

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา “ความเข้าใจสิทธิประโยชน์ประกันสังคมของพนักงานคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล” โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลที่เป็นผู้ประกันตนจำนวน 327คน ได้นำคำตอบที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลและเสนอผลการวิเคราะห์ตามลำดับ ดังนี้

- 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเข้าใจสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนในด้านต่าง ๆ
- 4.3 ระดับความเข้าใจสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนในด้านต่าง ๆ
- 4.4 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร
- 4.5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

#### 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ	ร้อยละสะสม
เพศหญิง	197	61.5	61.5
เพศชาย	130	39.5	100.0
รวม	327	100.0	

จากตารางที่ 1 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านเพศ พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 197 คนคิดเป็นร้อยละ 61.50 และเพศชายจำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 39.50

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ	ร้อยละสะสม
20-30ปี	147	45.1	45.1
31-40ปี	122	37.2	82.3
41-50ปี	55	16.8	99.1
อายุ 50 ปี ขึ้นไป	3	.9	100.0
รวม	327	100.0	

จากตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านอายุ พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 20-30 ปี เป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 147คน คิดเป็นร้อยละ 45.1 รองลงมาคือระดับอายุ 31-40 ปี มีจำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 37.2 และระดับอายุ 50 ปีขึ้นไป มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ .9 มีจำนวนน้อยที่สุด

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละสะสม
ปวช.และต่ำกว่า	62	19.0	19.0
ปวส./ปวท.	74	22.6	41.6
ปริญญาตรี	173	53.1	94.7
สูงกว่าปริญญาตรี	18	5.3	100.0
รวม	327	100.0	

จากตารางที่ 3 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านระดับการศึกษา พบว่า บุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี เป็นจำนวนมากที่สุด มีจำนวน 173คน คิดเป็นร้อยละ 53.1 รองลงมาคือระดับการศึกษาปวส./ปวท. มีจำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 22.6 และ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวนน้อยที่สุด มีจำนวน 18คน คิดเป็นร้อยละ 5.3

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ	ร้อยละสะสม
โสด / หม้าย / หย่า	180	55.3	55.3
สมรส	144	44.2	99.6
อื่นๆ	3	.4	100.0
รวม	327	100.0	

จากตารางที่ 4 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสถานภาพสมรสพบว่าบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสภาพโสด/หม้าย/หย่า เป็นจำนวนมากที่สุด มีจำนวน 180คน คิดเป็นร้อยละ 55.3 รองลงมามีสภาพสมรส มีจำนวน 144คน คิดเป็นร้อยละ 44.2 และอื่นๆ มีจำนวนน้อยที่สุดมีจำนวน 3คน คิดเป็นร้อยละ .4

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านรายได้

รายได้	จำนวน	ร้อยละ	ร้อยละสะสม
ต่ำกว่า 15,000 บาท	170	52.7	52.7
15,001 – 20,000 บาท	69	20.8	73.5
20,001 – 25,000 บาท	22	6.6	80.1
มากกว่า 25,000 บาท	66	19.9	100.0
รวม	327	100.0	

จากตารางที่ 5 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านรายได้พบว่าบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000เป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 52.7

รองลงมามีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 และรายได้ 20,001 – 25,000 บาท มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 6.6

#### 4.2 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเข้าใจสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนในด้านต่าง ๆ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของความเห็น การเข้าใจสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนในด้านต่าง ๆ

