

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรักษาพยาบาลที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้บริการรักษาพยาบาลที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา 2) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรักษาพยาบาลที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา 3) เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรักษาพยาบาลที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้บริการ โดยวิธีการเก็บข้อมูลคือ ใช้แบบสอบถามจำนวน 136 ชุด เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการและรับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการใช้บริการที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา (ผู้ป่วยที่สามารถให้ข้อมูลได้หรือญาติผู้ป่วยที่เป็นผู้ตัดสินใจเลือกใช้บริการและรับผิดชอบค่าใช้จ่ายครั้งนี้) สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และค่า One-way ANOVA : F-test สรุปผลดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. ปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้บริการตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 36 – 50 ปี ระดับการศึกษามัธยมศึกษา อาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีรายได้ต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท มีภูมิลำเนาอยู่ที่เขตอำเภอเสนา ใช้สิทธิการเบิกค่าใช้จ่ายที่การรักษา มีบุตรของผู้ป่วยเป็นผู้ดูแล โดยเพิ่งเคยมาใช้บริการที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนาเป็นครั้งแรก ซึ่งเข้ารับบริการที่แผนกอายุรกรรม และใช้ระยะเวลาที่การเข้าพักรักษาที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ 6 – 10 วัน
2. ผู้ใช้บริการมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการรักษาพยาบาลที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ที่ระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับการตัดสินใจที่ระดับมากที่สุดทุกด้าน ยกเว้นด้านการเข้าใช้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านกระบวนการ ผู้ใช้บริการมีระดับการตัดสินใจที่ระดับมาก
3. ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรักษาพยาบาลที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้บริการ พบว่า

3.1 ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ภูมิฐานะของผู้ป่วย สิทธิการรักษาของผู้ป่วย ความเกี่ยวข้องกับผู้ป่วย แผนกของโรคที่เข้ารับการรักษาครั้งนี้ และระยะเวลาการเข้าพักรักษาที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ ครั้งนี้ต่างกัน มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการรักษาพยาบาลที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา ด้านบริการ ด้านราคา ด้านการใช้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการไม่แตกต่างกัน

3.2 ผู้ใช้บริการที่มีจำนวนครั้งของการมาใช้บริการที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ ต่างกัน มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการรักษาพยาบาลที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา ด้านราคา ด้านการเข้าใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านบริการและด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ใช้บริการมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการรักษาพยาบาลที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนาแตกต่างกัน

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรักษาพยาบาลที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีประเด็นที่ควรอภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

1. ปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้บริการตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 36 – 50 ปี ระดับการศึกษามัธยมศึกษา อาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีรายได้ต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท มีภูมิลำเนาอยู่ที่เขตอำเภอเสนา ใช้สิทธิการเบิกค่าใช้จ่ายที่การรักษา มีบุตรของผู้ป่วยเป็นผู้ดูแล โดยเพิ่งเคยมาใช้บริการที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนาเป็นครั้งแรก ซึ่งเข้ารับบริการที่แผนกอายุรกรรม และใช้ระยะเวลาที่การเข้าพักรักษาที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ 6 – 10 วัน อาจเป็นเพราะผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นชาวบ้านที่มีที่พักอาศัยอยู่ที่เขตอำเภอเสนา ซึ่งมีรายได้ไม่สูงมากนัก โดยการใช้บริการก็จะเลือกสถานพยาบาลที่ให้บริการใกล้บ้าน การคมนาคมสะดวก ค่าใช้จ่ายที่การเข้าใช้บริการไม่แพงมากนัก ซึ่งโรงพยาบาลที่เข้าใช้บริการจะต้องสามารถเบิกค่าใช้จ่ายได้ เพื่อเป็นการลดการค่าใช้จ่ายส่วนหนึ่ง ซึ่งตึกเฉลิมพระเกียรติฯ เป็นตึกที่เปิดใหม่ จึงมีผู้มาใช้บริการเป็นครั้งแรกเท่านั้น ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของชนวัฒน์ นันทสมบุรณ์ (2542 : บทคัดย่อ) เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของประชาชนต่อการใช้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชนที่จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ที่จังหวัดเชียงใหม่ มีอาชีพเป็นข้าราชการ สามารถเบิกค่ารักษาได้จากบริษัทต้นสังกัดและบริษัทประกันชีวิต และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของบุญประสพ เกตุขาว (2546 : บทคัดย่อ) เรื่องความพึงพอใจต่อการบริการ

ของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลทุ่งใหญ่ อำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุเฉลี่ย 35 ปี มีมัธยฐานรายได้ 6,000 บาทต่อเดือน

2. ผลการวิเคราะห์ระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการรักษาพยาบาลที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2.1 ด้านบริการ จากการศึกษาระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการรักษาพยาบาลที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ระดับมากที่สุด อาจเป็นเพราะทางโรงพยาบาลมีการเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกไว้ให้กับผู้มาใช้บริการ เช่น เครื่องปรับอากาศ โทรทัศน์ ตู้เย็น รวมถึงการมีเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ทันสมัย จึงทำให้ผู้มาใช้บริการสามารถเชื่อมั่นที่คุณภาพการให้บริการของทางโรงพยาบาลได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เกศินี ศรีคงอยู่ (2543 : บทคัดย่อ) เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลปากท่อ จังหวัดราชบุรี พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับสูง ที่ด้านการให้บริการ การประสานบริการ ความสะดวก คุณภาพบริการ ข้อมูลที่ได้รับ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสมจิตร์ สงเคราะห์ธรรม (2547 : บทคัดย่อ) เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการของสถานีอนามัยตำบลบางยี่โท อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ด้านความสะดวกที่ได้รับบริการ ประชาชนมีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุด

2.2 ด้านราคา จากการศึกษาระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการรักษาพยาบาลที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ระดับมากที่สุด อาจเป็นเพราะค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นมีราคาที่ไม่สูงมากนัก ซึ่งเป็นราคาที่ผู้มาใช้บริการสามารถจ่ายไหวได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสมลรัตน์ กลั่นการดี (2547 : บทคัดย่อ) เรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์สุขภาพชุมชนเมือง 2 ต่อการใช้สิทธิบัตรสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาท พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดที่ด้านค่าใช้จ่ายที่การรักษาพยาบาล

2.3 ด้านการเข้าใช้บริการ จากการศึกษาระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการรักษาพยาบาลที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ระดับมากที่สุด อาจเป็นเพราะโรงพยาบาลอยู่ใกล้บ้าน มีการคมนาคมที่สะดวก และสามารถรองรับความต้องการของผู้ที่มาใช้บริการได้อย่างเต็มที่ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของนฤมล ลินภูธรณ์ (2545 : บทคัดย่อ) เรื่องความพึงพอใจของผู้ป่วยที่ต่อกรบริการของโรงพยาบาล : กรณีศึกษาโรงพยาบาลด่านขุนทด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ความพึงพอใจทางด้านผู้ให้บริการและทางด้านการเข้าถึงบริการอยู่ที่ระดับมากที่สุด

2.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด จากการศึกษาระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการรักษาพยาบาลที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยมีค่าเฉลี่ย

รวมอยู่ที่ระดับมาก อาจเป็นเพราะทางโรงพยาบาลมีส่วนลดที่บางกรณีที่ใช้บริการ ตามสิทธิที่ผู้ใช้บริการจะได้รับอย่างเต็มที่ ซึ่งช่วยให้สามารถลดค่าใช้จ่ายได้ที่บางส่วน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของปิยพรรณ กลั่นกลิ่น (2542 : บทคัดย่อ) เรื่องปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคที่การเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน ที่เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีผลต่อผู้บริโภคที่ระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะทางโรงพยาบาลเอกชน ที่เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ยังไม่มีการประชาสัมพันธ์หรือทำการตลาดเพื่อให้ประชาชนได้รับทราบถึงบริการที่จะได้รับจากทางโรงพยาบาลมากนัก จึงทำให้ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัย

2.5 ด้านเจ้าหน้าที่ จากการศึกษาระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการรักษาพยาบาลที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยาโดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ระดับมากที่สุด อาจเป็นเพราะทางโรงพยาบาลมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญที่การรักษาโรคนเฉพาะทาง ซึ่งสามารถสร้างความเชื่อมั่นที่การเข้ารับบริการของผู้ใช้บริการได้ รวมถึงการให้บริการของพยาบาลหรือเจ้าหน้าที่ที่คอยดูแลเอาใจใส่อย่างใกล้ชิด ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสมจิตร์ สงเคราะห์ธรรม (2547 : บทคัดย่อ) เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการของสถานีนอนมัยตำบลบางยี่โท อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ ประชาชนมีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของเฉลิมศรี สุทนต์ (2549 : บทคัดย่อ) เรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านแห พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับมากที่สุด

2.6 ด้านลักษณะทางกายภาพ จากการศึกษาระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการรักษาพยาบาลที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยาโดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ระดับมากที่สุด อาจเป็นเพราะทางโรงพยาบาลมีการจัดสภาพแวดล้อมทั้งภายนอก และภายในที่โรงพยาบาลให้เป็นระเบียบ สวยงาม เมื่อมีผู้มาใช้บริการก็สามารถสร้างความประทับใจได้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของอนงค์ เอื้อวัฒนา (2545 : บทคัดย่อ) เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอำนาจเจริญ พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับพอใช้ อาจเป็นเพราะทางโรงพยาบาลอำนาจเจริญยังไม่ให้ความสำคัญกับเรื่องของลักษณะทางกายมากนัก ซึ่งอาจส่งผลให้ผู้เข้าใช้บริการไม่เกิดความประทับใจกับสภาพแวดล้อมโดยรวมของโรงพยาบาลมากนัก จึงทำให้ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัย

2.7 ด้านกระบวนการ จากการศึกษาระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการรักษาพยาบาลที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยาโดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ระดับมากที่สุด อาจเป็นเพราะทางโรงพยาบาลมีการให้บริการที่รวดเร็วและเป็นขั้นตอนเพื่อสร้างความ

ประทับใจให้กับผู้มาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของปิยพรรณ กลั่นกลิ่น (2542 : บทคัดย่อ) เรื่องปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคที่การเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ที่เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคที่ระดับมาก ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของเกศินี ศรีคงอยู่ (2543 : บทคัดย่อ) เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลปากท่อ จังหวัดราชบุรี พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ที่ระดับดี ที่ด้านกระบวนการให้บริการ

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

3.1 การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรักษาพยาบาลที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีจำนวนครั้งของการมาใช้บริการที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ ต่างกัน มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการรักษาพยาบาลที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนาด้านบริการและด้านการส่งเสริมการตลาดแตกต่างกัน อาจเป็นเพราะตึกเฉลิมพระเกียรติฯ เป็นตึกที่เปิดใหม่ ส่วนใหญ่จึงมีผู้มาใช้บริการเป็นครั้งแรก ทำให้ห้องพักที่เปิดให้บริการยังมีไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการและการประชาสัมพันธ์ของทางโรงพยาบาลอาจยังไม่ทั่วถึงเท่าที่ควร ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของสุมลรัตน์ กลั่นการดี (2547 : บทคัดย่อ) เรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์สุขภาพชุมชนเมือง 2 ต่อการใช้สิทธิบัตรสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาท พบว่า ผู้รับบริการที่มีความแตกต่างกันที่ด้านจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อการบริการไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะผู้ที่มาใช้บริการของทางโรงพยาบาลมีความพึงพอใจที่ส่วนต่างๆของการให้บริการที่แตกต่างกัน ซึ่งบางกลุ่มอาจมีความคิดเห็นที่ตรงกันที่ด้านบริการที่มีคุณภาพ จึงทำให้ผลการวิจัยไม่สอดคล้องกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่การนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

1.1 ด้านบริการ ควรมีการให้ความสำคัญกับเรื่องอาหารให้มากขึ้น ซึ่งควรมีการตรวจสอบวัตถุดิบที่ใช้ประกอบอาหาร ความสะอาด คุณค่าทางโภชนาการ ให้เหมาะสมกับผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษา

1.2 ด้านราคา ควรมีการกำหนดราคาค่าห้องให้เหมาะสมกับการใช้บริการ โดยเฉพาะห้องพิเศษ เพื่อให้เหมาะสมกับกำลังที่การจ่ายค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ

1.3 ด้านการเข้าใช้บริการ ควรกำหนดขั้นตอนการจองห้องพักที่ไม่ยุ่งยาก สะดวก และรวดเร็วยิ่งขึ้น รวมถึงการจัดพื้นที่สถานที่จอดรถให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการ

1.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงการให้บริการของทางโรงพยาบาล โดยเฉพาะตึกเฉลิมพระเกียรติฯ ซึ่งเป็นตึกสร้างใหม่ เพื่อให้เป็นที่รู้จัก และมาใช้บริการกันมากขึ้น

1.5 ด้านเจ้าหน้าที่ ควรมีการจัดอบรมพนักงาน/เจ้าหน้าที่ของทางโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทราบถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ บุคลากรภายในหน่วยงานเพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการเข้าใช้บริการรักษาพยาบาลที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา ที่ปัจจุบันมีจำนวนผู้เข้าใช้บริการเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง

1.6 ด้านลักษณะทางกายภาพ ควรมีการจัดสวนรอบบริเวณ โรงพยาบาลเพื่อให้เกิดความร่มรื่น และสวยงาม

1.7 ด้านกระบวนการ ควรมีการวางแผนขั้นตอนการให้บริการให้เป็นระบบ และมีความรวดเร็วยิ่งขึ้น เพื่อสร้างความประทับใจให้กับผู้มาใช้บริการได้อย่างสูงสุด

2. ข้อเสนอแนะที่การวิจัยต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2.2 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ณ ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา