

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยในการตัดสินใจของผู้มาใช้บริการกองทุนนครธรรม โรงพยาบาลทหารผ่านศึก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยพื้นฐานของผู้มาใช้บริการกองทุนนครธรรมโรงพยาบาลทหารผ่านศึก 2) ศึกษาปัจจัยในการตัดสินใจของผู้มาใช้บริการกองทุนนครธรรมโรงพยาบาลทหารผ่านศึกและ 3) เปรียบเทียบระดับการตัดสินใจของผู้มาใช้บริการกองทุนนครธรรม โรงพยาบาลทหารผ่านศึก จำแนกตามปัจจัยพื้นฐาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้มาใช้บริการกองทุนนครธรรมโรงพยาบาลทหารผ่านศึก จำนวน 314 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test, F-test และเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยค่า LSD (Least-Significant Different) มีผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. ปัจจัยพื้นฐานของผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 41-50 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป อาชีพรับจ้าง รายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท สถานภาพสมรสคือสมรส สติธิในการรักษาพยาบาลคือเบิกได้

2. ปัจจัยในการตัดสินใจของผู้มาใช้บริการกองทุนนครธรรมโรงพยาบาลทหารผ่านศึก โดยรวมผู้ให้บริการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านค่าบริการ มีการตัดสินใจอยู่ในระดับมากที่สุด ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านพนักงาน/บุคลากร ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ผู้ให้บริการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านการบริการผู้ให้บริการการตัดสินใจอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาเป็นรายการ มีดังนี้

2.1 ผู้ใช้บริการมีการตัดสินใจด้านการบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายการ พบว่า มีการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก 3 รายการ โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย เช่น มีความสะดวกรวดเร็วทุกขั้นตอนในการให้บริการ ทันตแพทย์ให้คำแนะนำให้ความรู้หลังการรักษา เครื่องมือ อุปกรณ์มีความทันสมัยสามารถให้บริการได้สะดวกรวดเร็ว และมีการตัดสินใจอยู่ในระดับปานกลาง 5 รายการ โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย เช่น การให้บริการที่ครบวงจร การบริการของทันตแพทย์ และมีบริการโทรติดต่อแจ้งวัน เวลามาใช้บริการ

2.2 ผู้ใช้บริการมีการตัดสินใจด้านค่าบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายการ พบว่า มีการตัดสินใจอยู่ในระดับมากที่สุด 4 รายการ โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย เช่น มีการชำระค่าบริการผ่านบัตรเครดิต มีการลดราคาค่าบริการ เช่น กรณีถอนฟันหลายซี่ กรณีในวันสำคัญต่าง ๆ ราคาค่าบริการถูกกว่าเมื่อเทียบกับสถานบริการทันตกรรมอื่น ๆ และมีการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก 2 รายการ โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย เช่น สามารถแบ่งจ่ายเป็นงวด ๆ (กรณีฟันปลอม) และราคาค่าบริการมีความเหมาะสม

2.3 ผู้ใช้บริการมีการตัดสินใจด้านสถานที่โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายการ พบว่า มีการตัดสินใจอยู่ในระดับมากที่สุด 3 รายการ โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย เช่น ความสะดวกในการติดต่อ สอบถามข้อมูล ที่นั่งรอเพียงพอ ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ และมีการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก 4 รายการ โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย เช่น พื้นที่ของห้องมีความเหมาะสมกับผู้มาใช้บริการ มีเครื่องชั่งน้ำหนักและเครื่องวัดความสูง และระหว่างรอรับบริการมีสื่อโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ฯลฯ

2.4 ผู้ใช้บริการมีการตัดสินใจด้านพนักงาน/บุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายการ พบว่า มีการตัดสินใจอยู่ในระดับมากที่สุด 2 รายการ โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย เช่น พนักงานมีความตรงต่อเวลา พนักงานอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก 4 รายการ โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย เช่น พนักงานที่ให้บริการมีมิตรไมตรีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใสที่จะให้บริการ พนักงานที่ให้บริการมีความรู้ความเข้าใจตอบสนองความต้องการได้ดี และทักษะการให้บริการของทันตแพทย์

