

**ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ถือสิทธิประกันสังคมในการรับบริการของ
แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลกล้วยน้ำไท**

Factors Affecting Satisfaction of Social Security Holders on Services of the Outpatient

Department of Kuaynamthai Hospital

พัชรี เกษศิริ

สาขาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Phatcharee Kessiri

Email : 6314154065@rumail.ru.ac.th

Faculty of Business Administration Program in Marketing,

Ramkhamhaeng University

Corresponding Author

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ถือสิทธิประกันสังคมในการรับบริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกล้วยน้ำไท มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ถือสิทธิประกันสังคมในการรับบริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกล้วยน้ำไท (2) เพื่อความพึงพอใจของผู้ถือสิทธิประกันสังคมในการรับบริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกล้วยน้ำไท จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด และ คุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ถือสิทธิประกันสังคมในการรับบริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกล้วยน้ำไท กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ถือสิทธิประกันสังคมที่เคยใช้บริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกล้วยน้ำไท จำนวน 400 คน ใช้หลักการคำนวณของ Yamane เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามคัดกรอง ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามในเขตกรุงเทพมหานคร โดยลักษณะของแบบสอบถาม ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ถือสิทธิประกันสังคมในการรับบริการของแผนกผู้ป่วยนอก

โรงพยาบาลกล้วยน้ำไท ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และ รายได้ ที่ต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจของผู้ถือสิทธิ์ประกันสังคมในการรับบริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกล้วยน้ำไท ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ถือสิทธิ์ประกันสังคมในการรับบริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกล้วยน้ำไท ได้แก่ ด้านราคา และ ด้านลักษณะทางกายภาพ ส่วนด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล และ ด้านกระบวนการ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ถือสิทธิ์ประกันสังคมในการรับบริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกล้วยน้ำไท และ คุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจคือ ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านการตอบสนองต่อการรับบริการ และ ด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้ป่วย ส่วน ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ และ ด้านการเอาใจใส่ ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ

Abstract

The objective of research subject “Factors Affecting Satisfaction of Social Security Holders on Services of the Outpatient Department of Kuaynamthai Hospital” is (1) To study the Satisfaction of Social Security Holders on Services of the Outpatient Department of Kuaynamthai Hospital (2) To study the Satisfaction of Social Security Holders on Services of the Outpatient Department of Kuaynamthai Hospital classified by personal factors (3) To study marketing mix and service quality Satisfaction of Social Security Holders on Services of the Outpatient Department of Kuaynamthai Hospital. The sample group used in the research was 400 consumer in kuaynamthai hospital by using the method of Taro Yamane to determine the size of sample group. The research instrument are questionnaires that divided into 5 paths, which are Part 1 : Screening questionnaire. Part 2 : Personal data of the respondents. Part 3 : Marketing mix factor affecting the Satisfaction of Social Security Holders on Services of the Outpatient Department of Kuaynamthai Hospital. Part 4 : Service quality satisfaction affecting the Satisfaction of Social Security Holders on Services of the Outpatient Department of Kuaynamthai Hospital. Part 5 : Satisfaction of Social Security Holders on Services of the Outpatient Department of Kuaynamthai Hospital.

The study indicated that Personal factor such as sex , age , work experiences , and different incomes made the Satisfaction of Social Security Holders on Services of the Outpatient Department of Kuaynamthai Hospital different in statistical significance 0.05 and Marketing mix affecting the Satisfaction of Social Security Holders on Services of the Outpatient Department of Kuaynamthai Hospital are price and physical evident. Service quality Satisfaction of Social Security Holders on Services of the Outpatient Department of Kuaynamthai Hospital are Tangible Reliability and Responsiveness.

Keyword: Satisfied

บทนำ

โรงพยาบาลกล้วยน้ำไทเป็น โรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ที่ให้บริการครอบคลุมในการรักษาพยาบาลทุกด้าน ได้แก่ ด้านรักษาและป้องกันโรค การฟื้นฟูสภาพร่างกาย และ การส่งเสริมการตรวจสุขภาพประจำปี โดยมีจุดมุ่งหมายหลักคือให้ประชาชนมีความสุขภาพที่ดีทั้งในด้านร่างกาย จิตใจ และ อารมณ์ โดยเฉพาะเมื่อประชาชนเกิดการเจ็บป่วย แผนกแรกที่เข้ามารับการรักษาคือแผนกผู้ป่วยนอก (กิตติกานต์ มัยวงศ์ และ คณะ,2564) ซึ่งการให้บริการด้านสุขภาพแก่ผู้รับบริการนั้น โรงพยาบาลจะต้องให้บริการที่สอดคล้องตามความต้องการ ความคาดหวัง รวมไปถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ บนพื้นฐานของการบริการที่มีมาตรฐาน ความเสมอภาค และ เท่าเทียมกัน ดังนั้นโรงพยาบาลจึงต้องมีระบบการบริการสุขภาพให้มีมาตรฐานและประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อให้ผู้ที่มารับบริการพึงพอใจและเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลได้อย่างภาคภูมิใจ ดังนั้นความพึงพอใจของผู้มารับบริการจึงเป็นสิ่งที่หนึ่งที่สามารถชี้วัดถึงคุณภาพและมาตรฐานของการให้บริการทางด้านสุขภาพ (ณัฐฐา เสวกวิหารี,2560)

ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นในทางที่ดีของผู้มารับบริการ เนื่องจากการบริการของโรงพยาบาลที่บรรลุตามความต้องการหรือความคาดหวังของผู้มารับบริการ แล้วสามารถช่วยลดความตึงเครียดทั้งด้านร่างกายและจิตใจของผู้มารับบริการลงได้ (จตุพร กุศลชัย,2553) เมื่อผู้มารับบริการพอใจในบริการที่ได้รับ จะส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่น เชื่อใจ และกลับมาใช้บริการใหม่ในครั้งถัดไป และนอกจากนี้ยังส่งผลให้ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลดีขึ้น ทำให้จำนวนผู้มาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น แสดงให้เห็นถึงคุณภาพในการบริการที่ดี (ณัฐ จินาเพย,2555)

ในปัจจุบันมีผู้ป่วยมาใช้บริการในแผนกผู้ป่วยนอกเพิ่มมากขึ้น ประกอบกับจำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ส่งผลทำให้เกิดความล่าช้าในการบริการและความไม่สะดวกต่อผู้มารับบริการ ดังนั้นความรู้ ความเข้าใจในเรื่องความพึงพอใจ เป็นเรื่องที่ทางโรงพยาบาลให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพราะเนื่องจากจะช่วยปรับปรุงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้มีทิศทางไปตามสิ่งที่ผู้มาใช้บริการต้องการแล้ว ยังสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปกำหนดหรือวางแผนการจัดสรรทรัพยากรให้คุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด (ธนิดา ทองมา,2559)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ถือสิทธิ์ประกันสังคมในการรับบริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกล้วยน้ำไท
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ถือสิทธิ์ประกันสังคมในการรับบริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกล้วยน้ำไท จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด และคุณภาพในการให้บริการทั้ง 5 ด้านที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ถือสิทธิ์ประกันสังคมในการรับบริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกล้วยน้ำไท

ขอบเขตของงานวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร คือ ประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีประกันสังคมอยู่ที่โรงพยาบาลกล้วยน้ำไท เฉลี่ยแล้ว จำนวน 91,250 คนต่อปี โดยประมาณ 250 คนต่อวัน ศึกษาทั้งหมดจำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถาม
2. ขอบเขตด้านระยะเวลา หมายถึง ระยะเวลาในการศึกษาตั้งแต่เดือนมกราคม 2566 ถึง เดือนมีนาคม 2566 รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 3 เดือน
3. ขอบเขตด้านตัวแปร ตัวแปรที่อิสระ ประกอบด้วย (1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ (2) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ และ (3) คุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความเอาใจใส่ และ ด้านการมีน้ำใจ ส่วนตัวแปรตามคือ ความพึงพอใจของผู้ถือสิทธิ์ประกันสังคมในการรับบริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกล้วยน้ำไท

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ถือสิทธิ์ประกันสังคมในการรับบริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกล้วยน้ำไทต่างกัน
2. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด และคุณภาพในการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ถือสิทธิ์ประกันสังคมในการรับบริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกล้วยน้ำไท

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบความพึงพอใจของผู้ถือสิทธิ์ประกันสังคมในการรับบริการของแผนก ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกล้วยน้ำไท
2. เพื่อทราบความพึงพอใจของผู้ถือสิทธิ์ประกันสังคมในการรับบริการของแผนก ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกล้วยน้ำไท จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อทราบปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด และคุณภาพในการให้บริการทั้ง 5 ด้านที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ถือสิทธิ์ประกันสังคมในการรับบริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกล้วยน้ำไท

การทบทวนวรรณกรรม

ความพึงพอใจ

ทฤษฎีมาสโลว์ (Maslow,1970) ได้อธิบายแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความต้องการ และ ความพึงพอใจของมนุษย์ ตามทฤษฎีแรงจูงใจ (Motivation theory) มนุษย์เป็นสิ่งมีชีวิตที่มีความต้องการอยู่เสมอ และสิ่งที่ทำให้มนุษย์รู้สึกพึงพอใจเป็นสิ่งที่มีความอยากมากที่สุด เนื่องด้วยธรรมชาติของมนุษย์นั้นเมื่อเกิดความปรารถนาและได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พึงพอใจแล้ว ก็จักมีความปรารถนาสิ่งอื่นเพิ่มขึ้นไปอีก โดยลักษณะเฉพาะของมนุษย์คือ การทำสิ่งต่างๆเพื่อให้ได้มาในสิ่งที่ต้องการ นั่นก็คือ เมื่อใดที่มนุษย์เกิดความต้องการขึ้น ก็จะเกิดแรงขับให้ทำในสิ่งที่ต้องการ และจักนำมาซึ่งความพึงพอใจเกิดขึ้น

ริสเซอร์ (Risser,1975) ได้อธิบายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นระดับของความสอดคล้องระหว่างความคาดหวังของผู้บริการหรือผู้ป่วย ต่อการดูแล และ การบริการพยาบาลที่ได้รับบริการตามความเป็นจริง

ส่วนประสมทางการตลาด

แนวคิดและทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด 7 P (Klotler Philip,1999)

ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) สินค้าหรือบริการที่ตอบสนองความความต้องการของมนุษย์ หรือ เป็นสิ่งที่ผู้ขายต้องการมอบให้แก่ลูกค้า และลูกค้าจะได้รับเป็นผลประโยชน์และคุณค่าของผลิตภัณฑ์นั้น โดยทั่วไปแล้วผลิตภัณฑ์จะแบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ ผลิตภัณฑ์ที่สัมผัสได้ และ ผลิตภัณฑ์ที่ไม่สามารถสัมผัสได้ ในงานวิจัยนี้ ผลิตภัณฑ์ คือ การให้บริการระหว่างการบริการทางกายภาพ และ ผู้มารับบริการ (คนไข้)

ด้านราคา (Price) หมายถึง มูลค่าของสินค้าและบริการที่แสดงออกมาในรูปแบบตัวเงิน ผู้รับบริการจะเปรียบเทียบ ระหว่างคุณค่าของการบริการกับราคา ของบริการนั้น ถ้าคุณค่าในการบริการสูง

กว่าราคาลูกค้าจะ ตัดสินใจซื้อ ดังนั้น การกำหนดราคาการให้บริการควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่ต่างกัน

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) รูปแบบที่เราเผยแพร่ สินค้าและบริการให้กับลูกค้า ซึ่งส่งผลต่อการรับรู้ของลูกค้าในด้านคุณสมบัติ ประโยชน์ คุณค่าและความหมายของการบริการ สิ่งที่จะต้องพิจารณา ได้แก่ สถานที่ตั้ง และรูปแบบที่เราเผยแพร่การเสนอสินค้าและบริการ

ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotions) เป็นเครื่องมือที่ใช้โน้มน้าวไปยังผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดการรับรู้ โดยมีความต้องการเพื่อแจ้งข้อมูลหรือเหนี่ยวนำจิตใจให้เกิดความคิดและพฤติกรรมการใช้บริการ

ด้านบุคคล (People) ต้องผ่านการคัดเลือก สัมภาษณ์ และ การฝึกอบรม เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้ เป็นความสัมพันธ์อันดีระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และผู้ใช้บริการขององค์กร เจ้าหน้าที่ต้องมีความสามารถ มีทัศนคติที่สามารถตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ มีความคิดริเริ่ม มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา และสามารถสร้างค่านิยมที่ดีให้กับองค์กรได้

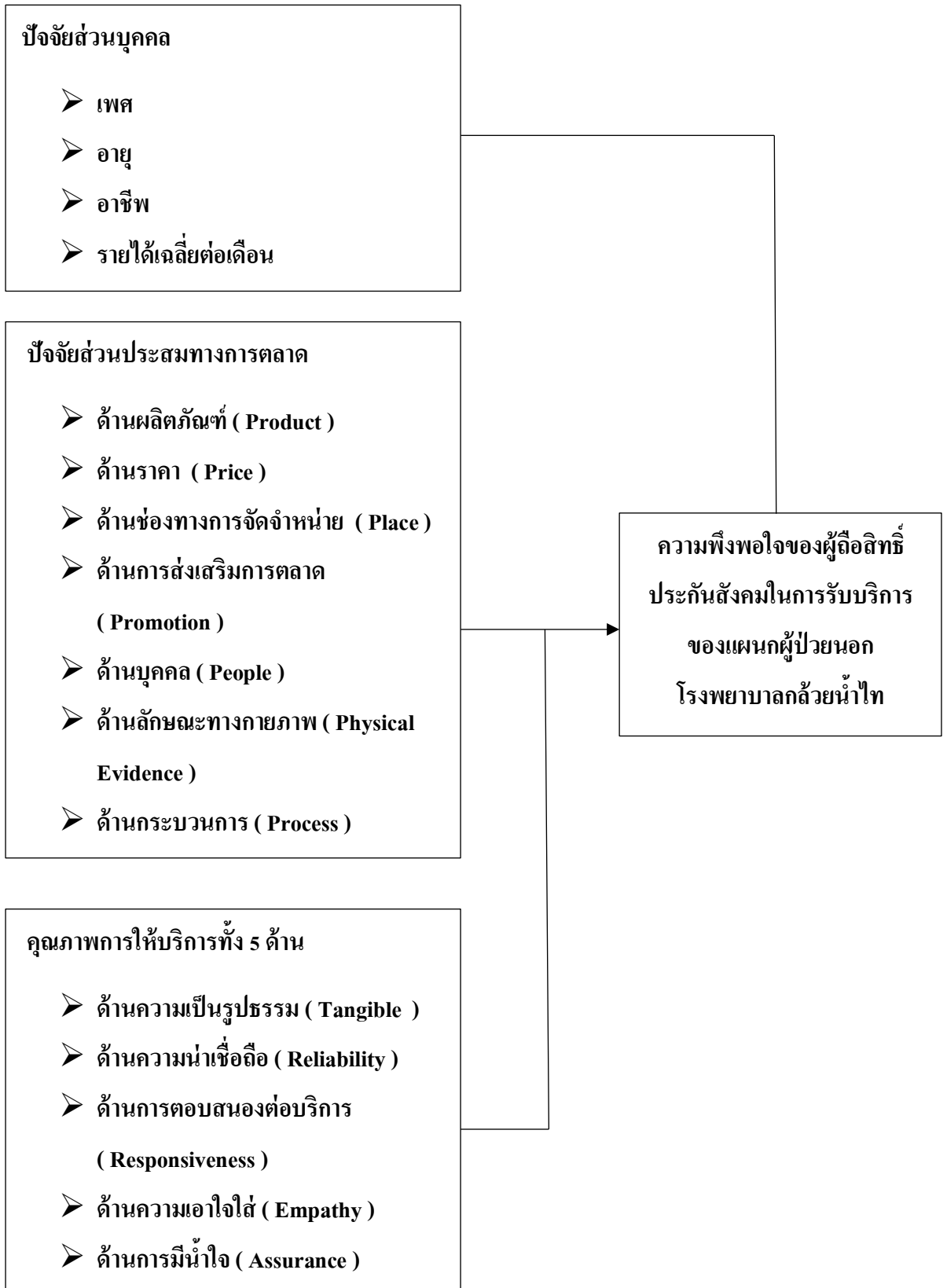
ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) ปรับทัศนียภาพหรือสภาพแวดล้อมให้ผู้ใช้บริการเห็นเป็นเป็นรูปธรรม โดยการยกระดับคุณค่าโดยรวม ทั้งทางด้านกายภาพและทัศนียภาพที่ดี เพื่อสร้างคุณค่าให้แก่ผู้ที่มาใช้บริการ ได้แก่ การแต่งกายของบุคลากรต้องมีความสุภาพ สะอาด การพูดจาต้องสุภาพอ่อนน้อม รวมไปถึงการให้บริการต้องรวดเร็ว หรือด้านสิทธิประโยชน์อื่นๆ ที่ลูกค้าควรได้รับ

