

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

ในการค้นคว้าแบบอิสระ หัวข้อเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาชัย จังหวัดสมุทรสาคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาชัย

ผลการศึกษสามารถสรุปได้ 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลมหาชัย จังหวัดสมุทรสาคร

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นหญิงมีอายุระหว่าง 21-30 ปี สถานภาพสมรสแล้ว มีการศึกษาระดับประถมศึกษาเป็นพนักงานบริษัท/ร้านค้า/ลูกจ้าง มีรายได้ อยู่ระหว่าง 5,001-15,000 บาท ต่อเดือน มีที่พักอยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร

#### ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการมาเป็นระยะเวลาน้อยกว่า 1 ปี มีความถี่ในการมาใช้บริการเดือนละครั้ง แผนกที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นแผนกอายุรกรรม โดยส่วนใหญ่เป็นผู้รับผิดชอบค่ารักษาพยาบาลเอง ยังไม่ได้สมัครเป็นสมาชิกของโรงพยาบาล เหตุผลที่ใช้บริการส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่า อยู่ใกล้บ้าน/ใกล้ที่ทำงาน โดยส่วนใหญ่ไม่ได้ใช้โรงพยาบาลอื่นด้วย ที่มาของการได้รับข่าวสารของโรงพยาบาลส่วนใหญ่มาจากญาติพี่น้อง/เพื่อน มีความสนใจโปรแกรมการตรวจสุขภาพหรือการรักษาที่มีส่วนลดพิเศษให้ โดยให้ความสนใจ โปรแกรมการตรวจสุขภาพพื้นฐาน

### ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อแผนกผู้ป่วยนอก

#### 1. ด้านบริการ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมต่อบริการในระดับมาก โดยที่มีความพึงพอใจต่อความครบถ้วนของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์เป็นลำดับแรก และมีความพึงพอใจต่อการออกใบรับรองแพทย์หรือใบเคลมประกันเป็นลำดับสุดท้าย

#### ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอกจำแนกตามเพศ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นชาย มีความพึงพอใจโดยรวมต่อด้านบริการอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยที่มีความพึงพอใจต่อความครบถ้วนของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์เป็นลำดับแรก และมีความพึงพอใจต่อบริการโทรศัพท์ให้ข้อมูลเป็นลำดับสุดท้าย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมต่อด้านบริการอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยที่มีความพึงพอใจต่อความครบถ้วนของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์เป็นลำดับแรกและมีความพึงพอใจต่อบริการออกใบรับรองแพทย์หรือใบเคลมประกันเป็นลำดับสุดท้าย

#### ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอกจำแนกตามรายได้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท ต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อบริการอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยที่มีความพึงพอใจต่อความครบถ้วนของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์เป็นลำดับแรก และมีความพึงพอใจต่อบริการโทรศัพท์ให้ข้อมูลเป็นลำดับสุดท้าย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 5,001-15,000 บาท ต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อบริการอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยที่มีความพึงพอใจต่อความครบถ้วนของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์เป็นลำดับแรก และมีความพึงพอใจต่อบริการออกใบรับรองแพทย์หรือใบเคลมประกันเป็นลำดับสุดท้าย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 15,001-25,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อบริการอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยที่มีความพึงพอใจต่อความครบถ้วนของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์เป็นลำดับแรก และมีความพึงพอใจต่อบริการออกใบรับรองแพทย์หรือใบเคลมประกันเป็นลำดับสุดท้าย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 25,001-35,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อบริการอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยที่มีความพึงพอใจต่อการตรวจรักษาโดยแพทย์เฉพาะทางเป็นลำดับแรก และมีความพึงพอใจต่อบริการโทรศัพท์ให้ข้อมูลเป็นลำดับสุดท้าย

โดยรวมต่อบริการอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยที่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการรักษา การตรวจรักษาโดยแพทย์เฉพาะทาง และบริการออกไปรับรองแพทย์หรือใบเคลมประกันเป็นลำดับแรกเท่ากัน และมีความพึงพอใจต่อบริการ โทรศัพท์ให้ข้อมูลเป็นลำดับสุดท้าย

ผู้ตอบสอบถามที่มีรายได้ตั้งแต่ 50,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อบริการอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่อความครบถ้วนของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์เป็นลำดับแรก และมีความพึงพอใจต่อบริการ โทรศัพท์ให้ข้อมูลเป็นลำดับสุดท้าย

## 2. ด้านราคา

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมต่อราคาค่าบริการในระดับมาก โดยที่มีความพึงพอใจต่อค่าเอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะและวิเคราะห์ผลเป็นลำดับแรก และมีความพึงพอใจต่อค่ายาและค่าธรรมเนียมใบรับรองแพทย์หรือใบเคลมประกันเป็นลำดับสุดท้าย

### ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อราคาค่าบริการจำแนกตามเพศ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นชาย มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมต่อด้านราคาค่าบริการอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยที่มีความพึงพอใจต่อค่าตรวจพิเศษ เช่น เอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะและวิเคราะห์ผลเป็นลำดับแรก และมีความพึงพอใจต่อค่ายาเป็นลำดับสุดท้าย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นหญิง มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมต่อด้านราคาค่าบริการอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยที่มีความพึงพอใจต่อค่าตรวจพิเศษ เช่น เอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะและวิเคราะห์ผลเป็นลำดับแรก และมีความพึงพอใจต่อค่าธรรมเนียมใบรับรองแพทย์หรือใบเคลมบริษัทประกันเป็นลำดับสุดท้าย

### ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อราคาค่าบริการจำแนกตามรายได้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาทต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมต่อราคาค่าบริการอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยที่มีความพึงพอใจต่อค่าตรวจพิเศษ เช่น เอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะและวิเคราะห์ผลเป็นลำดับแรก และมีความพึงพอใจต่อค่ายาเป็นลำดับสุดท้าย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 5,001-15,000 บาทต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมต่อราคาค่าบริการอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยที่มีความพึงพอใจต่อค่าตรวจพิเศษ เช่นเอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะและวิเคราะห์ผลเป็นลำดับแรก และมีความพึงพอใจต่อค่ายาเป็นลำดับสุดท้าย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 15,001-25,000 บาทต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมต่อราคาค่าบริการอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่อค่าตรวจพิเศษ เช่น เอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะและวิเคราะห์ผลเป็นลำดับแรก และมีความพึงพอใจต่อค่าธรรมเนียมใบรับรองแพทย์ใบเคลมประกันเป็นลำดับสุดท้าย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 25,001-35,000 บาทต่อเดือนมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมต่อราคาค่าบริการอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่อค่าตรวจพิเศษ เช่น เอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะและวิเคราะห์ผลเป็นลำดับแรก และมีความพึงพอใจต่อค่าธรรมเนียมใบรับรองแพทย์ใบเคลมประกัน เป็นลำดับสุดท้าย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 35,001-50,000บาทต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมต่อราคาค่าบริการอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่อค่าตรวจพิเศษ เช่น เอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะและวิเคราะห์ผล เป็นลำดับแรก และมีความพึงพอใจต่อค่ายาเป็นลำดับสุดท้าย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ตั้งแต่ 50,001บาทขึ้นไปต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมต่อราคาค่าบริการอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่อค่ายาเป็นลำดับแรก และมีความพึงพอใจต่อค่าบริการตรวจรักษาเป็นลำดับสุดท้าย

### 3. ด้านสถานที่หรือช่องทางให้บริการ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมต่อสถานที่หรือช่องทางให้บริการในระดับมาก โดยที่มีความพึงพอใจต่อทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทางเป็นลำดับแรก และมีความพึงพอใจต่อการมีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ( เช่น ร้านขายของโทรศัพท์สาธารณะ ร้านอาหาร ) เป็นลำดับสุดท้าย

#### ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสถานที่หรือช่องทางให้บริการจำแนกตามเพศ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นชาย มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมต่อสถานที่หรือช่องทางให้บริการในระดับพึงพอใจมาก โดยที่มีความพึงพอใจต่อทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทางเป็นลำดับแรก และมีความพึงพอใจต่อการมีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ( เช่น ร้านขายของโทรศัพท์สาธารณะ ร้านอาหาร)เป็นลำดับสุดท้าย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นหญิง มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมต่อสถานที่หรือช่องทางให้บริการในระดับพึงพอใจมาก โดยที่มีความพึงพอใจต่อทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทางเป็นลำดับแรก และมีความพึงพอใจต่อการมีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ (เช่น ร้านขายของโทรศัพท์สาธารณะ ร้านอาหาร) เป็นลำดับสุดท้าย

**ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสถานที่หรือช่องทางให้บริการจำแนกตามรายได้**

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาทต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมต่อสถานที่หรือช่องทางการให้บริการในระดับมาก โดยที่มีความพึงพอใจต่อด้านมีระบบการถ่ายเทอากาศภายในอาคารที่ดีเป็นลำดับแรก และมีความพึงพอใจต่อการมีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ (เช่น ร้านขายของ โทรทัศน์สาธารณะ ร้านอาหาร) เป็นลำดับสุดท้าย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 5,001-15,000 บาทต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมต่อสถานที่หรือช่องทางการให้บริการในระดับมาก โดยที่มีความพึงพอใจต่อด้านทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง และด้านอาคารสถานที่สะอาดเป็นลำดับแรกเท่ากัน และมีความพึงพอใจต่อการมีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ (เช่น ร้านขายของ โทรทัศน์สาธารณะ ร้านอาหาร) เป็นลำดับสุดท้าย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 15,001-25,000 บาทต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมต่อสถานที่หรือช่องทางการให้บริการในระดับมาก โดยที่มีความพึงพอใจต่อด้านทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทางเป็นลำดับแรก และมีความพึงพอใจต่อด้านที่จอดรถเพียงพอ ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอ และการมีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ (เช่น ร้านขายของ โทรทัศน์สาธารณะ ร้านอาหาร) เป็นลำดับสุดท้ายเท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 25,001-35,000 บาทต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมต่อสถานที่หรือช่องทางการให้บริการในระดับมาก โดยที่มีความพึงพอใจต่อด้านทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทางเป็นลำดับแรก และมีความพึงพอใจต่อด้านการมีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ (เช่น ร้านขายของ โทรทัศน์สาธารณะ ร้านอาหาร) เป็นลำดับสุดท้าย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 35,001-50,000 บาทต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมต่อสถานที่หรือช่องทางการให้บริการในระดับมาก โดยที่มีความพึงพอใจต่อด้านทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง ด้านที่จอดรถเพียงพอ ด้านอาคารสถานที่สะอาด และมีความปลอดภัย เป็นลำดับแรก และมีความพึงพอใจต่อด้านห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอเป็นลำดับสุดท้าย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ตั้งแต่ 50,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมต่อสถานที่หรือช่องทางการให้บริการในระดับมาก โดยที่มีความพึงพอใจต่อด้านทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทางเป็นลำดับแรก และมีความพึงพอใจต่อด้านการมีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ (เช่น ร้านขายของ โทรทัศน์สาธารณะ ร้านอาหาร) เป็นลำดับสุดท้าย

#### 4. ด้านการส่งเสริมการจำหน่ายบริการ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมต่อการส่งเสริมการจำหน่ายบริการในระดับมาก โดยที่มีความพึงพอใจต่อการที่โรงพยาบาลมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคมเป็นลำดับแรก และมีความพึงพอใจต่อการให้ส่วนลดแก่สมาชิกของโรงพยาบาล เป็นลำดับสุดท้าย

##### ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการส่งเสริมการจำหน่ายบริการจำแนกตามเพศ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นชาย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมต่อการส่งเสริมการจำหน่ายบริการในระดับมาก โดยที่มีความพึงพอใจต่อการที่โรงพยาบาลมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคมเป็นลำดับแรก และมีความพึงพอใจต่อการให้ส่วนลดแก่สมาชิกของโรงพยาบาลเป็นลำดับสุดท้าย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นหญิง มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมต่อการส่งเสริมการจำหน่ายบริการในระดับมาก โดยที่มีความพึงพอใจต่อการที่โรงพยาบาลมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคมเป็นลำดับแรก และมีความพึงพอใจต่อการให้ส่วนลดแก่สมาชิกของโรงพยาบาลเป็นลำดับสุดท้าย

##### ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการส่งเสริมการจำหน่ายบริการจำแนกตามรายได้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาทต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมต่อการส่งเสริมการจำหน่ายบริการในระดับมาก โดยที่มีความพึงพอใจต่อการโฆษณาและประชาสัมพันธ์สื่อต่างๆ และการที่โรงพยาบาลมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคมเป็นลำดับแรกเท่ากัน และมีความพึงพอใจต่อการให้ส่วนลดแก่สมาชิกของโรงพยาบาลเป็นลำดับสุดท้าย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 5,001-15,000 บาทต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมต่อการส่งเสริมการจำหน่ายบริการในระดับมาก โดยที่มีความพึงพอใจต่อการที่โรงพยาบาลมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคมฯ เป็นลำดับแรก และมีความพึงพอใจต่อการให้ส่วนลดแก่สมาชิกของโรงพยาบาลเป็นลำดับสุดท้าย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 15,001-25,000 บาทต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมต่อการส่งเสริมการจำหน่ายบริการในระดับมาก โดยที่มีความพึงพอใจต่อการโฆษณาและประชาสัมพันธ์สื่อต่างๆ เป็นลำดับแรก และมีความพึงพอใจต่อการตรวจสอบราคาพิเศษเป็นลำดับสุดท้าย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 25,001-35,000 บาทต่อเดือนมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมต่อการส่งเสริมการจำหน่ายบริการในระดับมาก โดยที่มีความพึงพอใจต่อการที่โรงพยาบาลมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคมฯ เป็นลำดับแรก และมีความพึงพอใจต่อการโฆษณา

และประชาสัมพันธ์สื่อต่างๆ เป็นลำดับสุดท้าย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 35,001-50,000 บาทต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมต่อการส่งเสริมการจำหน่ายบริการในระดับมาก โดยที่มีความพึงพอใจต่อการที่โรงพยาบาลมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคมฯ เป็นลำดับแรก และมีความพึงพอใจต่อการให้ส่วนลดแก่สมาชิกของโรงพยาบาลเป็นลำดับสุดท้าย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ตั้งแต่ 50,000 บาทขึ้นไปต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมต่อการส่งเสริมการจำหน่ายบริการในระดับปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่อการตรวจสุขภาพราคาพิเศษเป็นลำดับแรก และมีความพึงพอใจต่อการโฆษณาและประชาสัมพันธ์สื่อต่างๆ การให้ส่วนลดแก่สมาชิกของโรงพยาบาล การที่โรงพยาบาลมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคมเป็นลำดับสุดท้ายเท่ากัน

##### 5. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมต่อบุคลากรที่ให้บริการในระดับมาก โดยที่มีความพึงพอใจต่อบุคลากรแพทย์ เป็นลำดับแรกและความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่การเงินนอกเป็นลำดับสุดท้าย

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบุคลากรที่ให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกจำแนกตามเพศ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นชาย มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมต่อบุคลากรที่ให้บริการในระดับมาก โดยที่มีความพึงพอใจต่อแพทย์ และเจ้าหน้าที่เอกซเรย์, ตรวจเลือด/ปัสสาวะ และวิเคราะห์ผล เป็นลำดับแรกเท่ากัน และมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บริการทั่วไปเป็นลำดับสุดท้าย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นหญิง มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมต่อบุคลากรที่ให้บริการในระดับมาก โดยที่มีความพึงพอใจต่อเภสัชกรเป็นลำดับแรก และมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่การเงินนอกเป็นลำดับสุดท้าย