2.5 ผู้ใช้บริการมีการตัดสินใจด้านสิ่งแวดล้อมโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายการ พบว่า มีการตัดสินใจอยู่ในระดับมากที่สุด 1 รายการ คือ ระดับความดังของเสียงรบกวนอยู่ในมาตรฐานที่กำหนด และมีการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก 4 รายการ โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย เช่น สถานที่จอดรถมีความสะดวกและปลอดภัย บรรยากาศ / การตกแต่ง สถานที่ และความสะอาดของสถานบริการ

3. การเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจของผู้มาใช้บริการกองทันตกรรมโรงพยาบาลทหารผ่านศึก จำแนกตามปัจจัยพื้นฐาน ผู้ใช้บริการที่มี เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน สถานภาพสมรส และสิทธิในการรักษาพยาบาลต่างกัน มีระดับการตัดสินใจมาใช้บริการกองทันตกรรมโรงพยาบาลทหารผ่านศึก โดยรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุต่างกัน มีระดับการตัดสินใจมาใช้บริการกองทันตกรรมโรงพยาบาลทหารผ่านศึก โดยรวมแตกต่างกัน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ มีดังนี้

3.1 เพศของผู้ใช้บริการกองทันตกรรม โรงพยาบาลทหารผ่านศึก แตกต่างกัน มีการตัดสินใจมาใช้บริการด้านการบริการ ด้านค่าบริการ ด้านสถานที่ ด้านพนักงาน/บุคลากร และด้านสิ่งแวดล้อมไม่แตกต่างกัน

3.2 อายุของผู้ใช้บริการกองทันตกรรม โรงพยาบาลทหารผ่านศึก แตกต่างกัน มีระดับการตัดสินใจด้านการบริการ ด้านค่าบริการ ด้านพนักงาน/บุคลากร และด้านสิ่งแวดล้อมไม่แตกต่างกันและมีเพียง 1 ด้าน คือ ด้านสถานที่แตกต่างกัน

3.3 ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการกองทันตกรรม โรงพยาบาลทหารผ่านศึก แตกต่างกันมีการตัดสินใจมาใช้บริการด้านการบริการ ด้านค่าบริการ ด้านสถานที่ และด้านสิ่งแวดล้อมไม่แตกต่างกัน และมีเพียง 1 ด้าน คือ ด้านพนักงาน/บุคลากรที่แตกต่างกัน

3.4 อาชีพของผู้ใช้บริการกองทันตกรรม โรงพยาบาลทหารผ่านศึก แตกต่างกัน มีระดับการตัดสินใจด้านการบริการ ด้านสถานที่ ด้านพนักงาน/บุคลากร และด้านสิ่งแวดล้อมไม่แตกต่างกัน และมีเพียง 1 ด้าน คือ ด้านค่าบริการที่แตกต่างกัน

3.5 รายได้ต่อเดือนของผู้ใช้บริการกองทันตกรรม โรงพยาบาลทหารผ่านศึก แตกต่างกัน มีการตัดสินใจมาใช้บริการด้านการบริการ ด้านค่าบริการ ด้านสถานที่ ด้านพนักงาน/บุคลากรและด้านสิ่งแวดล้อมไม่แตกต่างกัน

3.6 สถานภาพสมรสของผู้ใช้บริการกองทันตกรรม โรงพยาบาลทหารผ่านศึก แตกต่างกัน มีการตัดสินใจมาใช้บริการด้านการบริการ ด้านค่าบริการ ด้านสถานที่ ด้านพนักงาน/บุคลากรและด้านสิ่งแวดล้อมไม่แตกต่างกัน

3.7 สิทธิในการรักษาพยาบาลของผู้ใช้บริการกองทันตกรรม โรงพยาบาลทหารผ่านศึก แตกต่างกัน มีการตัดสินใจมาใช้บริการด้านการบริการ ด้านค่าบริการ และด้านพนักงาน/บุคลากร ไม่แตกต่างกันและมี 2 ด้าน คือ ด้านสถานที่ และด้านสิ่งแวดล้อมที่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้มาใช้บริการกองทันตกรรมโรงพยาบาลทหารผ่านศึก มีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ผู้ใช้บริการมีการตัดสินใจมาใช้บริการกองทันตกรรม โรงพยาบาลทหารผ่านศึก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า มีการตัดสินใจอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน คือ ด้านค่าบริการ มีการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านสถานที่ ด้านพนักงาน/บุคลากร ด้านสิ่งแวดล้อม และมีการตัดสินใจอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านการบริการ และเมื่อพิจารณาเป็นรายการ มีดังนี้