การเข้าใจสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนในด้านต่าง ๆ	ระดับความเห็น					รวม
	ไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	
ด้านการใช้สิทธิประโยชน์ในการเจ็บป่วยทั่วไป (ผู้ป่วยนอก)	6 (1.80)	75 (23.00)	127 (38.90)	104 (31.90)	15 (4.40)	327 (100.00)
ด้านการใช้สิทธิในการคลอดบุตร	6 (1.80)	46 (14.20)	98 (29.60)	147 (45.10)	30 (9.30)	327 (100.00)
สิทธิเมื่อพิการหรือทุพพลภาพ	19 (5.80)	42 (12.80)	112 (34.10)	118 (36.30)	36 (11.10)	327 (100.00)
สิทธิเมื่อผู้ประกันตนเสียชีวิต	13 (4.10)	69 (21.20)	147 (45.00)	74 (22.60)	24 (7.10)	327 (100.00)
ด้านการสงเคราะห์บุตร	6	75	127	104	15	327
	(1.80)	(23.00)	(38.90)	(31.90)	(4.40)	(100.00)
สิทธิเมื่ออายุครบ 55 ปีขึ้นไป(ชราภาพ)	6	46	98	147	30	327
	(1.80)	(14.20)	(29.60)	(45.10)	(9.30)	(100.00)
สิทธิเมื่อว่างงาน /ออกจากงาน	19	42	112	118	36	327
	(5.80)	(12.80)	(34.10)	(36.30)	(11.10)	(100.00)

จากตารางที่ 6 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเห็น การเข้าใจสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนในด้านต่าง ๆ

ด้านการใช้สิทธิประโยชน์ในการเจ็บป่วยทั่วไป (ผู้ป่วยนอก) บุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับความเห็นด้วยปานกลาง เป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 38.90 รองลงมาคือเห็นด้วย

มาก มีจำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 31.90 และไม่เห็นด้วย มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.80

ด้านการใช้สิทธิในการคลอดบุตรบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับความเห็นด้วยมาก เป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 45.10 รองลงมาคือเห็นด้วยปานกลาง มีจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 29.60 และไม่เห็นด้วย มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.80

สิทธิเมื่อพิการหรือทุพพลภาพบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับความเห็นด้วยมาก เป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 36.30 รองลงมาคือเห็นด้วยปานกลาง มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 34.10 และไม่เห็นด้วย มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 19คน คิดเป็นร้อยละ 4.4

สิทธิเมื่อผู้ประกันตนเสียชีวิตบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับความเห็นด้วยปานกลาง เป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 44.70 รองลงมาคือเห็นด้วยมาก มีจำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 22.60 และไม่เห็นด้วย มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 13คน คิดเป็นร้อยละ 10.71

ด้านการสงเคราะห์บุตรบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับความเห็นด้วยปานกลาง เป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 38.90 รองลงมาคือเห็นด้วยมาก มีจำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 31.90 และไม่เห็นด้วย มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.80

สิทธิเมื่ออายุครบ 55 ปีขึ้นไป(ชราภาพ)บุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับความเห็นด้วยมาก เป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 45.10 รองลงมาคือเห็นด้วยปานกลาง มีจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 29.60 และไม่เห็นด้วย มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.80

สิทธิเมื่อว่างงาน /ออกจากงาน บุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับความเห็นด้วยมาก เป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 36.30 รองลงมาคือเห็นด้วยปานกลาง มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 34.10 และไม่เห็นด้วย มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 19คน คิดเป็นร้อยละ 4.4

#### 4.3 แสดงระดับความเข้าใจสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนในด้านต่าง ๆ

การศึกษาในส่วนนี้ ผู้ศึกษาจะทำการทดสอบสมมติฐานที่ได้กำหนดไว้จำนวน 5 สมมติฐาน

**ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ**

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. สถานภาพสมรส
5. รายได้

**ตัวแปรตาม (Dependant Variables) คือระดับความเข้าใจสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนในด้านต่าง ๆ**

**สมมติฐานที่ 1** บุคลากรที่มีเพศหญิง มีความเข้าใจสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนในด้านต่าง สูงกว่าบุคลากรเพศชาย

**ตารางที่ 7** แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับ ความเข้าใจสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนในด้านต่าง ๆ

n = 327

เพศ	ความเข้าใจในสิทธิ		รวม	Chi-Square	Sig.	Gamma	Sig.
	ต่ำ	สูง					
ชาย	85 (26.10)	63 (19.03)	148 (45.13)	1.38	.05	.16	.05
หญิง	67 (20.35)	112 (34.52)	179 (54.87)				
<b>รวม</b>	152 (46.45)	175 (53.55)	327 (100.00)				

จากตารางที่ 7 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับ ความเข้าใจสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนในด้านต่างๆ

ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างเพศกับ ความเข้าใจสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนในด้านต่างๆ ได้ค่า Chi-Square เท่ากับ 1.38 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ .05 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 แสดงว่า ปัจจัยด้านเพศกับ ความเข้าใจสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนในด้านต่างๆ จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1

จากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Gamma ระหว่างตัวแปรเพศกับ ความเข้าใจสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนในด้านต่างๆ ได้ค่าสัมพันธ์ เท่ากับ .16 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ.05ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวก ไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติหมายความว่า ตัวแปรเพศกับ ความเข้าใจสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนในด้านต่างๆ มีความสัมพันธ์กันจริง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของว่าที่ร้อยตรี เสน่ห์ สุพุทธิ(2541) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความรู้ และพฤติกรรมของผู้ประกันตนตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 : ศึกษาเฉพาะกรณี มหาวิทยาลัยมหิดล มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความรู้และพฤติกรรมของผู้ประกันตนเมื่อประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยอันมิใช่เนื่องจากการทำงานต่อการเข้ารับบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลที่กำหนดไว้ ที่ปฏิบัติงาน ณ มหาวิทยาลัยมหิดลต่อการได้รับความคุ้มครองกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย และเพื่อศึกษา องค์ประกอบทางด้านประชากรที่มีผลต่อความรู้และพฤติกรรมของผู้ประกันตนต่อการได้รับความคุ้มครองกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2533 และแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติประกันสังคม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2537 กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ คือ ผู้ประกันตนที่เป็นลูกจ้างชั่วคราวและพนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 352 ราย ประกอบด้วย กลุ่มพื้นที่เขตบางกอกน้อยและเขตบางพลัด 221 ราย กลุ่มพื้นที่เขตพญาไท 114 ราย และกลุ่มพื้นที่ ตำบลศาลายา กิ่งอำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม 17 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) นำค่าทางสถิติไคสแควร์ (Chi-square test) เพื่อหาความสัมพันธ์ของข้อมูล ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ผลการศึกษาพบว่าข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 72.7 จัดอยู่ในกลุ่มอายุที่ต่ำกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 69.7 มีระดับการศึกษาจบปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 40.7สถานภาพโสด ร้อยละ 47.3 มีรายได้ต่อเดือนในระดับพอใช้จ่าย ร้อยละ 48.0 โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนประมาณ 6,155 บาท สถานภาพในการทำงานเป็นลูกจ้างชั่วคราว ร้อยละ 73.7 โดยเกือบทั้งหมดทำงานด้านปฏิบัติการ ร้อยละ 96.0 และมากกว่าครึ่งที่ทราบว่าหน่วยงานที่ทำงานอยู่มีการจัดสวัสดิการรักษายาบาลให้ ร้อยละ 75.0 ส่วนการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมจากสื่อหลายทาง พบว่า ส่วนใหญ่จะรู้

จากสื่อโทรทัศน์ ร้อยละ 45.7 จากเพื่อนที่ทำงาน ร้อยละ 40.3 และจากบอร์ดประกาศของที่ทำงาน ร้อยละ 34.3 ตามลำดับ

ด้านความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติประกันสังคมผู้ประกันตนมีความรู้ในระดับค่อนข้างต่ำ โดยมีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับพระราชบัญญัติประกันสังคมมากที่สุด รองลงมาคือ ความรู้ในด้านเงื่อนไขการใช้บริการทางการแพทย์ ด้านหลักเกณฑ์การรับบริการทางการแพทย์และด้านสิทธิประโยชน์ทางการแพทย์ ตามลำดับ เมื่อแบ่งกลุ่มความรู้ของผู้ประกันตนเกี่ยวกับพระราชบัญญัติประกันสังคมในระดับค่อนข้างต่ำ ถึงต่ำมาก

**สมมติฐานที่ 2** บุคลากรที่มีอายุมากมีความเข้าใจสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนในด้านต่างๆ สูงกว่าบุคลากรที่มีอายุน้อย

