

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา ภายใต้โครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัด พัฒนาเครือข่าย” ที่มีผลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมการใช้บริการความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมการใช้บริการ และ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” การวิจัยครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามจากผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” จำนวน 398 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที ค่าเอฟ ค่าแอลเอสดี และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์หุคูณ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยเรื่องการบริหารจัดการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา ภายใต้โครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัด พัฒนาเครือข่าย” ที่มีผลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุต่ำกว่า 25 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช. อาชีพลูกจ้างเอกชน (ทุกระดับ) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-7,000 และสิทธิการรักษาบัตรทอง (30 บาท)

2. พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ส่วนใหญ่สาเหตุที่เลือกใช้บริการเดินทางสะดวก ประเภทของการใช้บริการ

ตรวจรักษาโรคทั่วไปในวันเวลาที่ให้บริการจันทร์ - ศุกร์ ช่วงเวลาที่ให้บริการ 8.00 – 12.00 น.และ ความถี่ในการให้บริการนานๆ ครั้ง (มารับบริการน้อยกว่าเดือนละ 1 ครั้ง)

3. ความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านการวางแผนเพื่อให้บริการ ด้านการจัดองค์การเพื่อการบริหาร โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วน ด้านการจูงใจ/การนำเพื่อมาใช้บริการ และด้านการควบคุมคุณภาพการบริการ โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

4. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ประกอบด้วย ด้านมาตรฐานและคุณภาพการบริการ และด้านวัสดุอุปกรณ์ โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วน ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

5. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ

5.1 ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านการวางแผนเพื่อให้บริการ ด้านการจัดองค์การเพื่อการบริหาร ด้านการจูงใจ/การนำเพื่อมาใช้บริการ และด้านการควบคุมคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

5.2 ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านการวางแผนเพื่อให้บริการ ด้านการจัดองค์การเพื่อการบริหาร ด้านการจูงใจ/การนำเพื่อมาใช้บริการ และด้านการควบคุมคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

5.3 ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านการวางแผนเพื่อให้บริการ ด้านการจัดองค์การเพื่อการบริหาร ด้านการจูงใจ/การนำเพื่อมาใช้บริการ และด้านการควบคุมคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

5.4 ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านการวางแผนเพื่อให้บริการ ด้านการจัดองค์การเพื่อการบริหาร ด้านการจูงใจ/การนำเพื่อมาใช้บริการ และด้านการควบคุมคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

5.5 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านการวางแผนเพื่อให้บริการ ด้าน

การจัดองค์การเพื่อให้บริการ ด้านการจูงใจ/การนำเพื่อมาใช้บริการ และด้านการควบคุมคุณภาพ การบริการแตกต่างกัน

5.6 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านการวางแผนเพื่อให้บริการ ด้านการจัดองค์การเพื่อให้บริการ ด้านการจูงใจ/การนำเพื่อมาใช้บริการ และด้านการควบคุมคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

5.7 ผู้ใช้บริการที่มีสิทธิการรักษาต่างกัน มีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านการวางแผนเพื่อให้บริการ ด้านการจัดองค์การเพื่อให้บริการ ด้านการจูงใจ/การนำเพื่อมาใช้บริการ และด้านการควบคุมคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

6. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” จำแนกตามจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ

6.1 ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านมาตรฐานและคุณภาพการบริการ ด้านวัสดุอุปกรณ์ ไม่แตกต่างกันด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม แตกต่างกัน

6.2 ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านวัสดุอุปกรณ์ ไม่แตกต่างกันส่วน ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม และด้านมาตรฐานและคุณภาพการบริการ แตกต่างกัน

6.3 ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านวัสดุอุปกรณ์ ไม่แตกต่างกันส่วน ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม และด้านมาตรฐานและคุณภาพการบริการ แตกต่างกัน

6.4 ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านวัสดุอุปกรณ์ ไม่แตกต่างกันส่วน ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม และด้านมาตรฐานและคุณภาพการบริการ แตกต่างกัน

6.5 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านวัสดุอุปกรณ์ ไม่แตกต่างกันส่วน ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม และด้านมาตรฐานและคุณภาพการบริการ แตกต่างกัน

8. ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณระหว่างความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านการจัดองค์การเพื่อการบริหาร ด้านการจูงใจ/การนำเพื่อมาใช้บริการ และด้านการควบคุมคุณภาพการบริการ มีความสัมพันธ์ และมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ระดับปานกลาง

