

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

Factors affecting service user satisfaction Outpatient department
Koh Samui Hospital Surat Thani Province

กฤษณา ใจสมุทร¹ นารินี แสงสุข²

Kritsana Jaisamut¹ Narinee Saengsook²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี และ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้ป่วยหรือญาติผู้ป่วยที่เข้ามาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่การวิเคราะห์แจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยาย ใช้สถิติทดสอบที (Independent Sample t-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย (Simple linear regression analysis) ผลการวิจัยพบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31-40 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 25,000 บาท จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มิมีความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มิมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการพิสูจน์สมมติฐานพบว่า ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการใช้บริการโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเกาะสมุย

ABSTRACT

This study aims to study factors affecting service user satisfaction. Outpatient department Koh Samui Hospital Surat Thani Province and to study the level of satisfaction of service users. Outpatient department Koh Samui Hospital Surat Thani Province The population used in the research is Patients or relatives of patients who come to use the outpatient department at Koh Samui Hospital Surat Thani Province, 381 people. The research instrument is a questionnaire. Statistics used in data analysis include frequency distribution analysis, percentage, mean, and standard deviation. By presenting information in table form along with lectures. An Independent Sample t-test was used to compare the differences between the two groups' means, and One-Way ANOVA and Simple linear regression analysis were used. The research results found that General information of the respondents found that Most are female, aged 31-40 years, marital status, bachelor's degree level. Occupation in government service/state enterprise and average monthly income of 15,000 - 25,000 baht from analyzing information about the marketing mix. It was found that the majority of respondents had opinions about the marketing mix, overall, at a high level. From the analysis of information about the satisfaction of service users. It was found that the majority of respondents had opinions about the satisfaction of service users. Overall, it is at a high level. The results of the hypothesis verification found that Users of the outpatient department at Koh Samui Hospital Surat Thani Province with different genders, ages, statuses, educational levels, occupations, and average monthly incomes. There will be a significant difference in overall satisfaction with the service at the 0.05 level and marketing mix factors affecting service user satisfaction Koh Samui Hospital Outpatient Department Surat Thani Province Statistically significant at the 0.05 level.

Keyword : Satisfaction, Outpatient, Koh Samui Hospital

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันประชาชนให้ความสำคัญในด้านสุขภาพของตนเองมากขึ้น ส่งผลต่อความต้องการทางการแพทย์และสาธารณสุขมีแนวโน้มสูงขึ้น ส่วนผลกระทบในด้านลบ คือ การขยายตัวทางด้านเศรษฐกิจส่งผลต่อการเกิดมลพิษต่อสิ่งแวดล้อม และกระทบต่อสุขภาพ

พลาณามัยของประชาชนทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลมีโอกาเสี่ยงต่อการเจ็บป่วยมากขึ้น ซึ่งเป็นสิ่งที่ประชาชนทุกคนต้องเผชิญ ในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย ดังนั้นความต้องการที่จะเข้ามารับการรักษาอาการเจ็บป่วยจึงเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ (นิพนธ์ ฐานะพันธ์, 2560) อย่างไรก็ตามการที่โรงพยาบาลและสถานพยาบาลของภาครัฐมีไม่เพียงพอต่อความต้องการใช้บริการของประชาชนทำให้เกิดปัญหาความไม่สะดวกสบายในการให้บริการ ส่งผลให้มีโรงพยาบาลเอกชนเกิดขึ้นมาเพื่อรองรับกลุ่มคนไข้ที่มีรายได้ปานกลางถึงสูง และมีความสามารถในการจ่ายค่าบริการที่สูงกว่าโรงพยาบาลรัฐได้ (ปราโมทย์ ถ่างกระโทก, 2561)