**ตารางที่ 8** แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการอายุกับ ความเข้าใจสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนในด้านต่างๆ

n = 327

อายุ	ความเข้าใจสิทธิ		รวม	Chi-Square	Sig.	Gamma	Sig.
	ต่ำ	สูง					
น้อย (20 – 40 ปี)	85 (26.10)	63 (19.03)	148 (45.13)	1.38	.05	.16	.05
มาก (41 ปีขึ้นไป)	67 (20.35)	112 (34.52)	179 (54.87)				
<b>รวม</b>	152 (46.45)	175 (53.55)	327 (100.00)				

จากตารางที่ 8 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความเข้าใจสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนในด้านต่างๆ

ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างอายุกับความเข้าใจสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนในด้านต่างๆ ได้ค่า Chi-Square เท่ากับ 1.38 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ .05 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 แสดงว่า ปัจจัยด้านอายุมีความสัมพันธ์กับความเข้าใจสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนในด้านต่างๆ จึงยอมรับสมมติฐานที่

จากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Gamma ระหว่างตัวแปรอายุกับความเข้าใจสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนในด้านต่างๆ ได้ค่าสัมพันธ์ เท่ากับ .16 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ.05ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวก ไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ หมายความว่า ตัวแปรอายุกับความเข้าใจสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนในด้านต่างๆ มีความสัมพันธ์กันจริง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปนัดดา มุกดาประเสริฐ (2548) ศึกษาการใช้สิทธิประโยชน์และการให้บริการด้านการประกันสังคม ศึกษากรณี ลูกจ้างของบริษัท เวสเทิร์น ดิจิตอล (บางปะอิน) จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึง 1. ความรู้ความเข้าใจต่อระบบการให้บริการด้านการประกันสังคมของลูกจ้าง 2. ความพึงพอใจด้านการใช้สิทธิประโยชน์ของลูกจ้างที่ได้รับจากการประกันสังคม และสถานพยาบาล 3. ความพึงพอใจของลูกจ้างในการไปใช้บริการของการประกันสังคม 4. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างภูมิหลังกับความพึงพอใจด้านการใช้สิทธิประโยชน์ของลูกจ้างที่ได้รับจากการประกันสังคม และสถานพยาบาล 5. ความแตกต่างระหว่างความรู้ความเข้าใจต่อระบบการให้บริการด้านการประกันสังคมของลูกจ้างกับความพึงพอใจด้านการใช้สิทธิประโยชน์ของลูกจ้างที่ได้รับจากการประกันสังคม และสถานพยาบาล 6. ความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจด้านการใช้สิทธิประโยชน์ของลูกจ้างที่ได้รับจากการประกันสังคม และสถานพยาบาล กับความพึงพอใจของลูกจ้างในการไปใช้บริการของการประกันสังคม กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้คือ ลูกจ้างของ บริษัท เวสเทิร์น ดิจิตอล (บางปะอิน) จำกัด จำนวน 377 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ(accidental sampling) ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20-30 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ส่วนใหญ่อยู่ในสถานภาพโสด ส่วนใหญ่มีความเสี่ยงของงานอยู่ในระดับน้อย มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตนมากกว่า 6 ปีขึ้นไป และมีการขอรับบริการด้านสิทธิประโยชน์ระหว่าง 1-5 ครั้ง

ความรู้ความเข้าใจต่อระบบการให้บริการด้านการประกันสังคมของลูกจ้างที่แตกต่างกันจะมีผลต่อค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการใช้สิทธิประโยชน์ของลูกจ้างที่ได้รับจากการประกันสังคมและสถานพยาบาลไม่แตกต่างกัน ความพึงพอใจด้านการใช้สิทธิประโยชน์ของลูกจ้างที่ได้รับจากการประกันสังคมและสถานพยาบาลที่แตกต่างกันจะมีผลต่อค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของลูกจ้างในการไปใช้บริการของการประกันสังคมที่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 3** บุคลากรที่มีระดับการศึกษาสูงมีความเข้าใจสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนในด้านต่างๆสูงกว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่ำ

