

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว และเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้มาใช้บริการตรวจสอบสุขภาพของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหัวเฉียว ประมาณเดือนละ 322 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มาใช้บริการตรวจสอบสุขภาพของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหัวเฉียว เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 175 คน ตามตารางการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970, p. 608) โดยการสุ่มแบบสะดวก (convenience sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นโดยมีขั้นตอนตามลำดับ ดังนี้

1. การศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยครั้งนี้
2. การจัดทำโครงสร้างของแบบสอบถาม ให้มีเนื้อหาครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ แบบสอบถามมี 2 ส่วน คือ

2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่เคยมาใช้บริการ แนวโน้มการมาใช้บริการให้อาณัติ รวมจำนวน 8 ข้อ

2.2 คุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของ ลิเคิร์ต (Likert) จำนวน 30 ข้อ

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บข้อมูล โดยขอความร่วมมือจากผู้มาใช้บริการตรวจสุขภาพที่โรงพยาบาลหัวเฉียว และเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีสะดวก โดยนำแบบสอบถามไปแจกให้กลุ่มตัวอย่างกรอกข้อมูล จำนวน 175 คน และขอรับคืนแบบสอบถามด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์คุณภาพการให้บริการตรวจสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ของคะแนนคุณภาพการให้บริการตรวจสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ โดยใช้ t-test และ F-test
4. เปรียบเทียบพหุคูณ เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของคะแนนคุณภาพการให้บริการตรวจสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว จากผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยวิธี Least Significant Difference (LSD)

สรุปผลการวิจัย

1. สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 57.71 อายุ 25 - 40 ปี ร้อยละ 41.71 รองลงมา 41 - 55 ปี ร้อยละ 25.14 สถานภาพ สมรส ร้อยละ 46.86 รองลงมา โสด ร้อยละ 41.71 อาชีพ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ร้อยละ 29.71 รองลงมา ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 25.14 ระดับการศึกษา ปริญญาตรี ร้อยละ 60.57 รองลงมา ต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 24.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท ร้อยละ 30.86 รองลงมา น้อยกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 26.86 จำนวนครั้งที่มาใช้บริการตรวจสุขภาพ มาเป็นครั้งแรก ร้อยละ 52.00 รองลงมา 2-4 ครั้ง ร้อยละ 35.43 แนวโน้มการมาใช้บริการในอนาคต กลับมาใช้อีก ร้อยละ 89.14 รองลงมา ไม่กลับมาใช้ ร้อยละ 10.86

2. วิเคราะห์คุณภาพการให้บริการตรวจสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว

ผู้ให้บริการตรวจสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตรวจสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว โดยภาพรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.29 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ให้บริการตรวจสุขภาพ มีความคิดเห็น อยู่ใน

ระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านสภาพแวดล้อม และด้านการเอาใจใส่ลูกค้า มีรายละเอียดดังนี้

ด้านสภาพแวดล้อม

ผู้ใช้บริการตรวจสอบสภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว ด้านสภาพแวดล้อม ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.21 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการตรวจสอบสภาพ มีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับมากทุกข้อ คือ สถานที่สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย อากาศถ่ายเทสะดวก สาธารณูปโภคสะอาดและเพียงพอ อุปกรณ์และของเครื่องใช้มีเพียงพอ ป้ายแสดงหน่วยงานและเส้นทางเดินชัดเจน อุปกรณ์และของเครื่องใช้ทันสมัย อุปกรณ์และของเครื่องใช้สะอาด พื้นที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ สถานที่มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และพนักงานแต่งกายเรียบร้อยและสะอาด

ด้านความน่าเชื่อถือ

ผู้ใช้บริการตรวจสอบสภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว ด้านความน่าเชื่อถือ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.30 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการตรวจสอบสภาพ มีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับมากทุกข้อ คือ การตรวจสอบสภาพมีความปลอดภัย โรงพยาบาลกำหนดค่าใช้จ่ายในการตรวจสอบสภาพอย่างเหมาะสมและยุติธรรม โรงพยาบาลมีหน่วยงานรับรองมาตรฐาน การตรวจสอบสภาพมีความเป็นมาตรฐานสากล โรงพยาบาลมีชื่อเสียงและภาพพจน์ดี