แผนกผู้ป่วยนอก (Out Patient Department -- OPD) เป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญในการให้บริการของโรงพยาบาล เพราะผู้ป่วยแต่ละรายต้องผ่านจุดบริการนี้เพื่อจะได้รับการตรวจวินิจฉัย ก่อนที่จะเข้าพักรักษาหรือหลังจากออกจากโรงพยาบาลและต้องมาติดตามผลการรักษาพยาบาล ซึ่งถือเป็นจุดบริการด่านแรกของโรงพยาบาล โดยมีงานหลัก คือการให้บริการตรวจรักษาผู้ป่วยนอกซึ่งครอบคลุมในด้านการรักษาพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันและฟื้นฟูสุขภาพ ในส่วนของกิจกรรมการให้บริการผู้ป่วยนั้น เน้นการอำนวยความสะดวก การต้อนรับการคัดกรอง การจัดลำดับเข้าตรวจ การป้องกันอันตรายขณะรอตรวจการตรวจโรคทั่วไปหรือโรคเฉพาะทาง การส่งผู้ป่วยฉุกเฉินไปห้องฉุกเฉิน ห้องผ่าตัดเล็ก ห้องฉีดยาห้องทำแผล การให้ข้อมูลกับผู้เข้ามาใช้บริการและญาติผู้ป่วยเกี่ยวกับการเจ็บป่วย บริการปรึกษาปัญหาสุขภาพเพื่อให้ผู้รับบริการทราบวิธีการปฏิบัติต่อตนเองได้อย่างต่อเนื่องเมื่อกลับบ้าน ตลอดจนการส่งผู้รับบริการปรึกษาหารือระหว่างแผนกและส่งต่อผู้รับบริการไปรักษาพยาบาลยังหน่วยงานอื่น (เนตรเพชรรัตน์ ตระกูลบุญเนตร, 2560)

โรงพยาบาลเกาะสมุย เป็นโรงพยาบาลขนาดเล็ก รับผิดชอบประชากร จำนวน น้อยกว่า 3,000 คน โดยที่ความสำเร็จของการดำเนินงานของโรงพยาบาลประการหนึ่งก็คือ ประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการซึ่งเป็นผลลัพธ์โดยรวมของบริการในมุมมองของผู้ใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี แต่ประชากรในอำเภอเกาะสมุย มีสูงถึง 65,548 คน ซึ่งเกินกว่าการรองรับของโรงพยาบาล ทำให้บุคลากรทางการแพทย์ และเจ้าหน้าที่มีภาระงานที่หนัก และต้องรับมือการผู้เข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก จึงทำให้การบริการในบางครั้งต้องมีการเรียงลำดับการให้บริการตามแต่หน่วยงานในขณะนั้น โดยที่เลือกให้บริการสำหรับผู้ป่วยหนักก่อน อาจทำให้ผู้ป่วยและญาติบางคนที่ไม่เข้าใจสถานการณ์มีความไม่พอใจ แต่ทางโรงพยาบาลเกาะสมุย มีนโยบายที่จะพัฒนาศักยภาพการให้บริการให้ดีขึ้นเพื่อนสามารถรองรับผู้ป่วยและทำให้ผู้เข้ามาใช้บริการมีความพึงพอใจสูงยิ่งขึ้นกว่าปัจจุบัน

จากข้อมูลข้างต้นทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

และ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งสามารถนำผลการศึกษาไปใช้ในการวางแผนพัฒนาการปฏิบัติเพื่อให้ผู้ที่เข้ามาใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ต่างกัน จะมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานีแตกต่างกัน
2. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. รูปแบบและประเภทของการวิจัย
การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลในรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ ทำการรวบรวมข้อมูลแบบปฐมภูมิ (Primary Data) โดยใช้วิธีการแจกแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด ให้แก่ประชากรในเขตอำเภอ นครเกาะสมุย และนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ป่วยหรือญาติผู้ป่วยที่เข้ามาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 7,651 คน (โรงพยาบาลเกาะสมุย , 2566)
กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ป่วยหรือญาติผู้ป่วยที่เข้ามาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยคำนวณตามสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1967) โดยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างเป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) โดยมีขนาดกลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 381 คน จึงจะสามารถประมาณค่าร้อยละ โดยมีความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 เพื่อความสะดวกใน

การประเมินผล และการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง ซึ่งถือว่าผ่านเกณฑ์ตามที่เงื่อนไขกำหนด คือไม่น้อยกว่า 381 ตัวอย่าง