**ตารางที่ 9** แสดงความสัมพันธ์ระดับการศึกษากับความเข้าใจสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนในด้านต่างๆ

n = 327

ระดับการศึกษา	ความเข้าใจสิทธิ		รวม	Chi-Square	Sig.	Gamma	Sig.
	ต่ำ	สูง					
ต่ำ (ต่ำกว่า – ปริญญาตรี)	87 (26.55)	49 (15.05)	136 (41.60)	6.85	.05	.35	.05
สูง (ปริญญาโทขึ้นไป)	65 (19.91)	126 (38.50)	191 (58.40)				
<b>รวม</b>	105 (46.46)	121 (53.55)	327 (100.00)				

จากตารางที่ 9 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความเข้าใจสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนในด้านต่างๆ

ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างระดับการศึกษากับความเข้าใจสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนในด้านต่างๆ ได้ค่า Chi-Square เท่ากับ 6.85 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ .05 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 แสดงว่า ปัจจัยประเภทระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความเข้าใจสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนในด้านต่างๆ จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3

จากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Gamma ระหว่างตัวแปรระดับการศึกษากับความเข้าใจสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนในด้านต่างๆ ได้ค่าสัมพัทธ์ เท่ากับ .35 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ .05 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวก ไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ หมายความว่า ตัวแปรระดับการศึกษากับความเข้าใจสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนในด้านต่างๆ มี

ความสัมพันธ์กันจริงซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของดวงเดือน โรจนพรเศรษฐ์ (2544) การตอบสนองของลูกจ้างตามพระราชบัญญัติประกันสังคม : ศึกษากรณีลูกจ้างของบริษัท เอส.พี.อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการทราบถึง ความรู้ความเข้าใจของลูกจ้างที่มีต่อการประกันสังคม และเพื่อต้องการทราบถึงความพึงพอใจของลูกจ้างที่มีต่อการประกันสังคมและการเข้ารับบริการทางการแพทย์ โดยมีตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาเปรียบเทียบ คือ คุณสมบัติทั่วไปของลูกจ้าง คุณลักษณะของสถานพยาบาลที่ลูกจ้างเลือก และบทบาทของสถานพยาบาล โดยใช้วิธีการเชิงสำรวจ (Survey Research) สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ลูกจ้างของบริษัท เอส.พี.อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด จำนวน 233 คน และใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด Correlation Coefficient โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า ลูกจ้างมีความรู้ความเข้าใจต่อการประกันสังคมอยู่ในระดับปานกลาง และลูกจ้างมีความพึงพอใจต่อการประกันสังคมและการเข้ารับบริการทางการแพทย์อยู่ในระดับปานกลาง คุณสมบัติทั่วไปของลูกจ้างในเรื่อง เพศ อายุ สถานภาพ ตำแหน่ง และรายได้ มีผลต่อความรู้ความเข้าใจของลูกจ้างและการเลือกสถานพยาบาลของลูกจ้าง นอกจากนี้ยังพบว่า บทบาทของสถานพยาบาล มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับความพึงพอใจของลูกจ้างที่มีต่อการประกันสังคม แต่มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจของลูกจ้างที่มีต่อการเข้ารับบริการทางการแพทย์

**สมมติฐานที่ 4** บุคลากรที่มีสถานภาพสมรสมีความเข้าใจในสิทธิของผู้ประกันตนมากกว่าผู้มีสถานภาพโสด  
**ตารางที่ 10** แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรส กับความเข้าใจในสิทธิของผู้ประกันตนในด้านต่าง ๆ

n=327

สถานภาพสมรส	ความเข้าใจสิทธิ		รวม	Chi-Square	Sig.	Gamma	Sig.
	ต่ำ	สูง					
สมรส	111 (34.07)	216 (17.26)	168 (51.33)	15.80	.001	.50	.001
โสด	41 (12.39)	118 (36.28)	159 (48.67)				
<b>รวม</b>	152 (46.46)	175 (53.54)	327 (100.00)				

จากตารางที่ 10 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรส กับความเข้าใจในสิทธิของผู้ประกันตนในด้านต่าง ๆ

ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างสถานภาพสมรส กับความเข้าใจในสิทธิของผู้ประกันตนในด้านต่าง ๆ ได้ค่า Chi-Square เท่ากับ 15.80 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 แสดงว่า ปัจจัยด้านสถานภาพสมรส กับความเข้าใจในสิทธิของผู้ประกันตนในด้านต่าง ๆ จึงยอมรับสมมติฐานที่