อภิปรายผล

ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา ภายใต้โครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัด พัฒนาเครือข่าย” ที่มีผลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีประเด็นที่ผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านการวางแผนเพื่อให้บริการ ด้านการจัดองค์การเพื่อการบริหาร โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วน ด้านการจูงใจ/การนำเพื่อมาใช้บริการ และด้านการควบคุมคุณภาพการบริการ โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางอาจเนื่องมาจาก การวางแผนในการจัดสรรบุคลากรทางการแพทย์ เหมาะสมกับปริมาณงานที่รับผิดชอบมีการเตรียมความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลาโดยการจัดองค์การเพื่อการบริหารของโรงพยาบาลมีขั้นตอนไม่ยุ่งยากในการรับบริการ บุคลากรมีเพียงพอต่อการบริการการดูแลอาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ระเบียบเรียบร้อย และต่อเนื่อง ซึ่งมีการจูงใจในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้าใจรูปแบบการบริการด้วยความเสมอภาคแก่ผู้ใช้บริการอย่างเท่าเทียมกันทุกคนและ การปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการตลอดเวลา รวมทั้งมีการควบคุมคุณภาพการบริการ ในการวัสดุและอุปกรณ์ที่มีคุณภาพเพียงพอกับการให้บริการ และให้การรักษา ปรึกษาแนะนำ ชักจูงจากบุคลากรทางการแพทย์ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของวันวิสาข์ นนทะน้า (2548, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพบริการและความพึงพอใจของผู้ป่วยต่องานบริการเภสัชกรรมผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลคอนสวรรค์จังหวัดชัยภูมิพบว่า คุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการมีค่าต่ำกว่าคุณภาพบริการตามความคาดหวังในทุกด้านโดยควรมีการปรับปรุงมากที่สุด

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ประกอบด้วย ด้านมาตรฐานและคุณภาพการบริการ และด้านวัสดุอุปกรณ์ โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วน ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม โดยรวมมี

ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจากบุคลากรของโครงการมีแพทย์ที่มีความละเอียด/ความสามารถในการตรวจและมีความใส่ใจต่อการบอกเล่า อาการเจ็บป่วยของผู้รับบริการ ให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ โดยด้านอาคารสถานที่ที่มีที่นั่งพักผ่อนรอรับบริการแต่ละหน่วยบริการมีเพียงพอ อาคารสถานที่ มีความสะอาด มีความสว่าง / มีการระบายอากาศมีป้ายแสดง / บอกหน่วยบริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน และมีสถานที่จอดรถเพียงพอ ซึ่งมีมาตรฐานและคุณภาพการบริการในด้านวัสดุอุปกรณ์ที่มีความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ทางการแพทย์ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของนิภาพร นาคะประเสริฐกุล (2555, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลของรัฐและเอกชน ในจังหวัดสุพรรณบุรีผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจที่ในคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชน โดยรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและสอดคล้องกับ อภิญญา คีเอี่ยม (2549, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลภาครัฐ ในจังหวัดนครปฐม พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลภาครัฐในจังหวัดนครปฐม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

3. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและ สิทธิการรักษาต่างกัน มีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านการวางแผนเพื่อให้บริการ ด้านการจัดองค์การเพื่อให้บริการ ด้านการจูงใจ/การนำเพื่อมาใช้บริการ และด้านการควบคุมคุณภาพการบริการแตกต่างกันอาจเนื่องมาจากการวางแผนในการจัดสรรบุคลากรทางการแพทย์ที่รับผิดชอบมีการเตรียมความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลาโดยการจัดองค์การเพื่อให้บริการของ โรงพยาบาลมีขั้นตอนไม่ยุ่งยากในการรับบริการ บุคลากรมีเพียงพอต่อการบริการ มีการปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการตลอดเวลา รวมทั้งมีการควบคุมคุณภาพการบริการในการวัสดุและอุปกรณ์ที่มีคุณภาพเพียงพอกับการให้บริการ และให้การรักษา ปรีกษาแนะนำ ชัดเจนจากบุคลากรทางการแพทย์ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของนิภาพร นาคะประเสริฐกุล (2555, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลของรัฐและเอกชน ในจังหวัดสุพรรณบุรีผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการ แตกต่างกัน

4. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” จำแนกตามจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ พบว่า

ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและ สิทธิการรักษาต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านมาตรฐานและคุณภาพการบริการ แตกต่างกันอย่างเนื่องมาจากบุคลากรของโครงการมีแพทย์ที่มีความละเอียด/ ความสามารถในการตรวจและมีความใส่ใจต่อการบอกเล่า อาการเจ็บป่วยของผู้รับบริการ ให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของอภิญา ดีเยี่ยม (2549, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลภาครัฐ ในจังหวัดนครปฐมพบว่า ผู้ที่มีอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ อาชีพเกษตรกรมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอาชีพอื่น ๆ และผู้ใช้สิทธิบัตรสุขภาพ 30 บาท มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มที่ใช้สิทธิในการรักษาอื่น ๆ แตกต่างกัน

5. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” จำแนกตามจำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีสาเหตุที่เลือกใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม และด้านมาตรฐานและคุณภาพการบริการ แตกต่างกันผู้ใช้บริการที่มีวันเวลาที่ใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านมาตรฐานและคุณภาพการบริการ แตกต่างกันผู้ใช้บริการที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการ และความถี่ในการใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านบุคลากร แตกต่างกันอย่างเนื่องมาจากบุคลากรของโครงการมีแพทย์ที่มีความละเอียด/ ความสามารถในการตรวจและมีความใส่ใจต่อการบอกเล่า อาการเจ็บป่วยของผู้รับบริการ ให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ซึ่งมีมาตรฐานและคุณภาพการบริการในด้านวัสดุอุปกรณ์ที่มีความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ทางการแพทย์ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของนิภาพร นาคะประเสริฐกุล (2555, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลของรัฐและเอกชน ในจังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกัน

6. ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณระหว่างความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านการจัดองค์การ

เพื่อการบริการ ด้านการจูงใจ/การนำเพื่อมาใช้บริการ และด้านการควบคุมคุณภาพการบริการ มีความสัมพันธ์ และมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัด พัฒนาเครือข่าย” อาจเนื่องมาจากโครงการมีการจัดองค์การเพื่อการบริการของโรงพยาบาลมีขั้นตอนไม่ยุ่งยากในการรับบริการ มีบุคลากรเพียงพอต่อการบริการการดูแลอาคารสถานที่ที่มีความสะอาด เรียบร้อย และต่อเนื่อง ซึ่งมีการจูงใจในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้าใจรูปแบบการบริการด้วยความเสมอภาคแก่ผู้ใช้บริการอย่างเท่าเทียมกันทุกคนและ การปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการตลอดเวลา รวมทั้งมีการควบคุมคุณภาพการบริการในการวัสดุและอุปกรณ์ที่มีคุณภาพเพียงพอกับการให้บริการ และให้การรักษา ปรึกษาแนะนำ ชัดเจนจากบุคลากรทางการแพทย์ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของนิภาพร นาคะประเสริฐกุล (2555, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลของรัฐและเอกชน ในจังหวัดสุพรรณบุรีพบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐ มีความสัมพันธ์และมีผลต่อ การตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอก และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชน มีความสัมพันธ์และมีผลต่อ การตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอก

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะซึ่งอาจเป็นประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้ และเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยในครั้งต่อไป ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

1.1 การบริหารจัดการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา ภายใต้โครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัด พัฒนาเครือข่าย”

1.1.1 ด้านการวางแผนเพื่อให้บริการ ควรมีการจัดสรรบุคลากรทางการแพทย์เหมาะสมกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ และมีการเตรียมความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา

1.1.2 ด้านการจัดองค์การเพื่อการบริการ ควรมีบุคลากรมีเพียงพอต่อการบริการ โดยโรงพยาบาลมีขั้นตอนไม่ยุ่งยากในการรับบริการ และการดูแลอาคารสถานที่ที่มีความสะอาด เรียบร้อย และต่อเนื่อง

1.1.3 ด้านการจูงใจ/การนำเพื่อมาใช้บริการ ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้าใจรูปแบบการบริการ ความเสมอภาคแก่ผู้ใช้บริการอย่างเท่าเทียมกันทุกคน และมีการปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการตลอดเวลา

1.1.4 ด้านการควบคุมคุณภาพการบริการ ควรมีการให้การรักษา ปรีกษาแนะนำชัดเจนจากบุคลากรทางการแพทย์วัสดุและอุปกรณ์ที่มีคุณภาพเพียงพอกับการให้บริการและการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

1.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประทับใจ ไร้ความแออัด พัฒนาเครือข่าย”

1.2.1 ด้านบุคลากร ควรมีแพทย์ มีความละเอียด/ ความสามารถในการตรวจและมีความใส่ใจต่อการบอกเล่า อาการเจ็บป่วยของผู้รับบริการเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการและเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ

1.2.2 ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ควรมีที่นั่งพักขณะรอรับบริการแต่ละหน่วยบริการมีเพียงพอมีป้ายแสดง / บอกหน่วยบริการต่าง ๆ อย่างชัดเจนและสถานที่จอดรถเพียงพอ

1.2.3 ด้านมาตรฐานและคุณภาพการบริการ ควรมีการให้สุศึกษา / ความรู้เกี่ยวกับโรคต่าง ๆ โดยให้ข้อแนะนำในการใช้ยารักษาโรค

1.2.4 ด้านวัสดุอุปกรณ์ควรมีวัสดุอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่มีความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ทางการแพทย์วัสดุอุปกรณ์ทางการแพทย์ต้องมีความเพียงพอและมีลักษณะการเก็บรักษาอุปกรณ์ทางการแพทย์ให้พร้อมใช้งานที่ดี

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาถึงปัญหาของการให้บริการจากเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลที่ให้บริการด้วยเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาหาข้อเท็จจริง ว่าปัญหาเกิดจากสิ่งใดและนำผลที่ได้มาแก้ปัญหาให้มีการบริการที่ดีโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา ภายใต้โครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัด พัฒนาเครือข่าย”ต่อไป

2.2 ควรมีการศึกษาประสิทธิภาพในการดำเนินงานที่มีผลต่อการบริหารจัดการโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา ภายใต้โครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัด พัฒนาเครือข่าย”