1.1 ผู้ใช้บริการมีการตัดสินใจด้านการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายการ พบว่า มีการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก 3 รายการ โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย เช่น มีความสะดวกรวดเร็วทุกขั้นตอนในการให้บริการ ทันตแพทย์ให้คำแนะนำให้ความรู้หลังการรักษา เครื่องมือ อุปกรณ์มีความทันสมัยสามารถให้บริการได้สะดวกรวดเร็ว และมีการตัดสินใจอยู่ในระดับปานกลาง 5 รายการ โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย เช่น การให้บริการที่ครบวงจร การบริการของทันตแพทย์ และมีบริการ โทรติดต่อแจ้งวัน เวลาคัดหมายในการมาใช้บริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การให้บริการของกองทันตกรรมเน้นให้บริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก มีการแสดงป้ายบอร์ดแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน จึงทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าจะมีความสะดวกทุกขั้นตอนในการให้บริการ อีกทั้งทันตแพทย์ก็มีความรู้ความชำนาญสามารถให้คำแนะนำหลังจากการรักษาเป็นอย่างดี เครื่องมือและอุปกรณ์ได้รับการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้ทันกับยุคสมัยอยู่ตลอดเวลา จึงส่งผลให้ผู้ใช้บริการตัดสินใจมาใช้บริการอยู่ในระดับมาก แต่เนื่องจากการให้บริการมีมากมายหลายด้านจึงเป็นเหตุให้ผู้ใช้บริการมองไม่เห็นว่าการให้บริการของกองทันตกรรมมีความโดดเด่นหรือแตกต่างจากการให้บริการจากที่อื่น เช่น การให้บริการที่ครบวงจร การบริการของทันตแพทย์ และมีบริการ โทรติดต่อแจ้งวัน เวลาคัดหมายในการมาใช้บริการ ซึ่งการให้บริการเช่นนี้เป็นการให้บริการที่สถานประกอบวิชาชีพทันตกรรมทั่วไปก็ทำอยู่แล้ว จึงส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีการตัดสินใจมาใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

1.2 ผู้ใช้บริการมีการตัดสินใจด้านค่าบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายการ พบว่า มีการตัดสินใจอยู่ในระดับมากที่สุด 4 รายการ โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย เช่น มีการชำระค่าบริการผ่านบัตรเครดิต มีการลดราคาค่าบริการ เช่น กรณีถอนฟันหลายซี่ กรณีในวันสำคัญต่าง ๆ ราคาค่าบริการถูกกว่าเมื่อเทียบกับสถานบริการทันตกรรมอื่น ๆ และมีการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก 2 รายการ โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย เช่น สามารถแบ่งจ่ายเป็นงวด ๆ (กรณีฟันปลอม) และราคาค่าบริการมีความเหมาะสม ทั้งนี้เป็นเพราะว่า ราคาค่าบริการในด้านทันตกรรมมีราคาค่อนข้างสูงเมื่อเทียบกับการใช้บริการในด้านอื่น ๆ และบางครั้งผู้ใช้บริการก็ไม่สะดวกที่จะชำระด้วยเงินสด จึงต้องการที่จะชำระด้วยบัตรเครดิตแทน ในการใช้บริการที่ต้องการการลดราคาค่าบริการ สามารถแบ่งจ่ายเป็นงวด ๆ (กรณีฟันปลอม) และราคาค่าบริการถูกกว่าเมื่อเทียบกับสถานบริการทันตกรรมอื่น ๆ ด้วยเหตุผลดังกล่าว จึงเป็นสาเหตุให้ผู้ใช้บริการมีการตัดสินใจ มาใช้บริการในด้านค่าบริการ สอดคล้องกับผลการวิจัยของเจน วีระพงษ์ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการรักษาพยาบาลที่สถานอนามัยในจังหวัดนครสวรรค์ผลการวิจัย พบว่า ผู้ที่เคยใช้บริการรักษาพยาบาลที่สถานอนามัย ในจังหวัดนครสวรรค์ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านความเป็นกันเอง

