

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การในวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. วิธีดำเนินการวิจัย
3. สรุปผลการวิจัย
4. อภิปรายผลการวิจัย
5. ข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการของผู้ป่วยที่มีต่อคุณภาพการให้บริการต่าง ๆ ในโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการจำแนกตามสถานภาพของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ในที่นี้คือผู้รับบริการที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปี ขึ้นไป ในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลเอกชนประเภทโรงพยาบาลที่ตรวจรักษาโรคทั่วไป ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำนวน 2 แห่ง ประกอบด้วย โรงพยาบาลกรุงเทพจันทบุรี และโรงพยาบาลศิริเวช
2. การเลือกกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้รับบริการจากโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ประกอบด้วย จำนวนรับบริการของประชากรในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชน ในจังหวัดจันทบุรี ปี พ.ศ. 2555

โรงพยาบาลกรุงเทพจันทบุรี อัตราการใช้บริการ 245,641 คน

โรงพยาบาลศิริเวช อัตราการใช้บริการ 33,480 คน

(สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี กระทรวงสาธารณสุข. 2555 : ไม่ปรากฏเลขหน้า)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้รวบรวมจากเอกสาร งานวิจัย และแบบสอบถาม เพื่อนำมาสร้างแบบสอบถามสำหรับงานวิจัยในครั้งนี้ แบบสอบถามความพึงพอใจในการรับบริการ แบบสอบถามนี้ ผู้วิจัยได้สร้างและปรับปรุงขึ้น โดยมีลักษณะและแนวทางในการสร้าง ดังนี้

ลักษณะของแบบสอบถาม และการตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้รับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Checklist) จำนวนทั้งสิ้น 7 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ วุฒิการศึกษา รายได้ครอบครัวต่อเดือน ลักษณะการเจ็บป่วย และรับรู้ความรุนแรงของการเจ็บป่วย

ตอนที่ 2 เป็นคำถามถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลเอกชน จังหวัดจันทบุรี รวม 6 ด้าน จำนวน 30 ข้อ

ซึ่งลักษณะคำถามเป็นคำถามแบบประมาณค่า (Rating Scale) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว กำหนดเกณฑ์ให้คะแนน 1 - 5 แทนระดับความพึงพอใจ

ตอนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเป็นการกำหนดจากความคิดเห็นจากผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอก และในส่วนข้อเสนอแนะจะมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended Question)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามโดยการดำเนินการสร้างแบบสอบถามเป็นขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยทำหนังสือขออนุญาตแจกแบบสอบถามจาก มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาล ทั้ง 2 แห่ง เพื่อขออนุญาตแจกแบบสอบถามผู้รับบริการในโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี
2. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วออกเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการ โรงพยาบาลโดยใช้การสุ่มตัวอย่างโดยใช้การสุ่มตามสะดวก จากผู้มารับบริการในช่วงเวลาระหว่าง 8.00 - 16.00 น.

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย ผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้งหมดดำเนินการเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล และประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อประมวลผลและวิเคราะห์หาค่าต่าง ๆ ดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับ
2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้รับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และคำนวณหาค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำมาเสนอในรูปแบบของตารางและความเรียง

3. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี รวม 6 ด้าน คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านการประสานงานของการบริการ ด้านอรรถยาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านคุณภาพการบริการ ด้านค่าใช้จ่ายในการบริการ โดยการคำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4. วิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี รวม 6 ด้าน คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านการประสานงานของการบริการ ด้านอรรถยาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านคุณภาพการบริการ ด้านค่าใช้จ่ายในการบริการ จำแนกตามเพศ โดยใช้การทดสอบค่า t-test จำแนกตาม อายุ อาชีพ วุฒิการศึกษา รายได้ครอบครัวต่อเดือน ลักษณะการเจ็บป่วย การรับรู้ ความรุนแรงของการเจ็บป่วย โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทำการทดสอบความแตกต่าง รายคู่โดยใช้วิธีของเซฟเฟ้ (Scheffe's Method)