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล มีจำนวนคำถามทั้งหมด 5 ข้อ ซึ่งเป็นข้อมูลทั่วไปของประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสิทธิการรักษา โดยใช้คำถามแบบปิด (Closed-ended question) ซึ่งได้มีการกำหนดคำตอบไว้ล่วงหน้าแล้ว ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจรายการ (Check-list) แบบเลือกคำตอบเพียงคำตอบเดียว (Best answer)

ส่วนที่ 2 คำถามที่เกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ผลิตภัณฑ์และบริการ อัตราค่ารักษาพยาบาล สถานที่ตั้งโรงพยาบาล การประชาสัมพันธ์ บุคลากร/เจ้าหน้าที่ ลักษณะทางกายภาพเทคนิคการให้บริการ โดยให้แสดงความคิดเห็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) แบบ Likert's scale มี 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งได้แก่ ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ ความพึงพอใจต่ออัตราค่ารักษาพยาบาล ความสนใจของผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ โดยให้แสดงความคิดเห็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) แบบ Likert's scale มี 5 ระดับ

การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้ทั้งหมดจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมสถิติสำหรับงานทางโปรแกรมสำเร็จรูป ดังนี้

1. ตรวจสอบข้อมูล หลังจากที่ได้รับแบบสอบถามแล้ว ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม หลังจากนั้นจึงทำการจัดแต่งข้อมูลของแบบสอบถาม เพื่อให้ข้อมูลอยู่ในรูปแบบที่เป็นมาตรฐานเดียวกันพร้อมที่จะนำไปลงรหัสได้

2. ลงรหัสและประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ เพื่อวิเคราะห์ค่าทางสถิติตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้โดยเลือกใช้สถิติ ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1) ค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยอธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2) ค่าสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐานต่างๆวิเคราะห์ โดยทดสอบความแตกต่างของผลการวิจัย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้สถิติ t - Test และวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way Analysis of Variance) โดย

Independent - Samples t -Test เป็นคำสั่งให้ทดสอบความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ยของข้อมูล 2 ชุด หรือตัวแปร 2 ชุด และ One Way Analysis of Variance (One way ANOVA) เป็นคำสั่งให้ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของข้อมูลตั้งแต่ 2 ชุดขึ้นไป เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ต่างกัน จะมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานีแตกต่างกัน

3) การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ ด้วยสถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระกัน เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ จะมีค่าระหว่าง $-1 \leq r \leq 1$

ผลการวิจัย

1. จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 63.0 อายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.0 สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 52.5 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 58.4 อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 21.7 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 25,000 บาท

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ในด้านผลิตภัณฑ์และบริการ มีระดับความคิดเห็นสูงสุด รองลงมาคือในด้านสถานที่ตั้งโรงพยาบาล และมีระดับความคิดเห็นต่ำที่สุดคือในด้านการประชาสัมพันธ์

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ในด้านความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ มีระดับความคิดเห็นสูงสุด รองลงมาคือในด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ และมีระดับความคิดเห็นต่ำที่สุดคือในด้านความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ

4. การพิสูจน์สมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ต่างกัน จะมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานีแตกต่างกัน

ผลการพิสูจน์สมมติฐานพบว่า ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการใช้บริการโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ผลการพิสูจน์สมมติฐานพบว่า โดยภาพรวม ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางบวกในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านอัตราค่ารักษาพยาบาล ด้านสถานที่ตั้งโรงพยาบาล ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านเทคนิคการให้บริการ ของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางบวกในระดับมาก

อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ วุฒิพงษ์ มณีสุขเกษม (2560) ได้ทำการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการ สถานะบริบาลผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ส่วนประสมการตลาดบริการสถาน บริบาลผู้สูงอายุโดยรวมอยู่ในระดับมาก

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ วัจนรัตน์ สาธุการ (2558) ได้

ทำการศึกษานวทางการส่งเสริมการตลาดบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีเพศต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัยรดา คงสินชัย (2563) ได้ทำการศึกษาคคุณภาพการให้บริการและส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสินแพทย์ลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสินแพทย์ลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ที่มีเพศแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสินแพทย์ลำลูกกา จังหวัดปทุมธานีที่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤช จรินทร์ (2560) ได้ทำการศึกษาคคุณภาพการบริการและความพึงพอใจโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วยเพศ ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจและการรับรู้คุณภาพบริการ ในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีอายุต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิพนธ์ ฐานะพันธ์ (2560) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของภาครัฐ กรณีศึกษาการให้บริการของโรงพยาบาลหัวไทร อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน จะมีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของภาครัฐ กรณีศึกษาการให้บริการของโรงพยาบาลหัวไทร อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัยรดา คงสินชัย (2563) ได้ทำการศึกษาคคุณภาพการให้บริการและส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสินแพทย์ลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสินแพทย์ลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ที่มีอายุ แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสินแพทย์ลำลูกกา จังหวัดปทุมธานีที่แตกต่างกัน

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีสถานภาพต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กาญจน์ แสนสุข (2561) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน กรณีศึกษาโรงพยาบาลนครพนม ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลนครพนมที่มีสถานภาพที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลนครพนม และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิพนธ์ ฐานะพันธ์ (2560) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ

ภาครัฐ กรณีศึกษาการให้บริการของโรงพยาบาลหัวไทร อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพต่างกัน จะมีความพึงพอใจของการให้บริการของภาครัฐ กรณีศึกษาการให้บริการของโรงพยาบาลหัวไทร อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัยรดา คงสินชัย (2563) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการและส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสินแพทย์ลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสินแพทย์ลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสินแพทย์ลำลูกกา จังหวัดปทุมธานีที่ แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤช จรินทร์ (2560) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการบริการและความพึงพอใจโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วยระดับการศึกษา ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจและการรับรู้คุณภาพบริการ ในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีอาชีพต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นิพนธ์ ฐานะพันธ์ (2560) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของภาครัฐ กรณีศึกษาการให้บริการของโรงพยาบาลหัวไทร อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน จะมีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของภาครัฐ กรณีศึกษาการให้บริการของโรงพยาบาลหัวไทร อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กาญจน์ แสนสุข (2561) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน กรณีศึกษาโรงพยาบาลนครชน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลนครชนที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลนครชน

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กาญจน์ แสนสุข (2561) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน กรณีศึกษาโรงพยาบาลนครชน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลนครชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลนครชน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัยรดา คงสินชัย (2563) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการและส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสินแพทย์ลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสินแพทย์ลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสินแพทย์ลำลูกกา จังหวัดปทุมธานีที่แตกต่างกัน

จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมฤดี สร้อยสมยา (2563) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัยรดา คงสินชัย (2563) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการและส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสินแพทย์ลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการพบว่า ด้านบุคลากร ด้านราคา ด้านกระบวนการให้บริการและเน้นการส่งเสริมการตลาดส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลสินแพทย์ลำลูกกา จังหวัดปทุมธานีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจได้ร้อยละ 59.5

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

1) ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ โรงพยาบาลควรส่งเสริมให้มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยเพื่อใช้ประกอบวินิจฉัยโรคได้อย่างถูกต้อง และมีการจัดให้มีบริการโดยแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางมากขึ้น

2) ด้านอัตราค่ารักษาพยาบาล โรงพยาบาลควรกำหนดราคามีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับความรวดเร็วในการได้รับการรักษา และควรมีการประกาศหรือป้ายแสดงอัตราค่าบริการอย่างชัดเจน

3) ด้านสถานที่ตั้งโรงพยาบาล ควรมีการอำนวยความสะดวกให้มีสถานที่จอดรถที่เพียงพอ และ ควรมีการพัฒนาพื้นที่สถานที่ให้บริการผู้ป่วยนอกให้มีขนาดกว้างขวางมากกว่าเดิมเพื่อรองรับการเข้ารับบริการของประชาชนในพื้นที่

4) ด้านการประชาสัมพันธ์ โรงพยาบาลควรมีการแจกของที่ระลึกหรือให้สิทธิพิเศษในสำคัญต่างๆ และ ควรมีการจัดโปรโมชั่น ส่วนลด ของแถม ให้กับผู้ที่เข้ามาใช้บริการ

5) ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลควรมีการจัดหาแพทย์มีความรู้ความสามารถในอธิบายแนวทางในการรักษาชัดเจน และควรส่งเสริมให้บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้ม ดูแลเอาใจใส่ผู้ที่เข้ามาใช้บริการ

6) ด้านลักษณะทางกายภาพ ภายในโรงพยาบาลควรมีการรักษาความปลอดภัย เช่น รปภ. ดูแล รักษาความปลอดภัย และ ควรมีการบริหารจัดการห้องน้ำให้มีความสะอาดและมีจำนวนเพียงพอต่อการใช้งาน

7) ด้านเทคนิคการให้บริการ โรงพยาบาลควรให้บริการโดยอาศัยคนเป็นหลักในการสื่อสารกับผู้รับบริการโดยตรง มากกว่าการใช้เทคโนโลยี เพื่อให้รับทราบถึงอารมณ์และความรู้สึกของผู้ใช้บริการ และ ควรมีขั้นตอนก่อน,หลัง เข้ารับบริการทางการแพทย์มีความรวดเร็ว ถูกต้อง เช่น การลงทะเบียนผู้ป่วย ชำระค่าบริการ รับยา

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) การศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการศึกษาเป็นเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ทำให้ได้ข้อมูลที่จำกัดแต่เพียงแนวทางตามข้อคำถาม การวิจัยในครั้งต่อไป ควรทำการศึกษาถึงความคิดเห็นเชิงลึกของผู้ให้ข้อมูล โดยการสัมภาษณ์ โดยใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเพียงแนวทางในการกำหนดของเขตของคำถามเท่านั้น

2) การศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในแผนกอื่นๆของโรงพยาบาลเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อให้ได้ข้อมูลที่แน่ชัดแบบเจาะจงตามมูลค่าของแต่ละแผนก ซึ่งจะทำให้นำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนาให้เกิดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ของโรงพยาบาลเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี สูงสุด

3) การศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัย ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยมุ่งเน้นศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรทำการศึกษาปัจจัยเช่น ปัจจัยคุณภาพการบริการ หรือ ปัจจัยสภาพแวดล้อม ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นต้น เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่หลากหลายในการก่อให้เกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กฤษฎา จรินทร์. (2560). คุณภาพการบริการและความพึงพอใจโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กาญจน์ แสนสุข. (2561). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน : กรณีศึกษาโรงพยาบาลนครชน. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสยาม.
- นิพนธ์ ฐานะพันธ์. (2560). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของภาครัฐ : กรณีศึกษาการให้บริการของโรงพยาบาลหัวไทร อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช. วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์). 7(1).
- เนตรเพชรธรรมิ ตระกูลบุญเนตร. (2560). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลลูมิสมเต็จยา. วารสารพยาบาลตำรวจ, 9(2), 64-74.
- ปราโมทย์ ถ่างกระโทก. (2561). การศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะดิจิทัลของพยาบาลวิชาชีพ ไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- โรงพยาบาลเกาะสมุย. (2566). ประวัติองค์กร. สืบค้นเมื่อ 10 กันยายน 2566 จาก <https://www1.samuihospital.go.th/webpage/index.php?r=about/views&id=2>
- วัจนรัตน์ สานุกา. (2558). ได้ทำการศึกษาแนวทางการส่งเสริมการตลาดบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน. วารสารวิทยบริการมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. 26(1).
- วุฒิพงษ์ มณีสุขเกษม. (2560). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการ สถานะบริหารของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สมฤดี สร้อยสมยา. (2563). ความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อัยรดา คงสินชัย. (2563). คุณภาพการให้บริการและส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสินแพทย์ลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี. การประชุมนำเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษารั้งที่15. ปีการศึกษา 2563.
- Taro Yamane. (1967). *Statistics: An Introductory Analysis*. New York: Harper and Row Publications.