ด้านกระบวนการ (Process) วิธีการหรือขั้นตอนการปฏิบัติงานในด้านการบริการ ที่นำเสนอให้กับผู้ใช้บริการ เพื่อมอบการให้บริการอย่างสะดวกรวดเร็ว และทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

คุณภาพการบริการ

Parasuraman, et al., (1988) กล่าวว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ (Service Quality Satisfaction) หมายถึง เป็นคุณภาพการให้บริการที่มีการพัฒนามาจากการดูแลเอาใจใส่ ความไว้วางใจ โดยองค์ประกอบของคุณภาพของการบริการสามารถแบ่งออกได้เป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) 2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) 3. การตอบสนองต่อลูกค้าที่รวดเร็ว (Responsiveness) 4. การประกันคุณภาพหรือการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) และ 5. การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy)

กรอบแนวคิดงานวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

การกำหนดประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามีดังนี้ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการของโรงพยาบาลกล้วยน้ำไท ในแผนกผู้ป่วยนอก การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้ตารางกำหนดตัวอย่างของ Yamane (1973) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างจากผู้มาใช้บริการ ในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลกล้วยน้ำไท พบว่าในเดือน มกราคม 2566 ให้บริการผู้ป่วยนอกเฉลี่ยจำนวน 250 คนต่อวัน เฉลี่ยแล้วประมาณ 91,250 คนต่อปี และ เมื่อนำมาคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Yamane ซึ่งกำหนดความเชื่อมั่นที่ 95% และความคลาดเคลื่อน ไว้ที่ 0.05 จะได้ขนาดตัวอย่างทั้งสิ้น 398 คน แต่เพื่อให้ครอบคลุมผลจากตัวอย่างทั้งหมดที่เก็บได้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการเก็บข้อมูลทั้งหมด จำนวน 400 คน และทำการเก็บตัวอย่างจากการแจกแบบสอบถาม ค่า IOC ของแบบสอบถาม ชุดนี้ มีค่ามากกว่า 0.50 แสดงว่าข้อคำถามทุกข้อครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการวัดและสามารถนำไปทดลองใช้ กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คนและหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.982 แสดงว่าข้อคำถามมีระดับความเชื่อมั่นสูงและสามารถนำไปเก็บข้อมูลได้

วิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่รวบรวมมาดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป และดำเนินการตาม ขั้นตอน ดังนี้

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ที่ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และรายได้

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด คุณภาพในการให้บริการทั้ง 5 ด้าน และ ตัวแปรตาม

2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของผู้ถือสิทธิ์ประกันสังคมในการรับบริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลกล้วยน้ำไท จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD

2.2 ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด และคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ Multiple Regression Analysis

2.3 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ถือสิทธิ์ประกันสังคมในการรับบริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกล้วยน้ำไท จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ Multiple Regression Analysis และผู้วิจัยทำการวิเคราะห์องค์ประกอบ โดยเทคนิค Factor Analysis ผลที่ได้จากการวิเคราะห์ คือ 1) ด้านผลิตภัณฑ์ จัดโครงสร้างในกลุ่มของตัวแปรได้ 1 องค์ประกอบ 2) ด้านราคาจัดโครงสร้างในกลุ่มของตัวแปรได้ 1 องค์ประกอบ 3) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จัดโครงสร้างในกลุ่มของตัวแปรได้ 1 องค์ประกอบ 4) ด้านส่งเสริมการขาย จัดโครงสร้างในกลุ่มของตัวแปรได้ 1 องค์ประกอบ 5) ด้านบุคคล จัดโครงสร้างในกลุ่มของตัวแปรได้ 1 องค์ประกอบ 6) ด้านลักษณะทางกายภาพจัดโครงสร้างในกลุ่มของตัวแปรได้ 1 องค์ประกอบ 7) ด้านกระบวนการ จัดโครงสร้างในกลุ่มของตัวแปรได้ 1 องค์ประกอบ