ด้านการตอบสนองลูกค้า

ผู้ใช้บริการตรวจสอบสภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว ด้านการตอบสนองลูกค้า ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.36 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการตรวจสอบสภาพ มีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับมากทุกข้อ คือ มีความสะดวก สบายในการรับบริการ ให้บริการตามลำดับคิว (ก่อน-หลัง) จุดให้บริการแต่ละจุดอยู่ใกล้กัน บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ให้บริการตรงตามที่นัดหมาย ระยะเวลาการรับบริการไม่นาน และขั้นตอนการรับบริการชัดเจน ไม่ซับซ้อน

ด้านการให้ความมั่นใจ

ผู้ใช้บริการตรวจสอบสภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว ด้านการให้ความมั่นใจ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.42 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการตรวจสอบสภาพ มีระดับความ

คิดเห็น อยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ คือ บุคลากรผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ บุคลากรมีความรู้ในการให้บริการ และบุคลากรให้บริการอย่างถูกต้อง แม่นยำ และอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ คือ บุคลากรให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อม และบุคลากรผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ

ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า

ผู้ให้บริการตรวจสอบคุณภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตรวจสอบคุณภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.17 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ให้บริการตรวจสอบคุณภาพ มีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับมากทุกข้อ คือ การบริการแจ้งข้อมูล ข่าวสาร ด้วยสื่อต่างๆ เป็นรายบุคคล บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาค บุคลากรตอบคำถามและอธิบายข้อสงสัยชัดเจนเข้าใจง่าย และบุคลากรรับฟังความคิดเห็น ความต้องการ และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

3. การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนคุณภาพการให้บริการตรวจสอบคุณภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการ

3.1 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนคุณภาพการให้บริการตรวจสอบคุณภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว พบว่า ผู้ให้บริการตรวจสอบคุณภาพ เพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็นในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน และพิจารณาเป็นรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.2 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนคุณภาพการให้บริการตรวจสอบคุณภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว พบว่า ผู้ให้บริการตรวจสอบคุณภาพ ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็น ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน และพิจารณาเป็นรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.3 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนคุณภาพการให้บริการตรวจสอบคุณภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว พบว่า ผู้ให้บริการตรวจสอบคุณภาพ ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน และพิจารณาเป็นรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.4 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนคุณภาพการให้บริการตรวจสอบคุณภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว พบว่า ผู้ให้บริการตรวจสอบคุณภาพ ที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็น ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน และพิจารณาเป็นรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.5 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนคุณภาพการให้บริการตรวจสอบคุณภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว พบว่า ผู้ให้บริการตรวจสอบคุณภาพ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน และพิจารณาเป็นรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.6 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนคุณภาพการให้บริการตรวจสอบคุณภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว พบว่า ผู้ให้บริการตรวจสอบคุณภาพ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็น ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน และพิจารณาเป็นรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.7 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว พบว่า ผู้ใช้บริการตรวจสอบสุขภาพ ที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการตรวจสอบสุขภาพต่างกัน มีความคิดเห็น ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน และพิจารณาเป็นรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.8 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว พบว่า ผู้ใช้บริการตรวจสอบสุขภาพ ที่มีแนวโน้มการมาใช้บริการในอนาคตต่างกัน มีความคิดเห็น ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน และพิจารณาเป็นรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การอภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว สามารถนำผลการวิจัยมาอภิปรายได้ ดังนี้