4

จากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Gamma ระหว่างสถานภาพสมรส กับความเข้าใจในสิทธิของผู้ประกันตนในด้านต่าง ๆ ได้ค่าสัมประสิทธิ์ เท่ากับ .50 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวก ไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ หมายความว่า ตัวแปรสถานภาพสมรส กับความเข้าใจในสิทธิของผู้ประกันตนในด้านต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กันจริง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของดวงเดือน โรจนพรเศรษฐ์ (2544) การตอบสนองของลูกจ้างตาพระราชบัญญัติประกันสังคม : ศึกษากรณีลูกจ้างของบริษัท เอส.พี.อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการทราบถึง ความรู้ความเข้าใจของลูกจ้างที่มีต่อการประกันสังคม และเพื่อต้องการทราบถึงความพึงพอใจของลูกจ้างที่มีต่อการประกันสังคมและการเข้ารับบริการทางการแพทย์ โดยมีตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาเปรียบเทียบ คือ คุณสมบัติทั่วไปของลูกจ้าง คุณลักษณะของสถานพยาบาลที่ลูกจ้างเลือก และบทบาทของสถานพยาบาล โดยใช้วิธีการเชิงสำรวจ (Survey Research) สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ลูกจ้างของบริษัท เอส.พี.อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด จำนวน 233 คน และใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด Correlation Coefficient โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า ลูกจ้างมีความรู้ความเข้าใจต่อการประกันสังคมอยู่ในระดับปานกลาง และลูกจ้างมีความพึงพอใจต่อการประกันสังคมและการเข้ารับบริการทางการแพทย์อยู่ในระดับปานกลาง คุณสมบัติทั่วไปของลูกจ้างในเรื่อง เพศ อายุ สถานภาพ ตำแหน่ง และรายได้ มีผลต่อความรู้ความเข้าใจของลูกจ้างและการเลือกสถานพยาบาลของลูกจ้าง นอกจากนี้ยังพบว่า บทบาทของสถานพยาบาล มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับความพึงพอใจของลูกจ้างที่มีต่อการประกันสังคม แต่มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจของลูกจ้างที่มีต่อการเข้ารับบริการทางการแพทย์

สมมติฐานที่ 5 บุคลากรที่มีรายได้สูงมีความเข้าใจในสิทธิของผู้ประกันตนสูงกว่าบุคลากรที่มีรายได้ต่ำ  
ตารางที่ 11 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับความเข้าใจในสิทธิของผู้ประกันตน

n=327

รายได้	ความเข้าใจสิทธิ		รวม	Chi-Square	Sig.	Gamma	Sig.
	ต่ำ	สูง					
ต่ำ (ต่ำกว่า 15,000)	124 (38.05)	58 (17.70)	182 (55.75)	24.79	.001	.60	.001
สูง (15,000 บาทขึ้นไป)	28 (8.41)	117 (35.84)	145 (44.25)				
รวม	152 (46.46)	175 (53.54)	327 (100.00)				

จากตารางที่ 11 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับความเข้าใจในสิทธิของผู้ประกันตน

ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างรายได้กับความเข้าใจในสิทธิของผู้ประกันตน ได้ค่า Chi-Square เท่ากับ 24.79 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 แสดงว่า ปัจจัยด้านรายได้กับความเข้าใจในสิทธิของผู้ประกันตนมีความสัมพันธ์กัน จึงยอมรับสมมติฐาน ที่ 5

จากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Gamma ระหว่างตัวแปรรายได้กับความเข้าใจในสิทธิของผู้ประกันตน ได้ค่าสัมพันธ์ เท่ากับ .60 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวก ไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ หมายความว่า ตัวแปรรายได้กับความเข้าใจในสิทธิของผู้ประกันตน มีความสัมพันธ์กันจริงซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ชรินพร ศรีวิไล(2551)** ศึกษาเรื่องสิทธิการเข้ารับบริการทางการแพทย์ของลูกจ้างผู้ประกันตนตามกฎหมายประกันสังคม มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ถึงสิทธิการเข้ารับบริการทางการแพทย์ของลูกจ้างผู้ประกันตนตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2533 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 23) พ.ศ.2537 และ(ฉบับที่ 3) พ.ศ.2543 รวมทั้งปัญหาที่ลูกจ้างผู้ประกันตนประสบเมื่อเข้ารับบริการทางการแพทย์ ณ สถานพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิ ตลอดจนค้นหาแนวทางที่เหมาะสมในการแก้ไขปรับปรุงสิทธิการรับบริการทางการแพทย์ตามกฎหมายประกันสังคม

ผลการศึกษาพบว่า กฎหมายประกันสังคมกำหนดเงื่อนไขการเกิดสิทธิรับบริการทางการแพทย์ของลูกจ้างผู้ประกันตน ทำให้ลูกจ้างผู้ประกันตนไม่ได้รับความคุ้มครองทันที อีกทั้งยังมีข้อยกเว้นสิทธิรับบริการทางการแพทย์ อาทิ โรคที่ไม่ได้รับความคุ้มครอง หรือกรณีมีสิทธิรับบริการทางการแพทย์ตามกฎหมายอื่นก็จะไม่ได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายประกันสังคม นอกจากนี้ลูกจ้างผู้ประกันตนยังประสบปัญหาการเข้าถึงบริการทางการแพทย์รวมทั้งถูกจำกัดสิทธิรับบริการทางการแพทย์ เช่น กรณีลูกจ้างผู้ประกันตนที่ทุพพลภาพแต่ยังสามารถทำงานได้ก็จะไม่ได้รับความคุ้มครองกรณีทุพพลภาพ

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา “ความเข้าใจสิทธิประโยชน์ประกันสังคมของพนักงานคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล” โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลที่เป็นผู้ประกันตนจำนวน 327คนได้นำคำตอบที่ได้จากแบบสอบถามมาเสนอผลการวิเคราะห์และข้อเสนอแนะตามลำดับดังนี้

#### 5.1 ผลการวิจัย

##### 5.2 ผลการพิสูจน์สมมติฐาน

##### 5.3 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

##### 5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

#### 5.1 ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านเพศ พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่มีเพศหญิง จำนวน 197 คน และ เพศชาย จำนวน 130 คนด้านอายุ พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 20-30 ปี เป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 45.1 รองลงมาคือระดับอายุ 31-40 ปี มีจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 37.2 และระดับอายุ 50 ปีขึ้นไป มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ .9 มีจำนวนน้อยที่สุด ด้านระดับการศึกษา พบว่า บุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี เป็นจำนวนมากที่สุด มีจำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 53.1 รองลงมาคือระดับการศึกษา ปวส./ปวท. มีจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 22.6 และ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวนน้อยที่สุด มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 ด้านสภาพสมรสพบว่าบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสภาพโสด/หม้าย/หย่า เป็นจำนวนมากที่สุด มีจำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 55.3 รองลงมา มีสภาพสมรส มีจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 44.2 และอื่นๆ มีจำนวนน้อยที่สุดมีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ .4ด้านรายได้พบว่าบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ ต่ำกว่า 15,000 บาทเป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 52.7 รองลงมา 15,001 – 20,000 บาทจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 และ 20,001 – 25,000 บาท มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 6.6

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเข้าใจในสิทธิของผู้ประกันตนในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมากได้แก่ ด้านกรณีเจ็บป่วย กรณีคลอดบุตร กรณีทุพพลภาพ กรณีเสียชีวิต กรณีสงเคราะห์บุตร กรณีชราภาพ และกรณีว่างงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### 5.3 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ด้านเพศ ควรให้คำแนะนำในด้านสิทธิของผู้ประกันตนที่เป็นเพศชาย โดยมีการเปิดคลินิกปัญหาประกันสังคมเป็นประจำทุกวันช่วงเวลา 12.00 – 13.00 น. เพื่อให้บุคลากรมีความเข้าใจมากขึ้น