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.25 มีอายุระหว่าง 25 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 71.50 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 73 รายได้ 15,000 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 72.25 โดยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ถือสิทธิ์ประกันสังคมในการรับบริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกล้วยน้ำไท โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ถือสิทธิ์ประกันสังคมในการรับบริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกล้วยน้ำไท จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สามารถสรุปการวิจัยได้ดังนี้

2.1 ผู้ถือสิทธิ์ประกันสังคมที่มารับบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกล้วยน้ำไท ที่เพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการรับบริการ โดยภาพรวมต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางที่ระดับ 0.05

2.2 ผู้ถือสิทธิ์ประกันสังคมที่มารับบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกล้วยน้ำไท ที่อายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการรับบริการ โดยภาพรวมต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางที่ระดับ 0.05

2.3 ผู้ถือสิทธิ์ประกันสังคมที่มารับบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกล้วยน้ำไท ที่อาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจในการรับบริการ โดยภาพรวมต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางที่ระดับ 0.05

2.4 ผู้ถือสิทธิ์ประกันสังคมที่มารับบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกล้วยน้ำไท ที่รายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจในการรับบริการ โดยภาพรวมต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางที่ระดับ 0.05

3. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด และคุณภาพในการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ถือสิทธิ์ประกันสังคมในการรับบริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกล้วยน้ำไท เรียงจากมากไปน้อย สามารถสรุปการวิจัยได้ดังนี้ คุณภาพในการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรม คุณภาพในการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อการรับบริการ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด

ด้านราคา คุณภาพในการให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจ และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านลักษณะทางกายภาพ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ถือสิทธิ์ประกันสังคมในการรับบริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลกล้วยน้ำไท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทำให้ตัวแปรทั้ง 5 ตัวนี้สามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจของผู้ถือสิทธิ์ประกันสังคมในการรับบริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลกล้วยน้ำไท ได้ร้อยละ 93.7 หรือมีอำนาจพยากรณ์ร้อยละ 9.37 และมีค่าความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ที่ ± 0.091

ตารางที่ 4.31 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นตรงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด และคุณภาพในการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ที่ส่งความพึงพอใจของผู้ถือสิทธิ์ประกันสังคมในการรับบริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกล้วยน้ำไท

Model	b	Std. Error	Beta	t	Sig.	F	Sig.
ค่าคงที่	0.135	0.091		1.481	0.139	478.005	0.000**
ด้านผลิตภัณฑ์	0.045	0.045	0.043	1.013	0.312		
ด้านราคา	0.103	0.050	0.100	2.051	0.041*		
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	0.062	0.040	0.076	1.562	0.119		
ด้านการส่งเสริมการตลาด	0.067	0.037	0.055	1.790	0.074		
ด้านบุคคล	0.053	0.054	0.053	0.981	0.327		
ด้านลักษณะทางกายภาพ	-.148	0.046	-.155	-3.214	0.001*		
ด้านกระบวนการ	0.042	0.045	0.044	0.931	0.352		
ด้านความเป็นรูปธรรม	0.254	0.070	0.252	3.652	0.000**		
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	0.076	0.069	0.075	1.101	0.272		
ด้านการตอบสนองต่อการรับบริการ	0.155	0.046	0.184	3.368	0.001**		
ด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้ป่วย	0.072	0.049	0.269	5.573	0.000**		
ด้านการเอาใจใส่	0.000	0.037	0.000	0.007	0.994		

$R = 0.968$; $R^2 = 0.937$; $SEE = 0.138$; $F = 478.005$; $Sig F = 0.000**$

* $Sig < 0.05$

จากตาราง 4.31 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ตัวแปรอิสระสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของผู้ถือสิทธิ์ประกันสังคมในการรับบริการของแผนกผู้ป่วยนอก

โรงพยาบาลกล้วยน้ำไทใน ด้านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด และ คุณภาพในการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านราคา (Sig = 0.041*) ด้านลักษณะทางกายภาพ (Sig = 0.001**) ด้านความเป็นรูปธรรม (Sig = 0.000**) ด้านการตอบสนองต่อการรับบริการ (Sig = 0.001**) และ ด้านการให้ความมั่นใจ (Sig = 0.000**) สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของผู้ถือสิทธิ์ประกันสังคมในการรับบริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกล้วยน้ำไทได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่ ด้านผลิตภัณฑ์ (Sig = 0.312) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Sig = 0.119) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Sig = 0.074) ด้านบุคคล (Sig = 0.327) ด้านกระบวนการ (Sig = 0.352) ด้านความเชื่อใจไว้วางใจ (Sig = 0.272) และ ด้านการเอาใจใส่ (Sig = 0.994) ไม่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของผู้ถือสิทธิ์ประกันสังคมในการรับบริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกล้วยน้ำไทได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยตัวแปรอิสระที่มีผลต่อการพยากรณ์ดีที่สุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรม ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์ (B = 0.254) รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองต่อการรับบริการ ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์ (B = 0.155) ด้านราคา ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์ (B = 0.103) ด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้ป่วย (B = 0.072) และ ด้านลักษณะทางกายภาพค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์ (B = -0.184) ทำให้ตัวแปรทั้ง 5 ตัวนี้ สามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจของผู้ถือสิทธิ์ประกันสังคมในการรับบริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกล้วยน้ำไท ในด้านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและประสิทธิผลได้ร้อยละ 93.7 (Rsq = 0.937) หรือมีอำนาจพยากรณ์ร้อยละ 93.7 และมีค่าความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ที่ ± 0.091 สามารถสร้างสมการถดถอย ได้ดังนี้