ของเจ้าหน้าที่มากที่สุด รองลงมาคือ ราคาค่าบริการ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ จอมใจ พิณสาย (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการต่อบริการปฐมภูมิของสถานีนามัยและศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาล จังหวัดปราจีนบุรี ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจ 30 จาก 32 กิจกรรม (3 ด้าน) มีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด (คะแนน 4 และ 5) และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ลลิตา กระจ่างโพธิ์ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในบริการสุขภาพของผู้ใช้บริการ ในโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาท รักษาทุกโรคของโรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมา พบว่า ผู้ใช้บริการโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาท รักษาทุกโรคของโรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมา มีความพึงพอใจในบริการสุขภาพโดยรวม และรายด้านทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความสะอาด ด้านการประสานงาน ด้านอภัยภัยความสนใจ ด้านข้อมูลที่ได้รับ ด้านคุณภาพบริการ และด้านค่าใช้จ่ายอยู่ในระดับมาก

1.3 ผู้ใช้บริการมีการตัดสินใจด้านสถานที่โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายการ พบว่า มีการตัดสินใจอยู่ในระดับมากที่สุด 3 รายการ โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย เช่น ความสะดวกในการติดต่อ สอบถามข้อมูลที่นั่งรอเพียงพอ ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ และมีการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก 4 รายการ โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย เช่น พื้นที่ของห้องมีความเหมาะสมกับผู้มาใช้บริการ มีเครื่องชั่งน้ำหนักและเครื่องวัดความสูง และระหว่างรอรับบริการมีสื่อโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ฯลฯ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่ากองทันตกรรมโรงพยาบาลทหารผ่านศึกมีสถานที่กว้างขวาง สามารถจัดที่นั่งรอให้มีความเพียงพอ และตั้งอยู่ใกล้แหล่งที่อยู่อาศัย ทำให้ผู้ใช้บริการมีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ และมีพนักงานที่คอยให้บริการด้านข้อมูล และตอบคำถามที่เป็นประโยชน์แก่ผู้บริการ และระหว่างรอรับบริการ กองทันตกรรมก็ได้จัดการให้บริการเสริม เช่น หนังสือพิมพ์ สื่อโทรทัศน์ นิตยสาร ตลอดจนเครื่องชั่งน้ำหนัก และเครื่องวัดความสูงไว้ให้กับผู้บริการด้วย เหตุนี้จึงส่งผลให้ ผู้ใช้บริการมีการตัดสินใจมาใช้บริการด้านสถานที่อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการวิจัยของ จอมใจ พิณสาย (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการต่อบริการปฐมภูมิของสถานีนามัยและศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาล จังหวัดปราจีนบุรี ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจ 30 จาก 32 กิจกรรม (3 ด้าน) มีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด (คะแนน 4 และ 5) สอดคล้องกับผลการวิจัยของไพศาล ดวงชาราม (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อการบริการของโรงพยาบาลมหาสารคาม พบว่า ผู้ป่วยในมีความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมในโรงพยาบาลมหาสารคามอยู่ในระดับมากในทุกประเภทบริการ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ นิสา ภู่อารณ์ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาพฤติกรรมการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อโรงพยาบาลอ่างทอง พบว่า ผู้ใช้บริการมีความ

พึงพอใจโดยรวมและรายด้านในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านการรักษาพยาบาล ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ ด้านอาคารสถานที่ และด้านผู้ให้บริการ

1.4 ผู้ใช้บริการมีการตัดสินใจด้านพนักงาน/บุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายการ พบว่า มีการตัดสินใจอยู่ในระดับมากที่สุด 2 รายการ โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย เช่น พนักงานมีความตรงต่อเวลา พนักงานอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก 4 รายการ โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย เช่น พนักงานที่ให้บริการมีมิตรไมตรีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใสที่จะให้บริการ พนักงานที่ให้บริการมีความรู้ความเข้าใจตอบสนองความต้องการได้ดี และทักษะการให้บริการของทันตแพทย์ ทั้งนี้เป็นเพราะว่ากองทันตกรรม โรงพยาบาลทหารผ่านศึกได้มีการจัดอบรมพนักงานอยู่เสมอ เพื่อให้พนักงานมีความรู้ความชำนาญในการประกอบวิชาชีพทันตกรรม มีระเบียบวินัยในการทำงาน รู้หน้าที่และภาระที่ต้องรับผิดชอบ มีความกระตือรือร้นในการทำงานอยู่ตลอดเวลา ซึ่งกองทันตกรรมถือว่าเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้เกิดความประทับใจแก่ผู้ให้บริการด้วยเหตุนี้จึงส่งผลให้ผู้ใช้บริการตัดสินใจมาใช้บริการด้านพนักงาน/บุคลากรอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการวิจัยของ เจน วีระพงษ์ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการรักษาพยาบาลที่สถานอนามัยในจังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัย พบว่า ผู้ที่เคยใช้บริการรักษาพยาบาลที่สถานอนามัย ในจังหวัดนครสวรรค์ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านความเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่มากที่สุด รองลงมาคือ ราคาค่าบริการ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ไพศาล ดวงซาราม (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อการบริการของโรงพยาบาลมหาสารคาม พบว่า ผู้ป่วยในมีความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมในโรงพยาบาลมหาสารคามอยู่ในระดับมากในทุกประเภทบริการ

1.5 ผู้ใช้บริการมีการตัดสินใจด้านสิ่งแวดล้อมโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายการ พบว่า มีการตัดสินใจอยู่ในระดับมากที่สุด 1 รายการ คือ ระดับความดังของเสียงรบกวนอยู่ในมาตรฐานที่กำหนด และมีการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก 4 รายการ โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย เช่น สถานที่จอดรถมีความสะดวกและปลอดภัย บรรยากาศ/การตกแต่ง สถานที่และความสะอาดของสถานบริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า กองทันตกรรม โรงพยาบาลทหารผ่านศึก มีการจัดสถานที่ไว้อย่างเหมาะสม ไม่ว่าจะเป็นสถานที่จอดรถที่มีความสะดวกและปลอดภัย บรรยากาศการตกแต่งสถานที่ที่มีความสะอาด เสียงรบกวนหรือเสียงดังที่เกินมาตรฐานจึงไม่มี จึงเป็นเหตุผลที่ผู้ใช้บริการมีการตัดสินใจมาใช้บริการกองทันตกรรมด้านสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ไพศาล ดวงซาราม (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อการบริการของโรงพยาบาลมหาสารคาม พบว่า

ผู้ป่วยในมีความพึงพอใจต่อบริการโดยรวมในโรงพยาบาลมหาสารคามอยู่ในระดับมากในทุกประเภทบริการ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ลลิตา กระจำงโพธิ์ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในบริการสุขภาพของผู้ใช้บริการในโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาท รักษาทุกโรคของโรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมา พบว่า ผู้ใช้บริการ โครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาท รักษาทุกโรคของโรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมา มีความพึงพอใจในบริการสุขภาพโดยรวม และรายด้านทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความสะอาด ด้านการประสานงาน ด้านอรรถาธิบายความสนใจ ด้านข้อมูลที่ได้รับ ด้านคุณภาพบริการ และด้านค่าใช้จ่ายอยู่ในระดับมาก

2. เปรียบเทียบระดับการตัดสินใจของผู้ใช้บริการกองทันตกรรมโรงพยาบาลทหารผ่านศึก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ มีดังนี้

2.1 เพศของผู้ใช้บริการกองทันตกรรม โรงพยาบาลทหารผ่านศึก แตกต่างกัน มีการตัดสินใจมาใช้บริการด้านการบริการ ด้านค่าบริการ ด้านสถานที่ ด้านพนักงาน/บุคลากร และด้านสิ่งแวดล้อมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เป็นเพราะว่า กองทันตกรรมโรงพยาบาลทหารผ่านศึกมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการตรวจและรักษาผู้ป่วยทางด้านทันตกรรม ด้านศัลยกรรมในช่องปาก ด้านปริทันต์ และด้านทันตกรรมหัตถการ ซึ่งผู้ให้บริการที่เป็นเพศหญิงและเพศชายที่ต้องการเข้าใช้บริการดังกล่าวก็จะตัดสินใจเข้ามาใช้บริการ โดยไม่คำนึงถึงด้านการบริการ ด้านค่าบริการ ด้านสถานที่ ด้านพนักงาน/บุคลากร และด้านสิ่งแวดล้อม เนื่องจากโรงพยาบาลทหารผ่านศึกมีชื่อเสียงมานาน การบริการก็ได้มาตรฐาน ผู้ใช้บริการจึงมีความเชื่อถือและเชื่อมั่นว่าจะได้รับการบริการที่ดีในทุกด้าน

2.2 อายุของผู้ใช้บริการกองทันตกรรม โรงพยาบาลทหารผ่านศึก แตกต่างกัน มีระดับการตัดสินใจด้านการบริการ ด้านค่าบริการ ด้านพนักงาน/บุคลากร และด้านสิ่งแวดล้อมไม่แตกต่างกัน และมีเพียง 1 ด้าน คือ ด้านสถานที่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ นิสา ภู่อารณ์ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อโรงพยาบาลอ่างทอง พบว่า ผู้ใช้บริการมีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ของผู้ใช้บริการ แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อบริการโรงพยาบาลอ่างทองแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุน้อยอาจจะนิยมใช้บริการตามคลินิกทันตกรรมทั่วไป มากกว่าผู้ที่มีอายุมากกว่าที่ต้องการใช้บริการกับกองทันตกรรม และการเลือกใช้บริการก็เป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ผู้ให้บริการที่มีอายุต่างกันมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการกองทันตกรรมต่างกัน เช่น วัยรุ่นนิยมทำฟันแพะชั้น คัดฟัน ซึ่งกองทันตกรรมเน้นการรักษาเป็นสำคัญ ส่วนผู้ที่มีอายุมากส่วนใหญ่จะประสบปัญหา ด้านฟันครอน ปวดฟัน และบริการใส่ฟันปลอม จึงนิยมใช้บริการที่กองทันตกรรมมากกว่า

2.3 ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการกองทันตกรรม โรงพยาบาลทหารผ่านศึกแตกต่างกันมีการตัดสินใจมาใช้บริการด้านการบริการ ด้านค่าบริการ ด้านสถานที่ และด้านสิ่งแวดล้อมไม่แตกต่างกัน และมีเพียง 1 ด้าน คือ ด้านพนักงาน/บุคลากรที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ นิสา ภู่อารณ์ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อโรงพยาบาลอ่างทอง พบว่า ผู้ใช้บริการมีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ของผู้ใช้บริการแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อบริการ โรงพยาบาลอ่างทองแตกต่างกัน ทั้งนี้เป็นเพราะว่า กองทันตกรรม โรงพยาบาลทหารผ่านศึกเปิดให้บริการกับผู้ใช้บริการทุกระดับที่มีความสนใจเข้ามาใช้บริการ และการบริการก็มีหลากหลายเหมาะสมกับทุกเพศ ทุกวัน ทุกระดับการศึกษา ถึงแม้ในบางครั้งผู้ให้บริการจะมีระดับการศึกษาแตกต่างกัน แต่จะไม่มีผลต่อการให้บริการของกองทันตกรรมแต่อย่างใด จึงอาจส่งผลให้ผู้เข้ามาใช้บริการเกิดความพึงพอใจและตัดสินใจมาใช้บริการที่กองทันตกรรม โรงพยาบาลทหารผ่านศึก แต่อย่างไรก็ตามระดับการศึกษา ก็เป็นตัวแบ่งชนชั้นในด้านการเลือกใช้บริการของผู้ใช้บริการ ด้วยความรู้ความเข้าใจหรือรสนิยมของแต่ละบุคคล โดยเฉพาะด้านพนักงาน/บุคลากรที่เป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้ใช้บริการตัดสินใจที่จะใช้บริการหรือไม่ ก็ขึ้นอยู่กับการให้บริการของพนักงาน/บุคลากรเป็นสำคัญ

2.4 อาชีพของผู้ใช้บริการกองทันตกรรม โรงพยาบาลทหารผ่านศึก แตกต่างกัน มีระดับการตัดสินใจด้านการบริการ ด้านสถานที่ ด้านพนักงาน/บุคลากร และด้านสิ่งแวดล้อมไม่แตกต่างกัน และมีเพียง 1 ด้าน คือ ด้านค่าบริการที่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ นิสา ภู่อารณ์ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อโรงพยาบาลอ่างทอง พบว่า ผู้ใช้บริการมีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ของผู้ใช้บริการแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อบริการ โรงพยาบาลอ่างทองแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ค่าบริการในการรักษาเกี่ยวกับทันตกรรมมีราคาค่อนข้างสูง ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันจึงตัดสินใจมาใช้บริการต่างกัน เช่น ผู้ใช้บริการที่เป็นนักเรียน นักศึกษา ยังไม่มีรายได้เป็นของตนเอง หรือมีอาชีพเกษตรกรรม และรับจ้างมีรายได้น้อยจึงต้องตระหนักในด้านค่าบริการมากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีธุรกิจส่วนตัว และรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ซึ่งมีรายได้สูงกว่านั่นเอง

2.5 รายได้ของผู้ใช้บริการกองทันตกรรม โรงพยาบาลทหารผ่านศึก แตกต่างกัน มีการตัดสินใจมาใช้บริการด้านการบริการ ด้านค่าบริการ ด้านสถานที่ ด้านพนักงาน/บุคลากร และด้านสิ่งแวดล้อมไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ นิสา ภู่อารณ์ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อ โรงพยาบาลอ่างทอง พบว่า ผู้ใช้บริการมีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ของผู้ใช้บริการแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อบริการ โรงพยาบาลอ่างทองแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า กองทันตกรรม

โรงพยาบาลทหารผ่านศึก มีบริการในด้านการผ่อนชำระค่าบริการ มีการให้บริการบัตรเครดิต หรือการเบิกค่าใช้จ่ายในการรักษาได้ ซึ่งทำให้ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการได้ตามต้องการ รายได้ของผู้ใช้บริการที่ต่างกันจึงไม่มีผลต่อการตัดสินใจมาใช้บริการ และการให้บริการของกองทันตกรรมก็มีการเตรียมความพร้อมในทุกด้านไม่ว่าจะเป็นด้านการให้บริการที่ดี มีสถานที่ที่สะดวก พนักงานมีความรู้ หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส สิ่งแวดล้อมดีมีความเหมาะสมกับลักษณะวิชาชีพ จึงทำให้ผู้ใช้บริการที่มีรายได้มาก หรือน้อยนิยมเข้ามาใช้บริการ

2.6 สถานภาพสมรสของผู้ใช้บริการกองทันตกรรม โรงพยาบาลทหารผ่านศึกแตกต่างกัน มีการตัดสินใจมาใช้บริการด้านการบริการ ด้านค่าบริการ ด้านสถานที่ ด้านพนักงาน/บุคลากร และด้านสิ่งแวดล้อมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เป็นเพราะว่า กองทันตกรรม โรงพยาบาลทหารผ่านศึก มีนโยบายฝึกอบรมพนักงานในด้านการให้บริการ และให้มีการพัฒนาตัวเองอยู่เสมอ อีกทั้งมีการตั้งราคาค่าบริการที่มีมาตรฐาน สถานที่และสิ่งแวดล้อมได้รับการจัดให้เหมาะสมกับการประกอบวิชาชีพทันตกรรม ดังนั้นผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพโสด สมรส หรือแยกกันจึงได้รับความประทับใจทุกครั้งเข้ามาใช้บริการ จึงมีการตัดสินใจมาใช้บริการกองทันตกรรมไม่แตกต่างกัน

2.7 สิทธิในการรักษาพยาบาลของผู้ใช้บริการกองทันตกรรม โรงพยาบาลทหารผ่านศึกแตกต่างกัน มีการตัดสินใจมาใช้บริการด้านการบริการ ด้านค่าบริการ และด้านพนักงาน/บุคลากรไม่แตกต่างกัน และมี 2 ด้าน คือ ด้านสถานที่ และด้านสิ่งแวดล้อมที่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ใช้บริการที่มีสิทธิในการรักษาพยาบาลที่สามารถเบิกได้มีความคิดเห็นว่าเมื่อจะใช้บริการเกี่ยวกับทันตกรรมก็ต้องเลือกสถานที่ที่มีชื่อเสียง มีสิ่งแวดล้อมดี ๆ ซึ่งแตกต่างจากผู้ใช้บริการที่ชำระเงินเองก็จะไม่มองในด้านสถานที่ และด้านสิ่งแวดล้อมเป็นหลักในการตัดสินใจมาใช้บริการ แต่จะมองในด้านสวัสดิการด้านอื่น เช่น ด้านราคาค่าบริการที่ถูกกว่า แต่ในด้านการบริการ ด้านค่าบริการ และด้านพนักงาน/บุคลากรไม่แตกต่างกันเป็นเพราะว่า กองทันตกรรม โรงพยาบาล ทหารผ่านศึกมีการบริการที่ได้มาตรฐาน ราคาค่าบริการก็ถูกกว่าเมื่อเทียบกับสถานบริการทันตกรรมอื่น ๆ และพนักงาน/บุคลากรก็มีจรรยาบรรณในวิชาชีพ ไม่เลือกปฏิบัติกับผู้ใช้บริการไม่ว่าจะเบิกการรักษาได้หรือชำระเงินเองก็ตาม จึงทำให้ผู้ใช้บริการมีการตัดสินใจมาใช้บริการในด้านดังกล่าวไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของการวิจัยครั้งนี้ มีประเด็นข้อเสนอแนะในการทำวิจัยไปประยุกต์ใช้และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป มีรายละเอียดดังนี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ประโยชน์ ผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปเป็นแนวทางในปรับปรุงและพัฒนากองทันตกรรม โรงพยาบาลทหารผ่านศึก ดังนี้

1.1 ด้านการบริการ ควรปรับปรุงในเรื่อง ความเหมาะสมของระยะเวลาในการเปิดให้บริการ เพื่อให้ผู้ที่เข้ามาใช้บริการสามารถเลือกระยะเวลาในการเข้ามาใช้บริการได้ตามความสะดวก

1.2 ด้านค่าบริการ ควรปรับปรุงในเรื่อง ราคาค่าบริการให้มีความเหมาะสมกับการเลือกใช้บริการแต่ละชนิดของผู้มาใช้บริการ เช่น ราคาค่าอนฟัน ราคาค่าทำฟันปลอม ราคาค่าอุดหินปูน และราคาค่ายา เป็นต้น

1.3 ด้านสถานที่ ควรปรับปรุงในเรื่อง การจัดบริการให้มีสื่อโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ฯลฯ และควรมีเครื่องชั่งน้ำหนักและเครื่องวัดความสูงไว้ให้กับผู้ใช้บริการระหว่างที่รอรับบริการด้วย เพื่อให้ผู้ใช้บริการไม่เกิดความเบื่อหน่าย ได้ความรู้เพิ่มเติมและความเพลิดเพลิน อีกทั้งยังเป็นการทำให้ลูกค้ามีความรู้สึกว่าการรอรับบริการใช้เวลาไม่นาน อันจะก่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ

1.4 ด้านพนักงาน/บุคลากร ควรปรับปรุงในเรื่อง บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ โดยจัดให้มีการฝึกอบรมพัฒนาบุคลิกภาพอย่างสม่ำเสมอ และมีการประเมินผล ตรวจสอบหลังจากการได้รับการอบรมมาแล้ว พร้อมทั้งให้รางวัลหรือเกียรติบัตรกับพนักงานที่มีบุคลิกภาพดีเด่น เพื่อให้เป็นตัวอย่างที่ดีกับพนักงานอื่น และเป็นการเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานด้วย

1.5 ด้านสิ่งแวดล้อม ควรปรับปรุงในเรื่อง พื้นที่ให้บริการต้องไม่เป็นพื้นที่ใกล้มลภาวะ เพราะทำให้ผู้ที่มาใช้บริการไม่อยากจะมาใช้บริการ และส่งผลต่อความสะอาดและสุขอนามัยด้วย

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางสำหรับผู้สนใจวิจัยในครั้งต่อไปนี้ ดังนี้

2.1 ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมาใช้บริการที่กองทุนธรรมอื่น ๆ ที่มีลักษณะการประกอบวิชาชีพเดียวกัน เพื่อประโยชน์ในด้านการพัฒนาและปรับปรุงองค์การ

2.2 ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานกองทุนธรรมโรงพยาบาลทหารผ่านศึก เช่น ด้านลักษณะของงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการบริหารงานให้พนักงานมีความพึงพอใจมากขึ้น

2.3 ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมาใช้บริการที่กองทุนธรรมโรงพยาบาลทหารผ่านศึกในแต่ละด้านในเชิงคุณภาพ เพื่อสามารถนำข้อค้นพบจากงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ได้ตามความเหมาะสมยิ่งขึ้น