ด้านอายุ ควรให้คำแนะนำในด้านสิทธิในการเป็นผู้ประกันตนของบุคลากรที่มีอายุน้อย เนื่องจากบุคลากรที่มีอายุน้อยเพิ่งเข้าสู่ทำงาน จึงอาจจะไม่มี ความเข้าใจในเรื่องการใช้สิทธิ และสิทธิมากนัก

ด้านการศึกษา ควรมีการเปิดอบรม และตอบปัญหาในเรื่องสิทธิของผู้ประกันตน โดยใช้ภาษาที่ง่าย เพื่อให้คนที่มีการศึกษาน้อยเข้าใจในเรื่องสิทธิมากขึ้น

ด้านสถานภาพสมรส ควรให้บุคลากรที่มีสถานภาพโสดได้เข้าร่วมการอบรมในเรื่องการใช้สิทธิของผู้ประกันตนมากขึ้น

ด้านรายได้ ควรให้บุคลากรที่มีรายได้น้อย นำปัญหาการใช้สิทธิ เช่น ป่วย คลอดบุตร ต่าง ๆ

### 5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาในตัวแปรด้านสังคมอื่นๆ เช่น ภาวะผู้นำของคณบดีและผู้บริหารมหาวิทยาลัยนโยบาย และวิสัยทัศน์ขององค์กร, การให้ทุนการศึกษาบุคลากรในการศึกษาต่อและควรจะมีการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในคณะอื่นๆ ของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เช่น คณะมนุษยศาสตร์, คณะครุศาสตร์ และคณะพุทธศาสตร์ เป็นต้น

## บรรณานุกรม

### หนังสือ

ธรรมรักษ์ การพิศิษฐ์(2543). *วิสัยทัศน์การวางแผนพัฒนาประเทศในสหัสวรรษหน้า*. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. กรุงเทพฯ

โกวิท พวงงาม(2552) *การปกครองท้องถิ่นไทย*. พิมพ์ครั้งที่ 7. สำนักพิมพ์วิญชุน. กรุงเทพฯ

พระราชบัญญัติเทศบาลตำบล(2542) *ราชกิจจานุเบกษา*. โรงพิมพ์ราชกิจจานุเบกษา. กรุงเทพฯ

*แบบรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินการจัดมาตรฐานบริการสาธารณะ*(2551). องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น.

ประยูร กาญจนกุล(2523). *คำบรรยายกฎหมายปกครอง*. กรุงเทพฯ

### BOOKS

James E. Anderson(1970). *Public Policy Making*. Longman Publication. USA.

### วิทยานิพนธ์

วัชร เสริฐสมใจ(2550). *ประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าข้าม*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ชั้นยวัฒน์ รัตนศักดิ์(2547) *การประเมินผลความคิดเห็นของประชาชนต่อองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงราย*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

อดิศรา เกิดทอง(2546) *การประเมินประสิทธิผลของการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอุดรดิตถ์*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ประหยัด ชะคะนอง(2552) *ทัศนคติของประชาชนที่มีผลต่อการบริการสาธารณะของหน่วยการปกครองท้องถิ่น*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง

สุดจิต จันทรประทีน(2524) *ประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง

อัญชลี เหล่าชาติพงศ์(2524) *ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการของศูนย์สาธารณสุขในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง

### Websites

<http://www.analytictech.com/mb021/fayol.htm>

<http://en.wikipedia.org/wiki/PDCA>

<http://www.balancedscorecard.org/TheDemingCycle/tabid/1112/Default.aspx>

[http://www.valuebasedmanagement.net/methods\\_demingcycle](http://www.valuebasedmanagement.net/methods_demingcycle).<http://www.analytictech.com/mb021/fayol.htm>

Fayol, Henri (1918) (in French), *Notice sur les travaux scientifiques et techniques*, Gauthier, OCLC 40327621

Deming, Judson Keith (1904). *John Deming and His Descendants*. Dubuque, Iowa: Press of Mathis-Mets

Co... p. 4

Baker, Michael *the Strategic Marketing Plan Audit* 2008. ISBN 1-902433-99-8.

Marketing basics marketing strategy based on market needs, targets and goals.