$$Y = 0.254 (\text{ด้านความเป็นรูปธรรม}) + 0.155 (\text{ด้านการตอบสนองต่อการรับบริการ}) + 0.103 (\text{ด้านราคา}) + 0.072 (\text{ด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้ป่วย}) + (-0.148) (\text{ด้านลักษณะทางกายภาพ})$$

อภิปรายผล

1. ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ถือสิทธิ์ประกันสังคมในการรับบริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกล้วยน้ำไท โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด

1.1 ความพึงพอใจในโรงพยาบาลกล้วยน้ำไท ของผู้ถือสิทธิ์ประกันสังคมที่มาใช้บริการในแผนกผู้ป่วยนอกส่วนมาก ให้ระดับคะแนนอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า ผู้ถือสิทธิ์ประกันสังคมที่มาใช้บริการในแผนกผู้ป่วยนอก มีความพึงพอใจในการให้บริการของโรงพยาบาลกล้วยน้ำไท โดยพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ให้ความพึงพอใจในด้านจิตความสามารถในการรักษา และสถานที่มากที่สุด และรองลงมาคือพึงพอใจในด้านการบริการโดยรวมของโรงพยาบาลกล้วยน้ำไท ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อัจฉรา โพชะ โน (2563) กล่าวว่าผู้ป่วยที่มาใช้บริการคลินิกผู้ป่วยนอก สถาบันพัฒนาสุขภาพ

เขตเมือง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยแบ่งเป็น ด้านการประสานงานบริการ อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือความพึงพอใจด้านข้อมูลที่ได้จากการบริการอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความพึงพอใจค่าใช้จ่าย อยู่ในระดับมาก และด้านความพึงพอใจสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับน้อย

2. ผลศึกษาความพึงพอใจของผู้ถือสิทธิ์ประกันสังคมในการรับบริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกล้วยน้ำไท จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 ผู้ถือสิทธิ์ประกันสังคม ที่มีเพศ อายุ อาชีพ และรายได้ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับบริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกล้วยน้ำไท ต่างกัน โดยเพศที่ต่างกัน บ่งชี้ได้ถึงความพึงพอใจที่ต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของศศิธร เลิศล้ำ (2551) กล่าวว่า เพศต่างกันมีความพึงพอใจที่ ต่างกัน โดยเพศชายมีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการมากกว่าเพศหญิง อายุของผู้ใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจ แตกต่าง กัน พบความแตกต่างระหว่างช่วงอายุทั้งหมด 4 คู่ ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการที่อยู่ใน Gen Y และ Z มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการ ต่างกัน กับผู้ใช้บริการที่อยู่ใน Gen X และ Baby Boomer สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิธร เลิศล้ำ (2551) กล่าวว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 51 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าทุกช่วงอายุ เนื่องจากอายุมากขึ้น ความเจ็บป่วยก็มากขึ้นทำให้ต้องไปโรงพยาบาลบ่อยครั้ง จนเกิดความเคยชิน อาชีพของผู้ใช้บริการที่ต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่างกัน พบความแตกต่างระหว่างผู้ใช้บริการที่ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการแตกต่างกับผู้ประกอบการอาชีพขายของออนไลน์ และ อาชีพวิศวกร ส่วนอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน แตกต่างกับผู้ประกอบการอาชีพขายของออนไลน์ และ อาชีพวิศวกร และผู้ใช้บริการที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว แตกต่างกับผู้ใช้บริการที่ประกอบอาชีพขายของออนไลน์ และ อาชีพวิศวกร โดยอาชีพอาจบอกถึงไลฟ์สไตล์ของการใช้ชีวิต รวมไปถึงความพึงพอใจในสิ่งต่างๆที่อยู่รอบๆตัว โดยอาชีพที่ขาดอิสระทางความคิดอาจส่งผลให้เกิดความตึงเครียดได้ง่ายกว่าอาชีพที่มีอิสระทางความคิด หรือมีความคิดที่สร้างสรรค์นั่นเอง ส่วนรายได้ต่อเดือนของผู้มาใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่างกัน พบว่าผู้ใช้บริการที่มีรายระดับ 50,001 – 80,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการแตกต่างกับ ทุกช่วงระดับรายได้ที่อยู่ในขอบเขตการวิจัย อาจเป็นผลจากระดับรายได้ที่ค่อนข้างสูง หรือมีทุนทรัพย์ในการใช้จ่ายมาก ความคาดหวังจากการใช้บริการจึงไม่สูงมาก ทำให้ความพึงพอใจที่แสดงออกมาแตกต่างจากผู้ใช้บริการที่มีระดับรายได้ช่วงอื่นๆในขอบเขตการวิจัย

3. ผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ถือสิทธิ์ประกันสังคมในการรับบริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลกล้วยน้ำไท เรียงลำดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ จากมากไปน้อย สามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 คุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรม ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ถือสิทธิ์ประกันสังคมในการรับบริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลกล้วยน้ำไทพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความรู้สึกพึงพอใจในการบริการของแพทย์พยาบาล และ เจ้าหน้าที่ในส่วนต่างๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐฐา เสวกวิหารี (2560) กล่าวว่าการศึกษาความพึงพอใจจะช่วยในด้านการวางแผนการพัฒนา และ

ปรับปรุงบริการของโรงพยาบาล ในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านสถานที่ บรรยากาศ สิ่งอำนวยความสะดวก บุคลากร และเครื่องมือทางการแพทย์ เพื่อที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.2 คุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อการรับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ถือสิทธิ์ประกันสังคมในการรับบริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลกล้วยน้ำไทพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุดกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้รับความผิดพลาดจากการให้บริการจากทางโรงพยาบาล ทางโรงพยาบาลจะดูแลและชดเชยค่าเสียหายให้ท่านอย่างรวดเร็วที่สุด รองลงมาคือ มีการตอบสนองต่อการรักษาอย่างรวดเร็ว สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรชัย ดีไพศาลสกุล (2557) กล่าวว่า ผู้รับบริการให้ความสำคัญกับการคัดเลือกโรงพยาบาลที่จะรับบริการผ่านชื่อเสียงที่ได้รับข้อมูลมารวมถึงการทำความเข้าใจถึงมาตรฐานรับรอง ของ โรงพยาบาลในระดับสากล

3.3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านราคา ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ถือสิทธิ์ประกันสังคมในการรับบริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลกล้วยน้ำไท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในเรื่องของ ความสอดคล้องกันระหว่างคุณภาพการรักษา การบริการ และสถานที่หรือสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีความเหมาะสมกับราคา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศศิธร เลิศล้ำ (2551) กล่าวว่า อัตราค่าตรวจวินิจฉัยโรคของแพทย์ และค่าเวชภัณฑ์ของ โรงพยาบาลเอกชน แม้จะมีราคาสูงกว่าโรงพยาบาลของรัฐ แต่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจในความคุ้มค่าของค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล

3.4 คุณภาพในการให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ถือสิทธิ์ประกันสังคมในการรับบริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลกล้วยน้ำไท

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับความมั่นใจที่ว่าจำนวนเงินที่ชำระค่าประกันสังคมรายเดือนจะทำให้ได้รับการบริการและการรักษาเป็นอย่างดี มากที่สุด รองลงมาคือ มั่นใจในมาตรการรักษาความปลอดภัยและไม่เปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับของผู้ป่วย สอดคล้องกับงานวิจัยของพรชัย ดีไพศาลสกุล (2557) ศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของ ผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการ โรงพยาบาล พบว่า ผู้รับบริการให้ความสำคัญกับการคัดเลือกโรงพยาบาลที่จะรับบริการผ่านชื่อเสียงที่ได้รับข้อมูลมารวมถึงการทำความเข้าใจถึงมาตรฐานรับรอง ของ โรงพยาบาลในระดับสากลต่างๆ

3.5 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านลักษณะทางกายภาพ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ถือสิทธิ์ประกันสังคมในการรับบริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลกล้วยน้ำไท พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับ ภายในโรงพยาบาลที่สะอาดและมีสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด รองลงมาคือ การมี สื่อออนไลน์ที่สวยงามน่าเชื่อถือ ได้แก่ Website , Application และ การตกแต่งภายในมีการตกแต่งที่ทันสมัย สอดคล้องกับงานวิจัยของสุวิมล คำย่อย (2555) กล่าวว่า ผู้ที่มาใช้บริการให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งคือ ในเรื่องความสะอาดของอุปกรณ์ที่ใช้ ผลที่ได้คือส่งผลให้ความพึงพอใจในด้านคุณภาพการให้บริการสูง

อย่างไรก็ตามเมื่อเราทราบปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ถือสิทธิ์ประกันสังคมในการรับบริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลกล้วยน้ำไท แล้วก็จะนำสิ่งนี้ไปปรับใช้ แก้ไข หรือปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้ป่วยในระบบประกันสังคมภายในโรงพยาบาลกล้วยน้ำไท ส่วนปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจบางปัจจัยก็ยังคงต้องมีการพัฒนาหรือส่งเสริมอย่างต่อเนื่องเพื่อความก้าวหน้าในทางธุรกิจ ได้แก่ ด้านส่งเสริมการตลาด โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการตลาดในเรื่อง การเลือกใช้สิทธิ์ประกันสังคมของโรงพยาบาลกล้วยน้ำไทผ่านทางโฆษณาประชาสัมพันธ์ออฟไลน์มากที่สุด รองลงมาคือ ให้สิทธิประโยชน์เพิ่มเติมจากการซื้อบริการ Package และ การเลือกใช้สิทธิ์ประกันสังคมเนื่องจากเห็นสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ทางออนไลน์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพรลภะ ปรโยชน์อมรกุล (2557) กล่าวว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ได้แก่ การจัดให้ใช้บัตรสมาชิกเพื่อรับสิทธิพิเศษต่างๆ การให้บริการแบบ Package การแจ้งข่าวสาร และ โปรโมชั่นให้กับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้นทางโรงพยาบาลควรมีกิจกรรมที่ส่งเสริมในด้านการตลาดอยู่อย่างเสมอ เพื่อเป็นการกระตุ้นยอดขายให้กับโรงพยาบาลและเป็นการสร้างการรับรู้ให้กับผู้ที่ยังไม่เคยมาใช้บริการ เกิดการรับรู้และมาใช้บริการ

