Armstrong.(2002). *Principles of Marketing*. 9th ed. New Jersey : Prentice-Hall, Inc.

Tseng, S.-M. (2012). Correlations between external knowledge and the knowledge chain as impacting service quality. *Journal of Retailing and Consumer Service*. 12(4), 429-437.