

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลแก่งคอย จังหวัดสระบุรี มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมการรับบริการของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลแก่งคอย จังหวัดสระบุรี 2) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลแก่งคอย จังหวัดสระบุรี 3) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 4) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามพฤติกรรมการรับบริการ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลแก่งคอย จำนวน 213 คน การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test และ LSD. ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการในโรงพยาบาลแก่งคอย จังหวัดสระบุรี พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 127 คน คิดเป็นร้อยละ 59.6 อายุ 30-39 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 31.9 ระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 43.2 อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 46.0 รายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 41.3 และสถานภาพสมรส จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 44.6

2. พฤติกรรมการรับบริการของผู้มาใช้บริการในโรงพยาบาลแก่งคอย จังหวัดสระบุรี มีดังนี้ ประเภทการรับบริการส่วนใหญ่คือตรวจรักษาโรคทั่วไป จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 64.8 ระยะเวลาการเป็นผู้รับบริการส่วนใหญ่คือต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 วิธีชำระค่าบริการส่วนใหญ่คือสิทธิข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 60.6 และเหตุผลที่มารับบริการส่วนใหญ่คือใกล้บ้าน/ใกล้ที่ทำงาน จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 86.4

3. ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในโรงพยาบาลแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากในด้านการรักษาพยาบาล ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ ด้านอาคารสถานที่ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

4. ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในโรงพยาบาลแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีระดับความ

พึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ใช้บริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายมิได้ต่อเดือน สถานภาพ สมรสต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน

5. ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาล แก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามพฤติกรรมมารับบริการ พบว่าผู้มารับบริการที่มีเหตุผลที่มารับ บริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้มารับบริการที่มีประเภทการรับบริการ ระยะเวลาเป็นผู้รับบริการ และวิธีชำระค่าบริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลแก่งคอย จังหวัดสระบุรี มีประเด็นที่ผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายผล ดังต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมากในด้านการ รักษาพยาบาล ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ ด้านอาคารสถานที่ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รายละเอียด ดังต่อไปนี้

1.1 ด้านการรักษาพยาบาล ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากในด้านความ รวดเร็วในการรักษาพยาบาล ผู้ให้บริการมีความเสมอภาค มีการให้บริการอย่างต่อเนื่องและ สม่ำเสมอ ความสามารถในการตรวจรักษาของแพทย์ ยาและเวชภัณฑ์มีคุณภาพ การดูแลเอาใจใส่ ในการรักษาพยาบาล การให้บริการที่ตรงต่อเวลา มีการจัดลำดับการให้บริการตามขั้นตอน เหมาะสม สะดวก รวดเร็ว

1.2 ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากในด้านอุปกรณ์ ทางการแพทย์เพียงพอ การใช้เทคโนโลยีในการบำบัดรักษาอย่างเหมาะสม อุปกรณ์ทางการแพทย์มี สภาพพร้อมใช้ มียานพาหนะเพื่อใช้ในการส่งต่อในกรณีฉุกเฉินอย่างคล่องตัว ความสะอาดของ เครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ใช้ในการตรวจรักษา ความทันสมัยและเหมาะสมของอุปกรณ์ ที่นำมาใช้ในการให้บริการ ถึงขณะมีเพียงพอและแยกขยะติดเชื้อจากขยะอื่น และแพทย์หรือ พยาบาลใช้อุปกรณ์เครื่องมืออย่างคล่องแคล่ว

1.3 ด้านอาคารสถานที่ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากในด้านการตกแต่ง สถานที่ มีระเบียบ สะอาด ความเหมาะสม/ความสะดวกในการติดต่อ มีที่จอดรถเพียงพอและเป็น ระเบียบ ความสว่างในอาคาร และสถานที่ตั้งของหน่วยบริการต่าง ๆ อยู่ในจุดที่รับบริการได้ง่าย และสะดวก ส่วนผู้ใช้บริการที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านสถานที่สำหรับการพัก ระหว่างการรักษา มีเก้าอี้และสถานที่สำหรับพักและรอใช้บริการ ความชัดเจนของป้ายที่บอกให้