เอกสารอ้างอิง

- กิตติกานต์ มัยวงศ์ และ คณะ. (2564). การวิเคราะห์ผลการคอยรับยาและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการเภสัชกรรม แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศรีสงคราม วารสาร โรงพยาบาลสกลนคร
- กรรณิการ์ รุจิวิโร โขต. (2563). การศึกษาความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. ส่วนราชการสำนักสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
- จตุพร กุัสกุลชัย. (2553). ความพึงพอใจของผู้มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเบตง (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ชาวลิต อะหมัด. (2546). ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มีต่อระบบการให้บริการ โรงพยาบาลเสนา อำเภอสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา . มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์/กรุงเทพฯ.

- ชิบ จิตนิยม. (2534) ความต้องการข่าวสาร การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจของกลุ่มประชาชน ผู้ใช้บริการเคเบิลทีวี : ศึกษาเฉพาะกรณีสมาชิกของ บริษัทอินเตอร์เนชั่นแนล บรอดคาสติ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด (ไอบีซี) . คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์/กรุงเทพฯ
- ณัฐฐา เสวกวิหรี. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาล รามาธิบดี (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ณัฐ จินาเพย. (2555). ความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาล กรณีศึกษาโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ จังหวัดเชียงราย (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ชนิตา ทองมา. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการโรงพยาบาลทหารผ่านศึก (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ธัญญ์ชยา อ่อนคง. (2553). พฤติกรรมการชมภาพยนตร์การเข้าร่วมและความพึงพอใจต่อกิจกรรม Starpics ฟุตฟิต For Film ของนักศึกษาในเขตกทม. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. ไม่เคล็ดคอมแจน (Domjan, 1996 : 199). การจูงใจ.
- นงลักษณ์ พรหมดีงการ. (2561). พฤติกรรมของการสื่อสารการตลาดเชิงบูรณาการ คุณภาพบริการ คุณค่าที่รับรู้ และความพึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อการกลับมาซื้อซ้ำของลูกค้าธุรกิจบริการผู้สูงอายุในประเทศไทย. มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง. จังหวัดลำปาง.
- พรชัย ดีไพศาลสกุล. (2557). ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการ โรงพยาบาล. Veridian E-Journal, SU Vol.6 No. 1 January – April 2013.
- พิริยาพร ธรรมแะ. (2554). พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการด้านสาธารณสุข จาก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล กรณีศึกษา: โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านนาเม็ง อำเภอ พริ้ว จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิตคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

พรลาก ประโยชน์อมรกุล. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมสอติเดย์อินน์ รีสอร์ท
ภูเก็ต.การค้นคว้าอิสระปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรังสิต

ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร:สำนักพิมพ์อักษรเจริญทัศน์,
2530

ศศิธร เลิศล้ำ. (2551) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อ คุณภาพการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมิติเวช
สุขุมวิท. การค้นคว้า อิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ จัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทร
วิโรฒ, กรุงเทพฯ.

สุวิมล คำย่อ. (2555). ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพบ้านหยวก อำเภอน้ำโสม
จังหวัดอุดรธานี. (การค้นคว้าอิสระทางสาธารณสุข)

อะครีว ภัทรารมณ. 2550. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของการบริการตรวจสุขภาพ
ประจำปีของโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท กรุงเทพฯ. วิทยานิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ.

อัจฉรา โพชะโน. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการคลินิกผู้ป่วยนอก สถาบันพัฒนาสุขภาพ
เขตเมือง. สถาบันพัฒนาสุขภาพเขตเมือง กรมอนามัย.

จิ๋ววรรณ เจริญสุข. (2563). แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ (SERVICE QUALITY
SATISFACTION) วันที่สืบค้นข้อมูล 22 มีนาคม 2566, เข้าถึงได้จาก
<https://maymayny.wordpress.com/2020/04/07/>

Klotler , P. Marketing Management : Analysis Planning Implementation and control.

8 th ed. Englewood Cliffs. NJ: Prentice – Hall, 1994.

Kotler, P. and Keller, K. (2009) . Marketing management. 13 th ed. New Jersey: Pearson-Hall.

Klotler , Philip. (1999). Marketing Management (The Millennium edition). Upper Saddle River, NJ:Person Prentice Hall.

Morse , N.C. Satisfaction in White Collar Job. Michigan: University of Michigan Press , 1953.

Parasuraman, A. Zeithamal, V.A. and Berry, L.L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of Marketing 49 (1985).