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

1. ผู้ตอบสอบถามการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ส่วนมากเป็นเพศหญิง (ร้อยละ 59.80) อายุระหว่าง 31- 40 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 41.30) อาชีพรับราชการมากที่สุด (ร้อยละ 24.80) วุฒิการศึกษาปริญญาตรี/สูงกว่ามากที่สุด (ร้อยละ 46.50) รายได้ครอบครัวต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท มากที่สุด (ร้อยละ 29.80) ลักษณะการเจ็บป่วยเจ็บป่วยด้วยโรคเฉียบพลันมากที่สุด (ร้อยละ 53.00) การรับรู้ความรุนแรงของการเจ็บป่วยความรุนแรงน้อย สามารถทำงานได้ทุกอย่างมากที่สุด (ร้อยละ 56.50)

2. ความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมพบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.04$) เรียงตามลำดับจากคะแนนเฉลี่ย จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านคุณภาพการบริการ ($\bar{X} = 3.23$) รองลงมาด้านอรรถยาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.11$) ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ($\bar{X} = 3.09$) ด้านความสะดวกที่ได้รับ ($\bar{X} = 3.01$) ด้านการประสานงานของการบริการ ($\bar{X} = 2.97$) และด้านค่าใช้จ่ายในการบริการ ($\bar{X} = 2.87$) ตามลำดับ

3. จากการการศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี สถานภาพของผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ วุฒิการศึกษา

รายได้ครอบครัวต่อเดือน ลักษณะการเจ็บป่วย การรับรู้ความรุนแรงของการเจ็บป่วยต่างกัน มีความพึงพอใจในการรับบริการในภาพรวมแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านการประสานงานของการบริการ ด้านอรรถาธิบายความสนใจของผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านคุณภาพการบริการ ด้านค่าใช้จ่ายในการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงข้อเสนอแนะโดยให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมว่าในด้านความสะดวกที่ได้รับควรมีการเพิ่มการให้บริการที่ครอบคลุมครบวงจร เช่น การบริการต้อนรับกับผู้มารับบริการที่พรียกพร้อมเพราะผู้มารับบริการไม่รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการในการให้บริการในด้านคุณภาพการให้บริการ เช่น บริการเกี่ยวกับ Wifi เพื่อรองรับการบริการเพื่อความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร สถานที่จอดรถที่สะดวกไม่ห่างจากตัวอาคารมากนัก การบริการเพิ่มเติมเพื่อความสะดวก เช่น ร้านค้า ร้านอาหารและร้านกาแฟ สำหรับญาติ หรือสำหรับผู้มารับบริการระหว่างการรอรับบริการที่เป็นเวลานาน และสถานที่ในการรอรับบริการที่เพียงพอไม่ต้องยืนรอและแออัดในการรับบริการ

อภิปรายผล

จากการศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยได้นำประเด็นที่น่าสนใจมาอภิปรายผลตามกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้

1. สมมุติฐานข้อที่ 1 ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกันระหว่างเพศชายกับเพศหญิง พบว่า โดยรวมและรายด้านมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ จากผลการศึกษาทำให้ทราบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกันเป็นสิ่งที่ไม่มีผลต่อการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของกฤษณี โพธิ์ชนะพันธ์ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลแพทย์โรคผิวหนัง ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2. สมมุติฐานข้อที่ 2 ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการรับบริการในภาพรวมแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านการประสานงานของการบริการ ด้านอรรถาธิบายความสนใจของผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านคุณภาพการบริการ ด้านค่าใช้จ่ายในการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ จากผลการศึกษาทำให้ทราบว่าผู้รับบริการ

ที่มีอายุต่างกันเป็นสิ่งที่ไม่มีผลต่อการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการของโรงพยาบาล ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของอนงค์ เอื้อวัฒนา (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้รับบริการนอกโรงพยาบาลอำนาจเจริญ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลางร้อยละ 65.60 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ความสะดวกการประสานบริการ อธิยาศัย ข้อมูลที่ได้รับคุณภาพบริการและค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการอยู่ในระดับเดียวกันคือระดับปานกลาง

3. สมมุติฐานข้อที่ 3 ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจในการรับบริการในภาพรวมแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านการประสานงานของการบริการ ด้านอธิยาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการด้านคุณภาพการบริการ ด้านค่าใช้จ่ายในการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ จากผลการศึกษาทำให้ทราบว่าผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกันเป็นสิ่งที่ไม่มีผลต่อการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการของโรงพยาบาล ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของไพศาล ดวงชาตม (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการของโรงพยาบาลมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้ป่วยที่มีความแตกต่างกันในเรื่องระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์ การเข้าพักรักษาพยาบาลและประเภทห้องผู้ป่วยที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าวไม่แตกต่างกัน

4. สมมุติฐานข้อที่ 4 ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการรับบริการในภาพรวมแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านการประสานงานของการบริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านอธิยาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านคุณภาพการบริการ ด้านค่าใช้จ่ายในการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ จากผลการศึกษาทำให้ทราบว่าผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันเป็นสิ่งที่ไม่มีผลต่อการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการของโรงพยาบาล ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของมยุรี หนูรัมย์ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จากการศึกษาพบว่า พฤติกรรมของผู้ป่วยในการเลือกโรงพยาบาลเพื่อรับบริการรักษาพยาบาลมีความคล้ายคลึงกับพฤติกรรมของผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าจากแหล่งบริการ

5. สมมุติฐานข้อที่ 5 ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ครอบครัวต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการรับบริการในภาพรวมแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านความสะดวก

ที่ได้รับ ด้านการประสานงานของการบริการ ด้านอรรถยาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านคุณภาพการบริการ ด้านค่าใช้จ่ายในการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ จากผลการศึกษาทำให้ทราบว่าผู้รับบริการที่มีรายได้ครอบครัวต่อเดือนต่างกันเป็นสิ่งที่ไม่มีผลต่อการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการของโรงพยาบาล ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของเจนจิรา สังข์วรรณะ (2541 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลของผู้ประกอบอาชีพอิสระ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า การตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลส่วนใหญ่ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลาย ๆ ปัจจัย คือ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ค่ารักษาพยาบาล สถานที่ตั้ง ความมีชื่อเสียงของแพทย์ ความสะดวกในการติดต่อ นอกจากนี้ยังมีปัจจัยทางด้านความสะดวก ปลอดภัย ความรวดเร็วในการบริการอีกด้วย

6. สมมุติฐานข้อที่ 6 ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีลักษณะการเจ็บป่วยมีความพึงพอใจในการรับบริการในภาพรวมแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านการประสานงานของการบริการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านอรรถยาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านคุณภาพการบริการ ด้านค่าใช้จ่ายในการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ จากผลการศึกษาทำให้ทราบว่าผู้รับบริการที่มีลักษณะการเจ็บป่วยต่างกันเป็นสิ่งที่ไม่มีผลต่อการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการของโรงพยาบาล ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของธนวัฒน์ นันทสมบุญ (2542 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาวิจัยถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของประชาชนต่อการใช้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชน ในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้ารับบริการในโรงพยาบาลเอกชน ส่วนใหญ่เป็นปัจจัยทางด้านประชากรและสังคม ส่วนปัจจัยทางด้านสุขภาพมีผลน้อย

7. สมมุติฐานข้อที่ 7 ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่าผู้รับบริการที่มีการรับรู้ความรุนแรงของการเจ็บป่วยมีความพึงพอใจในการรับบริการในภาพรวมแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านอรรถยาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการบริการ ด้านค่าใช้จ่ายในการบริการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านการประสานงานของการบริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ จากผลการศึกษาทำให้ทราบว่าผู้รับบริการที่มีการรับรู้ความรุนแรงของการเจ็บป่วยต่างกันเป็นสิ่งที่ไม่มีผลต่อการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการของโรงพยาบาล ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของประภาส วิถีวัฒนา (2542 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาวิจัยถึงปัจจัยที่มีผลต่อการกลับเข้ารับการรักษาของผู้ป่วยเดิมของสถานบริการสุขภาพพิเศษมหาวิทยาลัย

เชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการกลับเข้ารับบริการซ้ำ คือ 1) ผู้ป่วยสามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลได้ 2) แพทย์มีความเชี่ยวชาญ 3) แพทย์ที่มาตรวจ มีผู้ป่วยจากโรงพยาบาลอื่นตามมารักษา 4) ชื่อเสียงขององค์กร 5) คุณภาพการบริการ 6) ค่าใช้จ่ายมีความเหมาะสม 7) สถานที่สะอาด 8) โปรแกรมการตรวจพิเศษ 9) ความรวดเร็ว 10) การได้ส่วนลดจากบัตร V.I.P. และการให้บริการที่ดีกว่าโรงพยาบาลอื่น ส่วนผู้ป่วยที่มารับบริการเพียงครั้งเดียวและผู้ป่วยที่ไม่กลับมาใช้บริการให้เหตุผล คือ 1) ไม่สามารถเบิกค่ารักษาได้ 2) ค่าใช้จ่ายไม่เหมาะสม 3) บริการล่าช้า 4) ไม่ได้ได้รับความสะดวกจากทำเลที่ตั้งอาคารสถานที่สถานที่จอดรถ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการศึกษาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยขอเสนอแนะเกี่ยวกับเรื่อง ความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ดังนี้ คือ

1. ด้านค่าใช้จ่ายในการบริการเมื่อดำเนินการปรับปรุงงานจนได้ผลลัพธ์สอดคล้องตามเป้าหมายให้เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานก่อนและหลังการปรับปรุงงาน เช่น การเปรียบเทียบด้านระยะเวลา ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพการให้บริการหรือด้านต้นทุนค่าใช้จ่าย โดยจะต้องสามารถชี้ให้เห็นได้ว่าการปรับปรุงงานนั้น เกิดประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่า และเมื่อเชื่อมั่นได้ว่างานที่ได้ดำเนินการปรับปรุงแล้วเป็นสิ่งดีก็ให้กำหนดเป็นมาตรฐานที่เป็นลายลักษณ์อักษรและประกาศใช้ รวมทั้งต้องดำเนินการขยายผลไปยังกระบวนการอื่นที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน ทั้งนี้ต้องรักษาและปรับปรุงมาตรฐานอย่างต่อเนื่อง
2. ผู้รับบริการจำนวนมากมักจะไม่มีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการตลอดจนไม่ทราบ ดังนั้นการประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลที่ชัดเจนจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกมากขึ้น
3. การมีสวัสดิการการรักษาพยาบาล มีส่วนสำคัญต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเช่นกัน และพบว่า ยังมีผู้ใช้บริการไม่มีสวัสดิการการรักษาพยาบาลอยู่เป็นจำนวนมาก มีสวัสดิการจากบริษัทประกันชีวิตมีอยู่จำนวนน้อย ดังนั้นข้อมูลที่ได้จากการวิจัยนี้ น่าจะเป็นประโยชน์ต่อบริษัทประกันชีวิต ในการแสวงหาโอกาสจากการที่ผู้ใช้บริการส่วนมากไม่มีสวัสดิการการรักษาพยาบาลนี้
4. ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจและประทับใจกับการบริการที่คืบหน้าประทับใจ ทำให้สามารถสร้างความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการสูงสุดของลูกค้าได้
5. การมีแพทย์ที่มีความชำนาญเฉพาะทางจะเป็นสิ่งจูงใจผู้เลือกใช้บริการสำหรับโรงพยาบาลเอกชนที่เปิดกิจการอยู่แล้ว หรือที่กำลังจะเปิดกิจการในอนาคต ควรจะคำนึงถึง

เป็นลำดับแรก รวมถึงการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ให้บริการทราบถึงศักยภาพที่โรงพยาบาลมีอยู่ และที่จะพัฒนาต่อไป

6. ผู้ใช้บริการทุกคนมีความคาดหวังที่จะได้รับความพึงพอใจสูงสุดจากการมาใช้บริการทางการแพทย์ ดังนั้นจึงควรมีการปรับปรุง และพัฒนาในทุกด้านประกอบด้วยปัจจัยภายใน ให้สามารถต่อสู้กับปัจจัยภายนอก คือ ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ เพื่อให้องค์กรสามารถมีความได้เปรียบในการแข่งขันที่ยั่งยืนได้ต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยทางด้านส่วนประสมการตลาดต่อการบริการแต่ละปัจจัย ย่อยต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลต่อไป
2. โรงพยาบาลแต่ละแห่งสามารถนำ ข้อมูลจากการวิจัยไปวิเคราะห์อย่างละเอียด เพื่อนำไปพัฒนาในส่วนที่ดีแล้ว