ทราบถึงจุดที่ให้บริการต่าง ๆ ห้องสุภาพ สะอาด และเพียงพอต่อผู้รับบริการ และมีร้านอาหารและร้านค้าไว้บริการ

1.4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากในด้านเจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการยิ้มแย้ม แจ่มใส ขณะให้บริการ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว ความชัดเจนในการอธิบายเรื่องต่างๆ และข้อมูลที่ท่านต้องการทราบ การแจ้งให้ทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ขณะให้บริการ ความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ในการให้ความช่วยเหลือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการสนใจอาการป่วยและความต้องการของผู้ใช้บริการ การตอบข้อซักถามและการให้คำแนะนำแก่ผู้ให้บริการอย่างเต็มใจ เจ้าหน้าที่มีความรู้มีความสามารถที่เกี่ยวกับบริการทางการแพทย์เพียงพอ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ เกี่ยวกับขั้นตอนบริการ เจ้าหน้าที่บริการท่านด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และเจ้าหน้าที่ทุกแผนก ให้บริการท่านอย่างเท่าเทียมและทั่วถึง

2. ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

2.1 ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน เหตุผลอาจเนื่องมาจากผู้ให้บริการทั่วไปทั้งชายและหญิงมีความคาดหวังต่อการรับบริการไม่แตกต่างกันจึงมีผลทำให้ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องการกับผลงานวิจัยของ เฉลิมศรี สุทนต์ (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านแห ผลงานวิจัยพบว่า ผู้มารับบริการที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

2.2 ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี อายุ 30-39 ปี และอายุ 40-49 ปี มีระดับความพึงพอใจมากกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุ 50-59 ปี และอายุ 60 ปีขึ้นไป เหตุผลอาจเนื่องจากสถานที่สำหรับการพักระหว่างการตรวจรักษา ผู้ใช้บริการที่มีอายุมากมีสุขภาพไม่ค่อยแข็งแรงและเจ็บป่วยจึงต้องการสถานที่สำหรับการพักระหว่างการตรวจรักษามากกว่าผู้ให้บริการมีอายุน้อยกว่า

2.3 ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่างกัน จากการศึกษาพบว่าผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษามัธยม/ปวช. อนุปริญญา/ปวส. และปริญญาตรีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจมากกว่าผู้ให้บริการที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา เหตุผลอาจเนื่องจากการศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของสังคมที่ทำให้เกิดการพัฒนาด้านร่างกายและสติปัญญาอาจมีผลต่อการมีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการรักษาและใช้บริการทางการแพทย์

2.4 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีระดับความพึงพอใจมากกว่าผู้ให้บริการที่มีอาชีพอื่น ๆ ซึ่งมีผลต่อการใช้บริการทางการแพทย์แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องการกับผลงานวิจัยของวัลลภ สุธรรมาภรณ์ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลเสนา ผลงานวิจัยพบว่า ผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลเสนา ที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.5 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 20,000-30,000 บาท มีระดับความพึงพอใจมากกว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท เหตุผลอาจเนื่องจากผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนสูงอาจต้องการความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการตรวจรักษาย่อมมีโอกาสเลือกใช้บริการทางการแพทย์มากกว่า

2.6 ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพโสด และสมรสแล้ว มีระดับความพึงพอใจมากกว่าผู้ให้บริการที่มีสถานภาพหย่าหม้าย

3. ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามพฤติกรรมมารับบริการ

3.1 ผู้ใช้บริการที่มีประเภทการรับบริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน จากการศึกษาผู้ให้บริการที่มีประเภทการรับบริการคลินิกโรคเรื้อรัง พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการน้อยกว่ากลุ่มผู้ให้บริการแผนกอื่น ๆ เหตุผลอาจเนื่องจากผู้ให้บริการประเภทการรับบริการคลินิกโรคเรื้อรัง เช่น โรคความดันโลหิตสูง เบาหวาน โรคหัวใจ มีจำนวนมาก ซึ่งผู้รับบริการต้องการการตรวจรักษาพยาบาลที่รวดเร็ว การให้บริการที่ตรงต่อเวลา มีการจัดลำดับการให้บริการตามขั้นตอนที่เหมาะสมและรวดเร็ว มีสถานที่สำหรับพักระหว่างรอรับการรักษา ทำให้เกิดความไม่พอใจในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องการกับผลงานวิจัยของปราณี ชีระราษฎร์ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลอำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลงานวิจัยพบว่า ผู้มารับบริการที่ประเภทการรับบริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05

3.2 ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาการเป็นผู้รับบริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน จากการศึกษาพบว่าผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการเป็นผู้รับบริการ 5 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจมากกว่าผู้ใช้ที่มีระยะเวลาการเป็นผู้รับบริการต่ำกว่า 1 ปี เหตุผลอาจเนื่องจาก ผู้ให้บริการที่มี

ระยะเวลาการเป็นผู้รับบริการ 5 ปีขึ้นไป มีการใช้บริการในโรงพยาบาลมานานจะทำให้ทราบถึงขั้นตอนต่าง ๆ ในการรับบริการ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเข้าใจและความพึงพอใจมากกว่า

3.3 ผู้ใช้บริการที่มีวิธีชำระค่าบริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน การศึกษาผู้ให้บริการที่มีวิธีการชำระค่าบริการผู้ประสบภัยจากรถ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการน้อยกว่าผู้ให้บริการที่มีวิธีการชำระค่าบริการอื่น ๆ เหตุผลอาจเนื่องจากผู้ให้บริการที่มีวิธีการชำระค่าบริการผู้ประสบภัยจากรถนั้น เป็นการเข้ารับการรักษาจากการเกิดอุบัติเหตุทางรถ ต้องใช้สิทธิผู้ประสบภัย (พ.ร.บ.) ซึ่งผู้ให้บริการต้องมีการจัดเตรียมเอกสารประกอบการใช้สิทธิผู้ประสบภัย (พ.ร.บ.) ทำให้ผู้ให้บริการและญาติผู้ให้บริการเกิดความไม่เข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติ ทำให้เกิดความไม่พอใจในการให้บริการ

3.4 ผู้ใช้บริการที่มีเหตุผลที่มารับบริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน จากการศึกษาผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีเหตุผลในการใช้บริการเนื่องจากใกล้บ้าน/ใกล้ที่ทำงาน ตามสิทธิบัตร บริการรวดเร็ว และสถานที่สะดวกสบาย มีระดับความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่าง เหตุผลอาจเนื่องจากโรงพยาบาลแห่งคอยมีการพัฒนาคุณภาพโดยรวม ทั้งทางด้านการรักษาพยาบาล ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ ด้านอาคารสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จึงทำให้ผู้ให้บริการความพึงพอใจ

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มีประเด็นข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป มีรายละเอียดดังนี้

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลงานวิจัยไปประยุกต์ใช้ประโยชน์

1. ด้านการรักษาพยาบาล ควรให้บริการที่ตรงเวลา ควรมีการพัฒนาความสามารถในการตรวจรักษาของแพทย์ ยาและเวชภัณฑ์ควรมีคุณภาพ และ ควรเพิ่มการดูแลเอาใจใส่ในการรักษาพยาบาล

2. ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ ควรมีการใช้เทคโนโลยีในการบำบัดรักษาอย่างเหมาะสม อุปกรณ์ทางการแพทย์ควรมีเพียงพอ ถึงขยะควรมีเพียงพอและแยกขยะติดเชื้อจากขยะอื่น และ อุปกรณ์ทางการแพทย์ควรมีสภาพพร้อมใช้