ผลการวิจัยพบว่าผู้ให้บริการตรวจสอบสุขภาพ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว ในภาพรวมทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านสภาพแวดล้อม และด้านการเอาใจใส่ลูกค้า และลูกค้าจำนวนร้อยละ 89.14 มีแนวโน้มกลับมาใช้บริการในอนาคตอีก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัจฉา หรั่งลอย ศึกษาเรื่อง คุณภาพบริการในมุมมองของญาติผู้ป่วยจิตเวช แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลจิตเวชทั่วไปในเขตภาคเหนือ ผลการศึกษาพบว่าคะแนนคุณภาพบริการในภาพรวมของโรงพยาบาลจิตเวชทั่วไปในเขตภาคเหนือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ มีคะแนนเฉลี่ยของการรับรู้ในบริการที่ได้รับมากกว่าความคาดหวังในบริการ ($p < 0.001$) ในทุก ๆ ด้าน และสอดคล้องกับงานวิจัยของโสภิตา ชันแก้ว ศึกษาเรื่อง การศึกษาคุณภาพบริการพยาบาลผู้ป่วยนอก ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลชุมชน ภาคเหนือ ตอนบน ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพบริการพยาบาลผู้ป่วยนอก ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลชุมชนภาคเหนือตอนบนอยู่ในระดับสูงและสอดคล้องกับงานวิจัยของกันยรัตน์ รุณทรัพย์ ศึกษาเรื่อง คุณภาพในการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ผลการศึกษาพบว่า ธนาคารมีคุณภาพในการให้บริการด้านความไว้วางใจได้ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความสุภาพ/อหยาอหิมาตรี ด้านการติดต่อสื่อสาร

ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริง และด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้/บริการที่เป็นรูปธรรม มีระดับคุณภาพมาก และสอดคล้องกับผลการวิจัยของสิริบังอร โลหิตปุระ ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการของสายการบินเอเชีย ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการของสายการบินเอเชีย อยู่ในระดับสูง ในด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ด้านความมีน้ำใจ ด้านความไว้วางใจ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความสามารถ และด้านความปลอดภัย

ส่วนผลการศึกษาเกี่ยวกับการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว พบว่า ผู้ใช้บริการตรวจสอบสุขภาพที่มีข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความคิดเห็น ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน และพิจารณาเป็นรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ โสภิตา ชันแก้ว ศึกษาเรื่อง การศึกษาคุณภาพบริการพยาบาลผู้ป่วยนอก ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลชุมชน ภาคเหนือตอนบน และไม่สอดคล้องกับ กันยารัตน์ รุณทรัพย์ ศึกษาเรื่อง คุณภาพในการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ และไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของสิริบังอร โลหิตปุระ ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการของสายการบินเอเชีย

ดังนั้นอาจสรุปได้ว่า หน่วยงานที่ให้บริการต่างๆ ต่างให้ความสำคัญกับการให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ เพราะการให้บริการอย่างมีคุณภาพนั้นจะช่วยให้หน่วยงานมีภาพพจน์ที่ดี เป็นที่ยอมรับของลูกค้า โดยเฉพาะ โรงพยาบาลหัวเฉียวเป็นหน่วยงานที่ดูแลและรักษาอาการเจ็บป่วยสามารถทำให้ลูกค้ามีความมั่นใจในการให้บริการสูงกว่าด้านอื่นๆ ซึ่งถือว่าเป็นจุดแข็งที่ดีของโรงพยาบาล เพราะถ้าลูกค้ามีความมั่นใจในการดำเนินงานของโรงพยาบาล สามารถทำให้ลูกค้ามีความภักดีโดยกลับมาใช้บริการอีกในอนาคต นับว่าเป็นสิ่งสำคัญสำหรับหน่วยงาน ที่จะรักษาสถานะทางการแข่งขันที่ดีเอาไว้ได้ อย่างไรก็ตามโรงพยาบาลหัวเฉียวยังมีคุณภาพในการให้บริการด้านความเอาใจใส่ลูกค้าน้อยกว่าด้านอื่นๆ โรงพยาบาลจึงควรพัฒนาคุณภาพในการให้บริการในด้านนี้เพิ่มขึ้น เพราะจากทฤษฎีแนวความคิดด้านการตลาด กล่าวว่าเราควรตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ถ้าโรงพยาบาลเอาใจใส่ลูกค้ามากขึ้น จะทำให้ทราบความต้องการของลูกค้าได้อย่างลึกซึ้ง จึงสามารถพัฒนาการให้บริการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดได้ ส่วนการพิจารณาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลหัวเฉียวเมื่อแยกตามข้อมูลส่วนบุคคลนั้น ยังไม่สอดคล้องกับหน่วยงานที่ให้บริการอื่นๆ อาจเป็นเพราะกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาวิจัยมีคุณลักษณะแตกต่างกันตามสภาพภูมิศาสตร์และสภาพสถานบริการที่มาใช้บริการมีความแตกต่างกัน ดังนั้นควรศึกษาวิจัย

โรงพยาบาลที่มีสภาพทางภูมิศาสตร์ มีสภาพสถานบริการ และมีลูกค้ากลุ่มเป้าหมายที่มีความใกล้เคียงกันกับโรงพยาบาลหัวเลี้ยวต่อไปในอนาคต

ข้อเสนอแนะ

1. โรงพยาบาลควรรักษาและพัฒนาคุณภาพในการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านสภาพแวดล้อม และด้านการเอาใจใส่ลูกค้า ให้อยู่ในระดับดีจนถึงดีมากต่อไป เพราะทุกด้านมีความสำคัญต่อการสร้างความภักดีของลูกค้าที่มีต่อโรงพยาบาล

2. โรงพยาบาลควรให้ความสำคัญเป็นพิเศษในการพัฒนาด้านการเอาใจใส่ลูกค้า เพราะจะทำให้โรงพยาบาลรู้ความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า ซึ่งจะใช้เป็นข้อมูลสำหรับการกำหนดกลยุทธ์การพัฒนาคุณภาพการบริการให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด

3. โรงพยาบาลควรมีการทบทวนเรื่องการจัดวางของพนักงานให้สะอาดและเรียบร้อยมากยิ่งขึ้น เพราะจะช่วยพัฒนาภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่โรงพยาบาล

4. จากผลการวิจัยพบว่า ด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ชื่อเสียง และภาพพจน์โรงพยาบาล ต่ำกว่าข้ออื่น ดังนั้นโรงพยาบาลควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการด้านต่างๆ หรือจัดกิจกรรมเพื่อเป็นประโยชน์ต่อสังคม ซึ่งจะส่งผลทำให้โรงพยาบาลเป็นที่รู้จักต่อสังคมมากขึ้น

5. จากผลการวิจัยพบว่า ด้านการตอบสนองลูกค้า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความชัดเจน ไม่ซับซ้อน ของขั้นตอนการรับบริการ ต่ำกว่าข้ออื่น ดังนั้นโรงพยาบาลควรตรวจสอบขั้นตอนในการให้บริการ รวมทั้งการจุดบริการต่าง ๆ ที่ผู้บริการเข้าไปรับบริการว่ามีปัญหาที่ใดเพื่อปรับปรุงและแก้ไขให้ดีขึ้น

6. จากผลการวิจัยพบว่า ด้านการให้ความมั่นใจ ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบุคลิกภาพน่าเชื่อถือของบุคลากรผู้ให้บริการต่ำกว่าข้ออื่น ดังนั้นโรงพยาบาลควรจัดฝึกอบรมพนักงานในองค์กรในเรื่องการพัฒนาบุคลิกภาพให้มีความเหมาะสมกับตำแหน่งงาน

7. จากผลการวิจัยพบว่า ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับฟังความคิดเห็น ความต้องการ และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ ของบุคลากรต่ำกว่าข้ออื่น ดังนั้นโรงพยาบาล ควรให้ความสำคัญกับการรับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ โดยจัดทำแบบสอบถาม และขอข้อเสนอแนะจากผู้บริการตามแผนกต่าง ๆ แล้วนำความคิดเห็นนั้นไปใช้ปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้าต่อไป

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลหัวเฉิว ในบริการ ประเภทรูปแบบอื่น ๆ
2. ควรศึกษาเกี่ยวกับความต้องการใช้ผลิตภัณฑ์ของโรงพยาบาล เพื่อนำผลมาปรับ กลยุทธ์ทางการตลาดสำหรับการนำเสนอผลิตภัณฑ์ของโรงพยาบาลให้ตรงกับความต้องการของผู้ มาใช้บริการต่อไป
3. ควรศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ที่มีต่อการให้บริการ โรงพยาบาลหัวเฉิว เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการพฤติกรรมการทำงานของ พนักงานให้ทุ่มเทแรงกายแรงใจในการทำงานเพิ่มขึ้น
4. ควรศึกษาคุณภาพการให้บริการตรวจสอบของ โรงพยาบาลหัวเฉิว เปรียบเทียบกับโรงพยาบาลอื่น เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์ของโรงพยาบาลต่อไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิร