

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลอำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมการรับบริการของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลอำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลอำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 3) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลอำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 4) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลอำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามพฤติกรรมการรับบริการของผู้มารับบริการ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลอำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 200 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test และ LSD. ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

#### สรุปผลการวิจัย

1. พฤติกรรมของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลอำเภออุทัย ส่วนใหญ่พบว่าประเภทการรับบริการส่วนใหญ่คืออายุรกรรม ความถี่ในการรับบริการต่อเดือนส่วนใหญ่คือ 1-2 ครั้ง/เดือน การเป็นผู้รับบริการของผู้มารับบริการส่วนใหญ่คือ 5 ปีขึ้นไป วิธีชำระค่าบริการส่วนใหญ่คือใช้บัตรทอง 30 บาท และ เหตุผลที่มาใช้บริการส่วนใหญ่คือใกล้บ้าน/ใกล้ที่ทำงาน

2. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลอำเภออุทัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านก็พบว่า ด้านการรักษาพยาบาล ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ ด้านอาคาร/สถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านคุณภาพการให้บริการ ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน

3. ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลอำเภออุทัย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และ สถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้มารับบริการที่มีเพศและ อายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน

4. ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลอำเภออุทัย จำแนกตามพฤติกรรมการรับบริการ พบว่าผู้มารับบริการที่มีความถี่ในการรับบริการต่อเดือน วิธีชำระค่าบริการ และ เหตุผลที่มาใช้บริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ส่วนผู้มารับบริการที่ประเภทการรับบริการ และระยะเวลาการเป็นผู้รับบริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน

### อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลอำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปราย ผลดังนี้

1. พฤติกรรมของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลอำเภออุทัย ส่วนใหญ่พบว่าประเภทการรับบริการส่วนใหญ่คืออายุรกรรมซึ่งหมายถึงการรักษาโรคทั่วไปที่ต้องใช้ยารักษาโรค เพราะว่ามีหรือต้องมาตามนัด ความถี่ในการรับบริการต่อเดือนส่วนใหญ่คือ 1-2 ครั้ง/เดือน เพราะว่ามีตามกำหนดเวลาที่นัด การเป็นผู้รับบริการของผู้มารับบริการส่วนใหญ่คือ 5 ปีขึ้นไป เพราะว่าเป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในอำเภออุทัย และ วิธีชำระค่าบริการส่วนใหญ่คือใช้บัตรทอง 30 บาท เพราะว่ามีรับบริการส่วนใหญ่ เป็นผู้ที่มีรายได้น้อยคือต่ำกว่า 6,000 บาท ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของตรีพันธ์ คณิตทรัพย์ (2547 : บทคัดย่อ) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสุขภาพพระดัดต้นของสถานีนามัยภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า : กรณีศึกษาจังหวัดสิงห์บุรี ซึ่งพบว่าประชาชนส่วนใหญ่ใช้สิทธิบัตรทอง 30 บาท เหตุผลที่มารับบริการส่วนใหญ่คือใกล้บ้าน/ใกล้ที่ทำงาน เพราะเดินทางมาโรงพยาบาลโดยใช้เวลาไม่มาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของเฉลิมศรี สุทนต์ (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านแห ซึ่งพบว่าเหตุผลที่มารับบริการเพราะว่าใกล้บ้านหรือใกล้ที่ทำงาน

2. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลอำเภออุทัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านก็พบว่า ด้านการรักษาพยาบาล ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ ด้านอาคาร/สถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านคุณภาพการให้บริการ ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของรุ่งทิวา ปฏิสังข์ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนจังหวัดระยองที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลระยอง ซึ่งพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านการทำงานของแพทย์ ด้านการทำงานของพยาบาล ด้านความพร้อมของเครื่องมือแพทย์ ด้านความสะอาดของสถานที่ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการทำงานของเจ้าหน้าที่จ่ายยา ด้านการทำงานของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ และด้านค่าใช้จ่าย

3. ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลอำเภออุทัย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และ สถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ

ผลงานวิจัยของเฉลิมศรี สุทนต์ (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านแห ซึ่งพบว่าผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้มารับบริการที่มีเพศ และ อายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สมจิตร สังเคราะห์ธรรม (2547 : 35) ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการของสถานีอนามัยตำบลบางยี่โท อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งพบว่าผู้มารับบริการที่มี เพศ และ อายุ ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน

4. ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลอำเภออุทัย จำแนกตามพฤติกรรมมารับบริการ พบว่าผู้มารับบริการที่มีความถี่ในการมารับบริการต่อเดือน วิธีชำระค่าบริการ และ เหตุผลที่มารับบริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้มารับบริการที่ประเภทการมารับบริการ และระยะเวลาการเป็นผู้รับบริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของนฤมล สีนุชธรณ์ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อการบริการของโรงพยาบาล : กรณีศึกษาโรงพยาบาลด่านขุนทด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งพบว่าผู้ป่วยในที่มี ประเภทการมารับบริการ และระยะเวลาการเป็นผู้รับบริการต่างกันมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

#### ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มีประเด็นข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป มีรายละเอียดดังนี้

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลงานวิจัยไปประยุกต์ใช้ประโยชน์

##### 1. ด้านการรักษาพยาบาล

ควรให้การบริการอย่างเสมอภาคกับทุกคน เจ้าหน้าที่ซักประวัติการเจ็บป่วยอย่างละเอียด ควรมีการให้บริการที่ตรงเวลา โดยการสร้างจิตสำนึกในการตรงต่อเวลาให้กับบุคลากรของโรงพยาบาล เพื่อให้ผู้มารับบริการได้รับการบริการที่รวดเร็วและตรงเวลา และ ควรมีการให้บริการอย่างเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน โดยการเพิ่มจำนวนบุคลากรของโรงพยาบาล เพื่อรองรับจำนวนผู้มารับบริการที่มากขึ้น

##### 2. ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้

ควรจัดหาเพิ่มเติมอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่มีความทันสมัยมากขึ้น ควรเพิ่มการใช้เทคโนโลยีในการบำบัดรักษา เพื่อใช้เวลาในการรักษาโรคน้อยลง และ ควรเพิ่มยานพาหนะ เพื่อใช้ในการส่งต่อไปยังโรงพยาบาลใกล้เคียง

### 3. ด้านอาคาร/สถานที่

ควรมีสถานที่ให้บริการจำหน่ายอาหาร ควรเพิ่มพัดลมเพื่อเพิ่มความเย็นให้กับผู้ป่วย และญาติ ควรเพิ่มเก้าอี้ให้เพียงพอกับผู้ป่วยและญาติ ควรปรับปรุงห้องสุขาไม่ให้ส่งกลิ่นเหม็น โดยคว่นและควรเพิ่มจำนวนห้องน้ำ ควรใช้เครื่องขยายเสียงขนาดเล็ก เรียกชื่อผู้ป่วย บางครั้งคนแก่หูไม่ค่อยได้ยิน ควรขยายพื้นที่สำหรับบริการผู้ป่วยนอก ควรเพิ่มที่จอดรถ เพื่อรองรับปริมาณผู้มารับบริการที่เพิ่มขึ้น ควรเพิ่มห้องสุขา ทำความสะอาดเพิ่มขึ้น และมีป้ายบอกทางไปสุขาให้ชัดเจน เพื่อความสะดวกของผู้มารับบริการ และ ควรจัดสถานที่พักระหว่างรอการรักษา ชำระเงิน เพิ่มขึ้น โดยขยายหรือปรับเปลี่ยนให้มีพื้นที่มากขึ้น เพื่อลดความแออัดของผู้มารับบริการและญาติของผู้มารับบริการ

### 4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ควรมีหมอเฉพาะทางมาประจำที่โรงพยาบาล เจ้าหน้าที่ควรแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย เหมาะสมกับงาน เจ้าหน้าที่ควรให้บริการอย่างถูกต้อง ครบถ้วน เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส และ เจ้าหน้าที่ควรกล่าวคำทักทาย และให้คำแนะนำขั้นตอนการรับบริการ เพื่อให้ผู้มารับบริการรู้สึกเป็นกันเองและประทับใจ

### 5. ด้านคุณภาพการให้บริการ

ควรให้ความช่วยเหลือเมื่อมีอาการแบบปัจจุบันทันด่วน ควรอธิบายอาการเจ็บป่วยและเปิดโอกาสให้ซักถาม เพื่อให้ผู้มารับบริการรู้ถึงอาการป่วยของตนเองมากขึ้นและทราบวิธีปฏิบัติตนขณะรักษาโรค และ ควรแนะนำระเบียบในการรับบริการ โดยละเอียด โดยเพิ่มขนาดและจำนวนของป้ายประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ผู้มารับบริการได้ปฏิบัติตามระเบียบที่ถูกต้องและรวดเร็ว

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาล อื่น ๆ เพื่อให้ครอบคลุมทุกโรงพยาบาลในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2. ควรมีการวิจัยพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลอำเภอ อุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยาในเชิงลึก โดยแยกวิจัยความพึงพอใจด้านการรักษาพยาบาล หรือ วิจัยความพึงพอใจด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ หรือวิจัยความพึงพอใจด้านอาคาร/สถานที่ หรือวิจัยความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หรือวิจัยความพึงพอใจ หรือวิจัยความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