3. ด้านอาคารสถานที่ ห้องสุขา สะอาด และควรเพียงพอต่อผู้มารับบริการ ควรมีเก้าอี้และสถานที่สำหรับพักและรอใช้บริการ ควรมีร้านอาหารและร้านค้าไว้บริการ และ ควรเพิ่มความชัดเจนของป้ายที่บอกให้ทราบถึงจุดที่ให้บริการต่าง ๆ

4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ควรมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนบริการ ควรเพิ่มคุณภาพของเจ้าหน้าที่ขณะให้บริการ เจ้าหน้าที่ทุกคนควรให้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมและทั่วถึง เจ้าหน้าที่ควรให้บริการอย่างรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ควรแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ และ ควรเพิ่มความชัดเจนในการอธิบายเรื่องต่าง ๆ และข้อมูลที่ผู้ให้บริการต้องการทราบ

5. ด้านอื่น ๆ เจ้าหน้าที่และพยาบาลควรพูดจาสุภาพมากขึ้นและควรเอาใจใส่มากขึ้น ห้องสุขาควรได้รับการปรับปรุงเรื่องความสะอาดโดยควรเพิ่มความถี่ในการทำความสะอาดและควรเพิ่มจำนวนห้องน้ำ เครื่องมือเครื่องใช้ควรปรับปรุงให้ทันสมัยต่อสภาพปัจจุบัน ควรมีเก้าอี้สำหรับพักและรอรับบริการให้เพียงพอสำหรับผู้ป่วยและญาติ ควรมีการดำเนินการเกี่ยวกับการคมนาคมจากภายนอกเข้าสู่โรงพยาบาลให้มีความสะดวก เจ้าหน้าที่ควรทำงานด้วยความชัดเจนและความรวดเร็ว ควรใช้เครื่องขยายเสียงที่มีคุณภาพในการบริการ ควรมีการจัดลำดับคิวในการตรวจรักษาผู้ป่วยอย่างเป็นระบบ ควรจัดให้มียาและเวชภัณฑ์ให้เพียงพอสำหรับผู้ป่วยที่ได้รับการรักษา ควรให้บริการตรวจรักษาให้ตรงต่อเวลา ควรมีที่จอดรถให้เพียงพอ ผู้ป่วยได้รับอุบัติเหตุมาอยู่ในห้องฉุกเฉิน ก็ขอให้เจ้าหน้าที่พูดจาดี ๆ ยิ้มบ้าง พนักงานรักษาความปลอดภัยพูดจาไม่สุภาพ และนั่งหลับ มาติดต่อเรื่องการรักษาพยาบาลเข้าช่องผิดช่องถูกควรมีป้ายชี้ที่ชัดเจน การใช้ระบบคอมพิวเตอร์ทำให้เจ้าหน้าที่หรือแพทย์ไม่ได้ดูแลคนไข้เท่าที่ควร และควรดูแลรายละเอียดของคนไข้ (กรณีเด็กแรกเกิด) ให้มากกว่านี้

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นช่วง ๆ ตลอดทั้งปี เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่มีมากขึ้นและความหลากหลายในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งจะทำได้ ข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือขึ้น

2. ควรมีการศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยแยกศึกษาในหน่วยบริการต่างๆที่เกี่ยวข้องทุกจุด เพื่อประเมินคุณภาพการบริการและทราบข้อควรพัฒนาของหน่วยบริการแต่ละจุด

3. ควรมีการศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลในอำเภออื่น ๆ เพื่อให้ครอบคลุมทุกโรงพยาบาลในจังหวัดจังหวัดสระบุรี

4. ควรมีการศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้มารับบริการในเชิงลึก โดยแยกวิจัยความพึงพอใจด้านการรักษาพยาบาล หรือวิจัยความพึงพอใจด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ หรือวิจัยความพึงพอใจด้านอาคาร/สถานที่ หรือวิจัยความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