บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลเจ้าพระยา มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลเจ้าพระยา

2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลเจ้าพระยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอก ซึ่งใช้บริการโรงพยาบาลเจ้าพระยา เฉลี่ย จำนวน 16,470 คน ต่อเดือน (4,118 คน ต่อสัปดาห์) (ข้อมูลตั้งแต่เดือนมกราคม ถึง ธันวาคม 2549) เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ป่วยนอก ที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลเจ้าพระยา โดย จากการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก ขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้จากตารางกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970, p. 608) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 377 คน ในการศึกษาครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่าง 400 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ครั้งนี้ ได้แก่แบบสอบถามที่สร้างขึ้น โดยมีขั้นตอนตามลำดับดังนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้น โดยมีขั้นตอนตามลำดับดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. การจัดโครงสร้างของแบบสอบถาม ให้มีเนื้อหาครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ แบบสอบถามมี 2 ตอน คือ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน จำนวน 6 ข้อ

2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลเจ้าพระยา โดยแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับของลิเคิร์ท (Likert) จำนวน 38 ข้อ

สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลเจ้าพระยา สรุปผลได้ดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเจ้าพระยา เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.00 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 44.00 มีอายุ 40 ปีขึ้นไป ร้อยละ 39.00 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 41.50 การศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 59.75 รายได้ 15,000-30,000 บาท ร้อยละ 39.50 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 49.50

2. การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเจ้าพระยา

ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเจ้าพระยา มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.87) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.49) นอกนั้นมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก คือ ด้านการแพทย์และบุคลากร ($\overline{X}$ = 4.12) ด้านการบริหารและเทคโนโลยีการแพทย์ ($\overline{X}$ = 3.98) ด้านการบริการด้านสถานที่ ($\overline{X}$ = 3.87)

ผู้ใช้บริการโรงพยาบาล เจ้าพระยามีความพึงพอใจด้านการบริการด้านสถานที่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.87) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ทุกรายการ ($\overline{X}$ = 3.50 - 4.15) ตามลำดับ คือ

1. ความสะอาดและถูกสุขลักษณะของโรงพยาบาล
2. แผนกต้อนรับมีความสะอาดเรียบร้อยพร้อมรองรับผู้มาใช้บริการ
3. ตกแต่งสถานที่อย่างสวยงาม
4. ที่ตั้งขอโรงพยาบาลมีความสะดวกและง่ายต่อการติดต่อและใช้บริการ
5. มีที่พักรองรับญาติผู้ป่วยกรณีผู้ป่วยเข้าพักเป็นผู้ป่วยใน
6. มีป้ายบอกแผนกหรือทิศทางที่ชัดเจน
7. ที่จอดรถของโรงพยาบาลสามารถรองรับบริการของผู้ใช้บริการได้อย่างเพียงพอ
8. ทางเข้าออกของโรงพยาบาลสะดวกแก่การสัญจรไปมา

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ผู้ใช้บริการโรงพยาบาล เจ้าพระยามีความพึงพอใจด้าน การแพทย์และบุคลากร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.12) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ทุกรายการ ($\overline{X}$ = 3.97 - 4.35) ตามลำดับ คือ

1. แพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่ แต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย
2. แพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มและเป็นมิตร
3. แพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ไพเราะ
4. แพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่ ให้คำแนะนำตามขั้นตอนที่ถูกต้อง
5. เอกสารกำกับยา อ่านและทำความเข้าใจง่าย
6. แพทย์และพยาบาลมีความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย
7. มั่นใจว่าโรงพยาบาลมีเทคโนโลยีการแพทย์ที่ทันสมัยและเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเป็นอย่างดีในการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน
8. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำอธิบาย ชี้แจงข้อมูลที่สำคัญและจำเป็นต่อผู้ป่วย
9. เอกสารการเงินเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน
10. โรงพยาบาลมีการปรับปรุงคุณภาพของอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยอยู่เสมอ
11. เอกสารที่ใช้ในการสื่อสารเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน

ผู้ใช้บริการโรงพยาบาล เจ้าพระยามีความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.49) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 รายการ ($\overline{X}$ = 3.50 – 3.53) ตามลำดับ คือ

1. ค่าใช้จ่ายด้านวัสดุ อุปกรณ์ และเวชภัณฑ์ทางการแพทย์มีราคาเหมาะสมดี
2. ค่าแพทย์ของโรงพยาบาลมีความเหมาะสม

อยู่ในระดับปานกลาง 2 รายการ ($\overline{X}$ = 3.46 – 3.49) ตามลำดับ คือ

1. โรงพยาบาลคิดค่ายาอย่างเหมาะสม
2. ค่าที่พักสำหรับญาติผู้ป่วยมีราคาที่เหมาะสม

ผู้ใช้บริการโรงพยาบาล เจ้าพระยามีความพึงพอใจด้านการบริหารและเทคโนโลยีการแพทย์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.98) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกรายการ ($\overline{X}$ = 3.85 - 4.10) ตามลำดับ คือ

1. ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. โรงพยาบาลมีการบริการครอบคลุมเพียงพอกับสิ่งที่ต้องการ
3. สามารถให้บริการตรงเวลา รวดเร็ว และตรงต่อเวลา

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

4. เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการได้ตามที่คาดหวัง

5. การบริการถูกต้องเหมาะสมและมีความซื่อสัตย์

6. ให้บริการได้ตามที่สัญญา

7. สามารถดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ ตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการแต่ละคน

8. คำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของผู้ใช้บริการ

9. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถตามมาตรฐานวิชาชีพ

10. เชื่อมั่นในความสามารถของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลและเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเป็นอย่างดีในการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์การปฏิบัติงาน

11. มั่นใจว่าโรงพยาบาลจะรักษาให้มีอาการดีขึ้น

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลเจ้าพระยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการ โรงพยาบาลเจ้าพระยา โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการ โรงพยาบาลเจ้าพระยา ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลเจ้าพระยา โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการ โรงพยาบาลเจ้าพระยา ด้านการบริการด้านสถานที่ ด้านการแพทย์และบุคลากร และด้านการบริหารและเทคโนโลยีการแพทย์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการ โรงพยาบาลเจ้าพระยา โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการ โรงพยาบาลเจ้าพระยา ด้านการบริการด้านสถานที่ และด้าน การแพทย์และบุคลากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ และด้านการบริหารและเทคโนโลยีการแพทย์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลเจ้าพระยา โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลเจ้าพระยา การบริการด้านสถานที่ ด้านการแพทย์และบุคลากร และด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านการบริหารและเทคโนโลยีการแพทย์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการ โรงพยาบาลเจ้าพระยา โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการ โรงพยาบาลเจ้าพระยา การบริการด้านสถานที่ การแพทย์และบุคลากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ และด้านการบริหารและเทคโนโลยีการแพทย์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรส แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลเจ้าพระยา โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผล

การวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลเจ้าพระยา นำมาอภิปราย ดังนี้

1. จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเจ้าพระยา ด้านการบริการด้านสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดตามลำดับคือ ความสะอาดและถูกสุขลักษณะของโรงพยาบาลและแผนกต้อนรับมีความสะอาดเรียบร้อยพร้อมรองรับผู้มาใช้บริการ ตกแต่งสถานที่อย่างสวยงาม ที่ตั้งขอโรงพยาบาลมีความสะดวกและง่ายต่อการติดต่อและใช้บริการ มีที่พักรองรับญาติผู้ป่วยกรณีผู้ป่วยเข้าพักเป็นผู้ป่วยใน มีป้ายบอกแผนกหรือทิศทางที่ชัดเจน ที่จอดรถของโรงพยาบาลสามารถรองรับบริการของผู้ใช้บริการได้อย่างเพียงพอ ทางเข้าออกของโรงพยาบาลสะดวกแก่การสัญจรไปมา ซึ่งสอดคล้องกับ วราภรณ์ รุ้งรัศมี (2538, หน้า 32) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการ ว่าต้องเป็นการเข้าถึงแหล่งให้บริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง ความสะดวกในการเดินทาง (Affordability) ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accomodation) คือ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ และสอดคล้องกับ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

รุ่งฤดี กล้าหาญ (2546, หน้า 29-32) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการของพนักงานตามมาตรฐาน และเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ให้เป็นไปตามความคาดหวังได้มากหรือน้อยเพียงใดคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแลห่วงใยและความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรม จะทำให้ผู้รับบริการรู้ถึงการให้บริการนั้นได้ชัดเจนขึ้น

2. การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเจ้าพระยา ด้านการแพทย์และบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดตามลำดับคือ แพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่ แต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย แพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มและเป็นมิตร แพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ไพเราะ แพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่ ให้คำแนะนำตามขั้นตอนที่ถูกต้อง เอกสารกำกับยา อ่านและทำความเข้าใจง่าย แพทย์และพยาบาลมีความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย มั่นใจว่าโรงพยาบาลมีเทคโนโลยีการแพทย์ที่ทันสมัยและเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเป็นอย่างดีในการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำอธิบาย ชี้แจงข้อมูลที่สำคัญและจำเป็นต่อผู้ป่วย เอกสารการเงินเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน โรงพยาบาลมีการปรับปรุงคุณภาพของอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยอยู่เสมอและสุดท้ายคือ เอกสารที่ใช้ในการสื่อสารเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน ซึ่งสอดคล้องกับรุ่งฤดี กล้าหาญ (2546, หน้า 29-32) กล่าวว่า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้องเหมาะสมและได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการโดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการรวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน และความพึงพอใจสูงสุดของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายสำคัญสูงสุด ซึ่งจะเกิดจากการได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการที่แท้จริงพร้อมกับความสุขเท่านั้น ดังนั้นการรู้ถึงความต้องการที่แท้จริงจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องหาให้ได้ เพื่อให้บริการนั้นสร้างความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งคุณสมบัติของผู้ให้บริการ คือต้องมีความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการ มีความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติ ขั้นตอน วิธีปฏิบัติ เทคนิค การใช้อุปกรณ์ประกอบ มีความสามารถรู้และปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม มีคุณภาพ ตามกำหนด

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

3. การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเจ้าพระยา ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คือโรงพยาบาลคิดค่ายาอย่างเหมาะสมและ ค่าที่พักสำหรับญาติผู้ป่วยมีราคาที่เหมาะสม ซึ่งอาจหมายถึง ผู้ใช้บริการมีความเห็นว่าราคาค่ายาและค่าที่พักเป็นราคาที่ยังแพงอยู่ จึงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น

4. การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเจ้าพระยา ด้านการบริหารและเทคโนโลยีการแพทย์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ตามลำดับคือ ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน โรงพยาบาลมีการบริการครอบคลุมเพียงพอกับสิ่งที่ต้องการ สามารถให้บริการตรงเวลา รวดเร็วและตรงต่อเวลา เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการได้ตามที่คาดหวัง การบริการถูกต้องเหมาะสมและมีความซื่อสัตย์ ให้บริการได้ตามที่สัญญา สามารถดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ ตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการแต่ละคน คำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของผู้ใช้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถตามมาตรฐานวิชาชีพ เชื่อมั่นในความสามารถของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลและเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเป็นอย่างดีในการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์การปฏิบัติงาน และสุดท้ายคือมั่นใจว่าโรงพยาบาลจะรักษาให้มีอาการดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ มิลเลท (Millet, 1954, p. 397 อ้างถึงใน รุ่งฤดี กล้าหาญ, 2546, หน้า 27) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการบริการ (Satisfactory Serviced) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจในการบริการ โดยพิจารณาจาก องค์ประกอบความสามารถในการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการโดยยึดหลักการว่าผู้รับบริการทุกคนมีความเท่าเทียมกัน ดังนั้น ผู้รับบริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของนักกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกชั้นกันในการให้บริการ ผู้รับบริการจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเหมือนกัน

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลเจ้าพระยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล จากการวิเคราะห์สรุปได้ว่า

ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการ โรงพยาบาลเจ้าพระยาโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากบริการของโรงพยาบาลเป็นบริการที่ตอบสนองความต้องการและความจำเป็นขั้นพื้นฐานเพื่อการมีชีวิตอยู่รอดของมนุษย์ ดังนั้นเมื่อเกิดเจ็บป่วย ผู้ป่วยทุกคนในฐานะที่เป็นมนุษย์ไม่ว่าจะเป็นหญิงหรือชาย ย่อมมีความคาดหวังหรือความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการ โรงพยาบาลเจ้าพระยาโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะ ด้วยอายุที่แตกต่างกันของผู้ใช้บริการ ทำให้วุฒิภาวะ หรือจุดมุ่งหมายใน

การใช้บริการของโรงพยาบาลแตกต่างกันออกไป จึงเป็นผลให้ระดับของความพึงพอใจแตกต่างกันไป

ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการ โรงพยาบาลเจ้าพระยา โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะอาชีพของผู้ใช้บริการ ที่มีอาชีพรับราชการมีความพึงพอใจสูงสุด อาจเป็นเพราะเนื่องจากผู้ป่วยที่มีอาชีพรับราชการเข้ามาใช้บริการ ในเรื่องของค่าใช้จ่ายหรือสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่ข้าราชการพึงได้จากรัฐ ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการในทุกๆ ด้าน

ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการ โรงพยาบาลเจ้าพระยา โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะในภาวะปัจจุบัต กระแสความเปลี่ยนแปลงของโลกในยุคโลกาภิวัตน์ได้ส่งผลกระทบมายังประเทศไทย การพัฒนาด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารทำให้ผู้รับบริการได้รับข้อมูลข่าวสารทางด้านสุขภาพมากขึ้น มีโอกาสในการเลือกสถานพยาบาลมากขึ้น จึงก่อให้เกิดความพึงพใจที่แตกต่างกันในแต่ละระดับของการศึกษา

ผู้ใช้บริการที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการ โรงพยาบาลเจ้าพระยา โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะการบริการด้านการพยาบาลเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อชีวิตมนุษย์ เนื่องจากเป็นบริการที่ตอบสนองความต้องการของมนุษย์และความจำเป็นในขั้นพื้นฐานเพื่อการมีชีวิตอยู่รอดของมนุษย์ ดังนั้นเมื่อเกิดเจ็บป่วยไม่ว่าจะอยู่ในสถานใด จ่ายเงินมากกว่าหรือน้อยกว่าย่อมมีความคาดหวังในคุณภาพของบริการไม่แตกต่างกัน แต่ผลที่ออกมาคือความพึงพอใจที่ได้อาจแตกต่างกันไปตามสถานภาพของแต่ละบุคคล

ข้อเสนอแนะ

1. ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลเจ้าพระยา อยู่ในระดับมาก เกือบทุกข้อ ในด้านการบริการด้านสถานที่ ความสะอาดและถูกสุขลักษณะของโรงพยาบาล ด้านการแพทย์และบุคลากร แพทย์และพยาบาลแต่งกายสะอาดสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตร ให้คำแนะนำกับผู้บริการเป็นขั้นตอนน ด้านการบริหารและเทคโนโลยีการแพทย์ มีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน มีบริการที่ครอบคลุมเพียงพอกับความต้องการในการใช้บริการ อีกทั้งให้บริการอย่างรวดเร็วตรงเวลา ใช้อุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย ดังนั้นในการจัดการให้บริการอย่างมีคุณภาพเพื่อตอบสนองความต้องการให้เกิดความพึงพอใจ ผู้บริการพยาบาลจะต้องคำนึงถึงคุณภาพตาม

เกณฑ์ที่ผู้รับบริการกำหนดในด้านความน่าเชื่อถือ ความสามารถของพยาบาลในการสร้างความน่าเชื่อถือให้เกิดแก่ผู้รับบริการ พยาบาลจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ความสามารถในการพยาบาลให้เป็นที่ประจักษ์ และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้วยการปฏิบัติต่อต่อผู้ใช้บริการอย่างสุภาพมีกิริยามารยาทที่ดี และให้ความมั่นใจว่าผู้ป่วยจะได้รับบริการที่ดี ที่สุดและในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย สภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ

2. ผู้บริหารโรงพยาบาลควรนำแนวคิดเชิงการตลาดในด้านการบริการด้านพยาบาลที่ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการมาประยุกต์ใช้ในโรงพยาบาลให้มากขึ้น เพื่อให้การบริการมีคุณภาพเป็นที่พอใจ ประทับใจ แต่คุณภาพตามแนวคิดทางการตลาดเป็นเพียงส่วนหนึ่งของคุณภาพบริการในโรงพยาบาล เนื่องจากการบริการด้านพยาบาลเป็นงานที่ละเอียดอ่อนมีความสำคัญเกี่ยวข้องโดยตรงกับชีวิตมนุษย์ ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องให้การดูแลที่ดี ถูกต้องตามเทคนิค วิธีการที่มาตรฐานวิชาชีพกำหนด ดังนั้นผู้บริหารโรงพยาบาลจะต้องนำแนวคิดการตลาดในการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการมาประยุกต์ใช้ในการบริหารพยาบาลมากขึ้น โดยผสมผสานควบคู่กับคุณภาพเชิงวิชาชีพ

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลเจ้าพระยา โดยการจำแนกตามแผนกต่างๆ

2. ควรมีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการตัดสินใจใช้บริการกับความคาดหวังในการคุณภาพของบริการโรงพยาบาลเจ้าพระยา

3. ควรมีการศึกษาความคาดหวังคุณภาพบริการโรงพยาบาล ทั้งผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลเจ้าพระยา

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี