



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

บทที่ 5

## สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการวิจัย ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลของรัฐและเอกชน ในจังหวัดสุพรรณบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยในการเลือกใช้บริการ ความพึงพอใจและการตัดสินใจใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐ และเอกชน ในจังหวัดสุพรรณบุรี 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการและการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการ โรงพยาบาลรัฐ และเอกชน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ป่วยนอกและปัจจัยในการเลือกใช้บริการ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการกับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการ โรงพยาบาลรัฐ และเอกชน การวิจัยครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาล จำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐาน ด้วยสถิติ ค่าที ค่าเอฟ ค่าแอลเอสดี และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

### สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลของรัฐและเอกชน ในจังหวัดสุพรรณบุรี มีดังนี้

โรงพยาบาลของรัฐ

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลของรัฐ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 41 - 50 ปี มีการศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช. มีสถานภาพสมรส มีอาชีพ เกษตรกร/รับจ้าง มีรายได้ต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท มีภูมิลำเนา (ตามทะเบียนบ้าน) อยู่ในเขตเทศบาลสุพรรณบุรี
2. ปัจจัยในการเลือกใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลของรัฐ ส่วนใหญ่มีเหตุผลในการเลือกใช้บริการเพราะค่ารักษาไม่แพง/ใช้ตามสิทธิบัตร ได้รับรายละเอียดเกี่ยวกับโรคและวิธีการรักษา แต่ไม่ค่อยเข้าใจ มีสิทธิการรักษาพยาบาล โดย เบิกประกันสุขภาพ ถ้วนหน้า มีและระยะเวลาการเดินทางมารับบริการ 30 นาที - 1 ชั่วโมง
3. การระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการ โรงพยาบาลรัฐ ด้านการบริการ ด้านราคาการบริการ ด้านช่องทางการบริการ ด้านการส่งเสริมการบริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ป่วยนอกมีการตัดสินใจโดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับ



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

281

ปานกลางทุกด้าน ยกเว้นด้านลักษณะทางกายภาพการบริการ ผู้ป่วยนอกมีการตัดสินใจโดยรวม เห็นด้วยอยู่ในระดับมากทุกด้าน

4. ระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐ ประกอบด้วย ด้านความสะดวก ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความสุภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความคงเส้นคงวา ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความปลอดภัย ด้านลักษณะภายนอก ด้านความเข้าใจลูกค้า ผู้ป่วยนอกมีความคิดเห็นโดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน

5. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลรัฐ จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ป่วยนอก

5.1 เพศต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการ ด้านการบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพการบริการ แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านราคาการบริการ ด้านช่องทางการบริการ ด้านการส่งเสริมการบริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

5.2 อายุต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการ ด้านการบริการ ด้านราคาการบริการ ด้านช่องทางการบริการ ด้านการส่งเสริมการบริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพการบริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

5.3 การศึกษาต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพการบริการ แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านการบริการ ด้านราคาการบริการ ด้านช่องทางการบริการ ด้านการส่งเสริมการบริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

5.4 สถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพการบริการ แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านการบริการ ด้านราคาการบริการ ด้านช่องทางการบริการ ด้านการส่งเสริมการบริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

5.5 อาชีพต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการ ด้านราคาการบริการด้านช่องทางการบริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพการบริการ ด้านกระบวนการ แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านการบริการ ด้านการส่งเสริมการบริการ ไม่แตกต่างกัน

5.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการ ด้านการบริการ ด้านการส่งเสริมการบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพการบริการ แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านราคาการบริการ ด้านช่องทางการบริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

5.7 ภูมิลำเนา (ตามทะเบียนบ้าน) ต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการ ด้านการบริการ ด้านช่องทางการบริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ การบริการ แตกต่างกันยกเว้น ด้านราคาการบริการ ด้านการส่งเสริมการบริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

282

6. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ป่วยนอก

6.1 เพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความสะอาด ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความสุภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความคงเส้นคงวา ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความปลอดภัย ด้านลักษณะภายนอก ด้านความเข้าใจ ลูกค้ำไม่แตกต่างกัน

6.2 อายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความสะอาด ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความสุภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความคงเส้นคงวา ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความปลอดภัย ด้านลักษณะภายนอก ด้านความเข้าใจลูกค้ำไม่แตกต่างกัน

6.3 ระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ยกเว้น ด้านความสะอาด ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความคงเส้นคงวา ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความเข้าใจลูกค้ำ แตกต่างกันด้านความสุภาพ ด้านความปลอดภัย ด้านลักษณะภายนอกไม่แตกต่าง

6.4 สถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความสะอาด ด้านความสามารถ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความคงเส้นคงวา ด้านความปลอดภัย ด้านความเข้าใจลูกค้ำ แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสุภาพ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านลักษณะภายนอกไม่แตกต่างกัน

6.5 อาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ยกเว้น ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความปลอดภัย ด้านลักษณะภายนอก ด้านความเข้าใจลูกค้ำ แตกต่างกันด้านความสะอาด ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความสุภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความคงเส้นคงวาไม่แตกต่างกัน

6.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความสะอาด ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความปลอดภัย ด้านลักษณะภายนอก ด้านความเข้าใจลูกค้ำ แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความสุภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความคงเส้นคงวาไม่แตกต่างกัน

6.7 ภูมิลำเนา (ตามทะเบียนบ้าน) ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความสุภาพ ด้านลักษณะภายนอก ด้านความเข้าใจลูกค้ำ แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านความสะอาด ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความคงเส้นคงวา ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความปลอดภัยไม่แตกต่างกัน



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

283

7. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐ จำแนกตาม ปัจจัยในการเลือกใช้บริการของผู้ป่วยนอก

7.1 เหตุผลของการเลือกใช้บริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความสะอาด ยกเว้น ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสุภาพ ด้านความคงเส้นคงวา ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความปลอดภัย ด้านลักษณะภายนอก ด้านความเข้าใจลูกค้าแตกต่างกัน ด้านความสามารถ ด้านความน่าเชื่อถือไม่แตกต่างกัน

7.2 รายละเอียดเกี่ยวกับโรคที่ท่านเป็น และวิธีการรักษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านความสะอาด ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความสุภาพ ด้านความคงเส้นคงวา ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความปลอดภัย ด้านลักษณะภายนอก ด้านความเข้าใจลูกค้าไม่แตกต่างกัน

7.3 สิทธิการรักษาพยาบาลต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความสะอาด ด้านความปลอดภัย ด้านลักษณะภายนอก ด้านความเข้าใจลูกค้า แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความสุภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความคงเส้นคงวาไม่แตกต่างกัน

7.4 ระยะเวลาการเดินทางมารับการบริการ ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความสะอาด ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความสุภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความคงเส้นคงวา ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความปลอดภัย ด้านลักษณะภายนอก ด้านความเข้าใจลูกค้าไม่แตกต่างกัน

8. ระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐ ด้านความสะอาด ด้านความสุภาพ ด้านความคงเส้นคงวา ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความปลอดภัย ด้านความเข้าใจลูกค้า สามารถพยากรณ์ระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลรัฐได้ร้อยละ 85.6

โรงพยาบาลเอกชน

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีการศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส. มีสถานภาพสมรส มีอาชีพเกษตรกร/รับจ้าง มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท มีภูมิลำเนา (ตามทะเบียนบ้าน) อยู่ในเขตเทศบาลสุพรรณบุรี

2. ปัจจัยในการเลือกใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลของเอกชน ส่วนใหญ่มีเหตุผลในการเลือกใช้บริการเพราะค่ารักษาไม่แพง/ใช้ตามสิทธิบัตร ได้รับรายละเอียด



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

284

เกี่ยวกับโรคและวิธีการรักษาแต่ไม่ค่อยเข้าใจ มีสิทธิการรักษาพยาบาล โดยเบิกกองทุนประกันสังคม และมีระยะเวลาการเดินทางมารับบริการ 30 นาที - 1 ชั่วโมง

3. การระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลเอกชน ด้านการบริการ ด้านราคาการบริการ ด้านช่องทางการบริการ ด้านการส่งเสริมการบริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ป่วยนอกมีการตัดสินใจโดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น ด้านลักษณะทางกายภาพการบริการ ผู้ป่วยนอกมีการตัดสินใจโดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก

4. ระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชน ประกอบด้วย ด้านความสามารถ ด้านความสุภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความคงเส้นคงวา ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความปลอดภัย ด้านความเข้าใจลูกค้า ผู้ป่วยนอกมีความคิดเห็นโดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านความสะดวก ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านลักษณะภายนอก ผู้ป่วยนอกมีความคิดเห็นโดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก

5. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลเอกชน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ป่วยนอก

5.1 เพศต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการ ด้านการบริการ ด้านราคาการบริการ ด้านราคาการบริการ ด้านช่องทางการบริการ ด้านการส่งเสริมการบริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพการบริการ ด้านกระบวนการให้บริการไม่แตกต่างกัน

5.2 อายุต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการ ด้านการบริการ ด้านการส่งเสริมการบริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพการบริการ ด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างกัน ยกเว้นด้านราคาการบริการ ด้านช่องทางการบริการไม่แตกต่างกัน

5.3 ระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการ ด้านการส่งเสริมการบริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างกัน ยกเว้นด้านการบริการ ด้านราคาการบริการ ด้านช่องทางการบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพการบริการไม่แตกต่างกัน

5.4 สถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ แตกต่างกัน ยกเว้นด้านการบริการ ด้านราคาการบริการ ด้านช่องทางการบริการ ด้านการส่งเสริมการบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพการบริการไม่แตกต่างกัน

5.5 อาชีพต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการ ด้านราคาการบริการ ด้านช่องทางการบริการ ด้านการส่งเสริมการบริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพการบริการแตกต่างกัน ยกเว้นด้านการบริการ กระบวนการให้บริการไม่แตกต่างกัน



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

285

5.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการ ด้านช่องทางการบริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ แตกต่างกัน ยกเว้นด้านการบริการ ด้านราคาการบริการ ด้านการส่งเสริมการบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพการบริการไม่แตกต่างกัน

5.7 ภูมิลำเนา (ตามทะเบียนบ้าน) ต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการ ด้านการบริการ ด้านราคาการบริการ ด้านช่องทางการบริการ ด้านการส่งเสริมการบริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพการบริการ ด้านกระบวนการให้บริการไม่แตกต่างกัน

6. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชน จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ป่วยนอก

6.1 เพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความสะดวก ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความสุภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความคงเส้นคงวา ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความปลอดภัย ด้านลักษณะภายนอก ด้านความเข้าใจลูกค้า ไม่แตกต่างกัน

6.2 อายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความสะดวก ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความสุภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความคงเส้นคงวา ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความปลอดภัย ด้านลักษณะภายนอก ด้านความเข้าใจลูกค้า ไม่แตกต่างกัน

6.3 ระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความสะดวก ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความเข้าใจลูกค้าแตกต่างกัน ยกเว้นด้านความสุภาพ ด้านความคงเส้นคงวา ด้านความปลอดภัย ด้านลักษณะภายนอก ไม่แตกต่างกัน

6.4 สถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความสะดวก ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านลักษณะภายนอกแตกต่างกัน ยกเว้นด้านความสามารถ ด้านความสุภาพ ด้านความคงเส้นคงวา ด้านความปลอดภัย ด้านความเข้าใจลูกค้าไม่แตกต่างกัน

6.5 อาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านลักษณะภายนอกด้านความเข้าใจลูกค้าแตกต่างกัน ยกเว้นด้านความสามารถ ด้านความสุภาพ ด้านความคงเส้นคงวา ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความปลอดภัยไม่แตกต่างกัน

6.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความสะดวก ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความคงเส้นคงวา ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้าน



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

286

ความปลอดภัย ด้านลักษณะภายนอกแตกต่างกัน ยกเว้น ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความสุภาพ ด้านความเข้าใจลูกค้าไม่แตกต่างกัน

6.7 ภูมิลำเนา (ตามทะเบียนบ้าน) ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความสะอาด ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความสุภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความคงเส้นคงวา ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความปลอดภัย ด้านลักษณะภายนอก ด้านความเข้าใจลูกค้าไม่แตกต่างกัน

7. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชน จำแนกตามปัจจัยในการเลือกใช้บริการของผู้ป่วยนอก

7.1 เหตุผลของการเลือกใช้บริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความสะอาด ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความสุภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความคงเส้นคงวา ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความปลอดภัย ด้านลักษณะภายนอก ด้านความเข้าใจลูกค้าไม่แตกต่างกัน

7.2 รายละเอียดเกี่ยวกับโรคที่เป็น และวิธีการรักษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความสะอาด ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความสุภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความคงเส้นคงวา ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความปลอดภัย ด้านลักษณะภายนอก ด้านความเข้าใจลูกค้าไม่แตกต่างกัน

7.3 สิทธิการรักษาพยาบาล ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความสะอาด ด้านความสุภาพ ด้านลักษณะภายนอกแตกต่างกัน ยกเว้นด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความคงเส้นคงวา ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความปลอดภัย ด้านความเข้าใจลูกค้าไม่แตกต่างกัน

7.4 ระยะเวลาการเดินทางมารับการบริการ ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความสะอาด ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความสุภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความคงเส้นคงวา ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความปลอดภัย ด้านลักษณะภายนอก ด้านความเข้าใจลูกค้าไม่แตกต่างกัน

8. ระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความปลอดภัย สามารถพยากรณ์ระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลรัฐได้ร้อยละ 75.7



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

287

## อภิปรายผล

ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลของรัฐและเอกชน ในจังหวัดสุพรรณบุรี มีดังนี้  
โรงพยาบาลของรัฐ

1. ปัจจัยในการเลือกใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลของรัฐ ส่วนใหญ่มีเหตุผลในการเลือกใช้บริการเพราะค่ารักษาไม่แพง/ใช้ตามสิทธิบัตร ได้รับรายละเอียดเกี่ยวกับโรคและวิธีการรักษา แต่ไม่ค่อยเข้าใจ มีสิทธิการรักษาพยาบาล โดยเบิกประกันสุขภาพถ้วนหน้า และมีระยะเวลาการเดินทางมารับบริการ 30 นาที - 1 ชั่วโมง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของปราณี ศรีดงแก้ว (2550 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อระบบการให้บริการทางการแพทย์ : กรณีศึกษา ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบางไผ่

2. การระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐ ประกอบด้วย ด้านการบริการ ด้านราคาการบริการ ด้านช่องทางการบริการ ด้านการส่งเสริมการบริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ป่วยนอกมีการตัดสินใจโดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ยกเว้นด้านลักษณะทางกายภาพการบริการ ผู้ป่วยนอกมีการตัดสินใจโดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ จอร์จ (George. 1949 : 620) ได้กล่าวว่า การตัดสินใจ คือ การเลือกทางเลือกใดทางเลือกหนึ่งที่ตั้งอยู่บนรากฐานของกฎเกณฑ์จากทางเลือกสองทางหรือมากกว่าสองทางเลือกที่เป็นไปได้และให้ความเห็นว่ามิระดับขั้นตอนความสำคัญอยู่หลายประการ

3. ระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐ ประกอบด้วย ด้านความสะดวก ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความสุภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความคงเส้นคงวา ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความปลอดภัย ด้านลักษณะภายนอก ด้านความเข้าใจลูกค้า ผู้ป่วยนอกมีความคิดเห็นโดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ บุญประสพ เกตุขาว (2546 : บทคัดย่อ) เรื่องความพึงพอใจต่อบริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลทุ่งใหญ่ อำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ผู้ป่วยนอกมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

4. ระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐ จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ป่วยนอก พบว่า เพศ การศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ภูมิลำเนา (ตามทะเบียนบ้าน) ต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการ ด้านการบริการ ด้านช่องทางการบริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพการบริการแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สัมพันธ์ ภูไพบูลย์ (2540 : 114) กล่าวว่า การตัดสินใจ คือ การเลือก





# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

288

ดำเนินการจากทางเลือกหลาย ๆ หนทาง โดยการคิดหาเหตุผลและผลที่ตามมาประกอบ ผู้บริหารจำเป็นต้องทำหน้าที่ในการตัดสินใจเกือบทุกขั้นตอนของการทำงาน ทั้งในด้านองค์การและส่วนตัว ซึ่งอาจจะมีส่วนเกี่ยวพันกันบ้าง การตัดสินใจจะมีทั้งงานที่สำคัญที่เป็นงานหลักและการตัดสินใจประจำวันที่มีความสำคัญน้อยซึ่งมีแนวปฏิบัติอยู่แล้ว

5. ระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลรัฐ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ป่วยนอก พบว่า ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ภูมิลำเนา (ตามทะเบียนบ้าน) ต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการ ด้านความสะดวก ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสุภาพ ด้านความคงเส้นคงวา ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความปลอดภัย ด้านลักษณะภายนอก ด้านความเข้าใจลูกค้า แตกต่างกันอย่างสอดคล้องกับแนวคิดของ สุกชัย คามวัลย์ (2544 : 12-15) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจร หรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกกว่า ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมายการบริการของรัฐ ในเชิงรับจะเน้นให้บริการตามระเบียบแบบแผน

6. ระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐ จำแนกตามปัจจัยในการเลือกใช้บริการของผู้ป่วยนอก พบว่า เหตุผลของการเลือกใช้บริการและสิทธิการรักษาพยาบาล ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความสะดวก ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสุภาพ ด้านความคงเส้นคงวา ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความปลอดภัย ด้านลักษณะภายนอก ด้านความเข้าใจลูกค้า แตกต่างกันอย่างชัดเจนเกี่ยวกับโรคที่ท่านเป็น และวิธีการรักษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของริสเซอร์ (Risser. 1975 : 46) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นระดับของความสอดคล้องระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้ป่วยต่อการดูแลและการบริการพยาบาลที่ได้รับตามความเป็นจริง

7. ระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐ ด้านความสะดวก ด้านความสุภาพ ด้านความคงเส้นคงวา ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความปลอดภัย ด้านความเข้าใจลูกค้า สามารถพยากรณ์ระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลรัฐ และเอกชน ได้ร้อยละ 85.6 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริพร พงษ์ระวีวงศา (2541 : 23) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหมายถึงความรู้สึกรู้สึกของผู้ป่วยจากการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการด้านต่างๆ เมื่อมารับบริการ ได้แก่ การให้ความรู้ การบริการพยาบาล สิ่งแวดล้อมในหอผู้ป่วย ตลอดจนบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่พยาบาล



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

289

## โรงพยาบาลของเอกชน

1. ปัจจัยในการเลือกใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลของเอกชน ส่วนใหญ่มีเหตุผลในการเลือกใช้บริการเพราะค่ารักษาไม่แพง/ใช้ตามสิทธิบัตร ได้รับรายละเอียดเกี่ยวกับโรคและวิธีการรักษา แต่ไม่ค่อยเข้าใจ มีสิทธิการรักษาพยาบาล โดยเบิกกองทุน ประกันสังคม และมีระยะเวลาการเดินทางมารับบริการ 30 นาที - 1 ชั่วโมง ซึ่งสอดคล้องกับ ผลงานวิจัยของ ปราณี ศรีดงแก้ว (2550 : บทคัดย่อ) เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อระบบ การให้บริการทางการแพทย์ : กรณีศึกษา ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบางไผ่

2. การระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการ โรงพยาบาลเอกชน ด้านการบริการ ด้านราคาการบริการ ด้านช่องทางการบริการ ด้านการส่งเสริมการบริการ ด้าน บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ป่วยนอกมีการตัดสินใจโดยรวมเห็นด้วยอยู่ใน ระดับปานกลาง ยกเว้น ด้านลักษณะทางกายภาพการบริการ ผู้ป่วยนอกมีการตัดสินใจโดยรวมเห็น ด้วยอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เชสเตอร์ (Chester. 1938 : 881) ได้กล่าวถึง กระบวนการตัดสินใจว่า เป็นเทคนิควิธีที่จะลดจำนวนทางเลือกการเลือกลงมา เพราะฉะนั้น การเลือกทางเลือกนั้นจะใช้เทคนิควิธีใดก็ตามที่จะเลือกทางเลือกเหล่านั้นมาเหลือทางเดียว นั้นก็หมายถึงว่าเลือกทางใดทางหนึ่งขึ้นมานั่นเอง

3. ระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ โรงพยาบาลเอกชน ประกอบด้วย ด้านความสามารถ ด้านความสุภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความคงเส้นคงวา ด้าน การตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความปลอดภัย ด้านความเข้าใจลูกค้า ผู้ป่วยนอกมีความคิดเห็น โดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น ด้านความสะอาด ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านลักษณะ ภายนอก ผู้ป่วยนอกมีความคิดเห็นโดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2544 : 12) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ คือ ภาวะการณั้แสดงออกถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจาก การบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวัง เกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและความพึงพอใจในงาน ของผู้ให้บริการ

4. ระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการ โรงพยาบาลเอกชน จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ป่วยนอก พบว่า อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีระดับการ ตัดสินใจใช้บริการ ด้านการบริการ ด้านการส่งเสริมการบริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้าน ลักษณะทางกายภาพการบริการ ด้านกระบวนการให้บริการ แตกต่างกัน สถานภาพสมรส และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการ ด้านช่องทางการบริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

290

ด้านกระบวนการให้บริการ แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วุฒิชัย จำนวนค์ (2541 : 1 – 2) กล่าวว่า การตัดสินใจ (Decision making) คือ การกำหนดวัตถุประสงค์ การวางแผน ตลอดจนการติดต่อสื่อสารและการควบคุมงาน เพื่อที่จะให้ปฏิบัติการต่างๆ เป็นไปในลักษณะที่จะสอดคล้องกับการบรรลุถึงวัตถุประสงค์ดังที่กำหนดไว้นั้น ซึ่งจะเป็นได้ทุกขั้นตอนนั้นจำเป็นต้องมีการตัดสินใจเข้ามาเกี่ยวข้องด้วยเสมอ

5. ระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ป่วยนอก พบว่า ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความสะดวก ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความเข้าใจลูกค้าแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ มอร์ส (Morse. 1953 : 27) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถความตึงเครียดของบุคคลให้น้อยลงได้ ถ้าความตึงเครียดมีมากก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจซึ่งความตึงเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ หากมนุษย์มีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนอง ก็จะทำให้เกิดความพอใจ

6. ระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชน จำแนกตามปัจจัยในการเลือกใช้บริการของผู้ป่วยนอก พบว่า สิทธิการรักษาพยาบาลมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความสะดวก ด้านความสุภาพ ด้านลักษณะภายนอกแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ริสเซอร์ (Risser. 1975 : 46) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นระดับของความสอดคล้องระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้ป่วยต่อการดูแล และการบริการพยาบาลที่ได้รับตามความเป็นจริง

7. ระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความปลอดภัย สามารถพยากรณ์ระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการ โรงพยาบาลรัฐ ได้ร้อยละ 75.7 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อเดย์ และแอนเดอร์เซน (Aday and Andersen. 1971 : 108) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึก หรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปในสถานที่ให้บริการนั้นๆ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งความพึงพอใจจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

291

## ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

1. ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐ และเอกชน

1.1 ด้านความสะดวก ผู้ป่วยนอกมีความพึงพอใจโดยรวม ระดับปานกลาง อาจเนื่องจากผู้ป่วยนอกต้องการความสะดวกมากขึ้น เช่น การมีเก้าอี้ไว้บริการให้รอและพักสำหรับรอใช้บริการ เพียงพอต่อการมารับบริการของผู้ป่วยและมีความสะดวกในการติดต่อตั้งแต่ยื่นบัตรจนถึงรับยา

1.2 ด้านการติดต่อสื่อสาร ผู้ป่วยนอกมีความพึงพอใจโดยรวม ระดับปานกลาง อาจเนื่องจากผู้ป่วยต้องการความชัดเจนในการอธิบายเรื่องต่างๆของโรคที่เป็นและวิธีการรักษาอย่างเข้าใจและยังร่วมไปถึงการประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลในด้านต่างๆอย่างทั่วถึง

1.3 ด้านความสามารถ ผู้ป่วยนอกมีความพึงพอใจโดยรวม ระดับปานกลาง อาจเนื่องจาก ผู้ป่วยนอกต้องการเจ้าหน้าที่หรือแพทย์ผู้เชี่ยวชาญที่มีความชำนาญในการแพทย์ ในการดูแลและช่วยเหลือเกี่ยวกับโรคและสุขภาพที่ผู้ป่วยรักษาอยู่และยังแนะนำผู้ป่วยให้สามารถดูแลตัวเองได้ด้วย

1.4 ด้านความสุภาพ ผู้ป่วยนอกมีความพึงพอใจโดยรวม ระดับปานกลาง อาจเนื่องจากผู้ป่วยต้องการให้เจ้าหน้าที่มีความยิ้มแย้มและพร้อมบริการกับผู้ป่วยทุกท่านเหมือนกัน ไม่ใช่เลือกปฏิบัติและยังดูแลเอาใจใส่เหมือนกับผู้ป่วยเป็นญาติของตน

1.5 ด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ป่วยนอกมีความพึงพอใจโดยรวม ระดับปานกลาง อาจเนื่องจากผู้ป่วยมีความมั่นใจในชื่อเสียงของ โรงพยาบาลแต่โรงพยาบาลจะต้องมีจรรยาบรรณด้านการรักษาต่อผู้ป่วยทุกคนเท่าเทียมกัน

1.6 ด้านความคงเส้นคงวา ผู้ป่วยนอกมีความพึงพอใจโดยรวม ระดับปานกลาง อาจเนื่องจากผู้ป่วยต้องการได้รับบริการตรงต่อเวลาตามที่นัดหมายไว้และควรเสมอต้นเสมอปลายในการให้บริการของโรงพยาบาลไม่เห็นแก่พวกพ้อง ไม่เอาเปรียบคนไข้คนอื่น ๆ

1.7 ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ผู้ป่วยนอกมีความพึงพอใจโดยรวม ระดับปานกลาง อาจเนื่องจากผู้ป่วยมีความต้องการความรวดเร็วในการให้บริการในขั้นตอนต่าง ๆ เช่น ระยะเวลาในการรอพบแพทย์ และมีความกระตือรือร้นและความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการตลอดจนความต่อเนื่องของการให้บริการไม่ซ้ำจุดใดจุดหนึ่ง

1.8 ด้านความปลอดภัย ผู้ป่วยนอกมีความพึงพอใจโดยรวม ระดับปานกลาง อาจเนื่องจาก ผู้ป่วยต้องการความสะอาดของเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการตรวจรักษา



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

292

ผู้ป่วย และมีการป้องกันความผิดพลาดในการให้บริการ เช่น ถ้ามชื้อ - สกุลของผู้ป่วยก่อนนัดยา เพื่อป้องกันการนัดยาผิดคน

1.9 ด้านลักษณะภายนอก ผู้ป่วยนอกมีความพึงพอใจโดยรวม ระดับปานกลาง เนื่องจาก ผู้ป่วยต้องการให้โรงพยาบาลรักษาความสะอาดความสวยงามความเป็นระเบียบของโรงพยาบาล โดยเฉพาะความทันสมัยและความเหมาะสมของอุปกรณ์ที่นำมาใช้ในการบริการ

1.10 ด้านความเข้าใจลูกค้า ผู้ป่วยนอกมีความพึงพอใจโดยรวม ระดับปานกลาง อาจเนื่องจาก ผู้ป่วยอยากให้เจ้าหน้าที่มีความใส่ใจในการให้ความช่วยเหลือและสอบถามอาการเบื้องต้นและให้คำแนะนำเบื้องต้นระหว่างรอพบแพทย์

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาถึงปัญหาของการให้บริการจากเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลของรัฐ และเอกชนที่ให้บริการด้วยเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาหาข้อเท็จจริง ว่าปัญหาเกิดจากสิ่งใดและนำผลที่ได้มาแก้ปัญหาให้มีบริการที่ดีโรงพยาบาลของรัฐและเอกชนต่อไป

2. ควรมีการศึกษาประสิทธิภาพในการดำเนินงานที่มีผลต่อการบริหารจัดการโรงพยาบาลของรัฐและเอกชน