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบุคลากรที่ให้บริการจำแนกตามรายได้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาทต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมต่อบุคลากรที่ให้บริการในระดับมาก โดยที่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่เอกซเรย์, ตรวจเลือด/ปัสสาวะและวิเคราะห์ผลเป็นลำดับแรก และมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่การเงินนอกเป็นลำดับสุดท้าย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 5,001-15,000 บาทต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมต่อบุคลากรที่ให้บริการในระดับมาก โดยที่มีความพึงพอใจต่อแพทย์และเภสัชกร

เป็นลำดับแรกเท่ากัน และมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่การเงินนอกเป็นลำดับสุดท้าย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 15,001-25,000 บาทต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมต่อบุคลากรที่ให้บริการในระดับมาก โดยที่มีความพึงพอใจต่อแพทย์เป็นลำดับแรก และมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่เอกซเรย์ตรวจเลือด/ปัสสาวะฯ เป็นลำดับสุดท้าย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 25,001-35,000 บาทต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมต่อบุคลากรที่ให้บริการในระดับมาก โดยที่มีความพึงพอใจต่อแพทย์เป็นลำดับแรก และมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่การเงินนอกเป็นลำดับสุดท้าย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 35,001-50,000 บาทต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมต่อบุคลากรที่ให้บริการในระดับมาก โดยที่มีความพึงพอใจต่อเภสัชกรเป็นลำดับแรก และมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บริการทั่วไปเป็นลำดับสุดท้าย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ตั้งแต่ 50,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมต่อบุคลากรที่ให้บริการในระดับมาก โดยที่มีความพึงพอใจต่อแพทย์และพยาบาลเป็นลำดับแรกเท่ากัน และมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่การเงินนอกเป็นลำดับสุดท้าย

#### 6. ด้านคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับจากบริการทางกายภาพ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับจากบริการทางกายภาพในระดับมาก โดยที่มีความพึงพอใจต่อเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยและเพียงพอเป็นลำดับแรก และมีความพึงพอใจต่อการมีแผนผังและสัญลักษณ์แสดงทางเดินและสถานที่ต่างๆ ในโรงพยาบาล เป็นลำดับสุดท้าย

**ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับจากบริการทางกายภาพจำแนกตามเพศ**

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นชาย มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับจากบริการทางกายภาพในระดับมาก โดยที่มีความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้รับจากเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยและเพียงพอเป็นลำดับแรก และมีความพึงพอใจต่อการมีแผนผังและสัญลักษณ์แสดงทางเดินและสถานที่ต่างๆ ในโรงพยาบาล เป็นลำดับสุดท้าย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นหญิง มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับจากบริการทางกายภาพในระดับมาก โดยที่มีความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้รับจากเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยและเพียงพอเป็นลำดับแรก และมีความพึงพอใจต่อการมีแผนผังและสัญลักษณ์แสดงทางเดินและสถานที่ต่างๆ ในโรงพยาบาล เป็นลำดับสุดท้าย





พอ เป็นลำดับแรก และมีความพึงพอใจต่อการมีแผนผังและสัญลักษณ์แสดงทางเดินและสถานที่ต่าง ๆ ในโรงพยาบาล เป็นลำดับสุดท้าย

#### 7. ด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมต่อขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการในระดับมาก โดยที่มีความพึงพอใจต่อการได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยาเป็นลำดับแรก และมีความพึงพอใจต่อเวลาที่ใช้ในการรอชำระเงินเป็นลำดับสุดท้าย

**ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการจำแนกตามเพศ**

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นชาย มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมต่อขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการในระดับมาก โดยที่มีความพึงพอใจต่อการได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยาเป็นลำดับแรก และมีความพึงพอใจต่อเวลาที่ใช้ในการรอรับยาเป็นลำดับสุดท้าย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นหญิง มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมต่อขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการในระดับมาก โดยที่มีความพึงพอใจต่อการได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยาเป็นลำดับแรก และมีความพึงพอใจต่อเวลาที่ใช้ในการรอชำระเงินเป็นลำดับสุดท้าย

**ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการจำแนกตามรายได้**

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาทต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมต่อขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการในระดับมาก โดยที่มีความพึงพอใจต่อการได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา และการได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็นจากแพทย์/เจ้าหน้าที่เป็นลำดับแรกเท่ากัน และมีความพึงพอใจต่อเวลาที่ใช้ในการรอรับยาเป็นลำดับสุดท้าย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 5,001-15,000 บาทต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมต่อขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการในระดับมาก โดยที่มีความพึงพอใจต่อการได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยาเป็นลำดับแรก และมีความพึงพอใจต่อเวลาที่ใช้ในการรอชำระเงินเป็นลำดับสุดท้าย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 15,001-25,000 บาทต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมต่อขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการในระดับมาก โดยที่มีความพึงพอใจต่อการได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยาเป็นลำดับแรก และมีความพึงพอใจต่อเวลาที่ใช้ในการรอชำระเงินเป็นลำดับสุดท้าย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 25,001-35,000 บาทต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมต่อขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการในระดับมาก โดยที่มีความพึงพอใจต่อการได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยาเป็นลำดับแรก และมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนในการตรวจรักษา

เป็นลำดับสุดท้าย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 35,001-50,000 บาทต่อเดือนมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมต่อขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการในระดับมาก โดยที่มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนในการตรวจรักษา เวลาที่ใช้ในการรอรับยา การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็นจากแพทย์หรือเจ้าหน้าที่ การซักประวัติและการตรวจร่างกายและการประสานงานระหว่างหน่วยงานในโรงพยาบาล เป็นลำดับแรกเท่ากัน และมีความพึงพอใจต่อเวลาที่ใช้ในการรอรับการตรวจ เวลาที่ใช้ในการรอเอกซเรย์, ตรวจเลือดและวิเคราะห์ผล เวลาที่ใช้ในการรอชำระเงิน การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา เป็นลำดับสุดท้ายเท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ตั้งแต่ 50,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมต่อขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการในระดับมาก โดยที่มีความพึงพอใจต่อการประสานงานระหว่างหน่วยงานในโรงพยาบาลเป็นลำดับแรก และมีความพึงพอใจต่อเวลาที่ใช้ในการรอชำระเงิน และเวลาที่ใช้ในการรอรับยา เป็นลำดับสุดท้ายเท่ากัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## 8. ความพึงพอใจในการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกในภาพรวม

ตารางที่ 65 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด จำแนกตามองค์ประกอบของการให้บริการและตามเพศและระดับรายได้

องค์ประกอบของการให้บริการ	เพศ		ระดับรายได้ (หน่วย : บาทต่อเดือน)					
	ชาย	หญิง	ไม่เกิน 5,000	ระหว่าง 5,001 ถึง 15,000	ระหว่าง 15,001 ถึง 25,000	ระหว่าง 25,001 ถึง 35,000	ระหว่าง 35,001 ถึง 50,000	ตั้งแต่ 50,001 ขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ด้านบริการ	3.96 (มาก)	3.91 (มาก)	3.98 (มาก)	3.98 (มาก)	3.87 (มาก)	3.70 (มาก)	3.74 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)
ด้านราคา	3.61 (มาก)	3.56 (มาก)	3.71 (มาก)	3.61 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)
ด้านสถานที่	3.88 (มาก)	3.91 (มาก)	3.95 (มาก)	3.91 (มาก)	3.84 (มาก)	3.78 (มาก)	3.70 (มาก)	3.60 (มาก)
ด้านส่งเสริมการจำหน่ายบริการ	3.77 (มาก)	3.82 (มาก)	3.90 (มาก)	3.82 (มาก)	3.65 (มาก)	3.59 (มาก)	3.67 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)
ด้านบุคลากร	4.05 (มาก)	4.08 (มาก)	4.12 (มาก)	4.10 (มาก)	3.99 (มาก)	3.87 (มาก)	3.95 (มาก)	3.64 (มาก)
ด้านคุณภาพที่ได้รับทางกายภาพ	4.02 (มาก)	4.07 (มาก)	4.23 (มาก)	4.03 (มาก)	3.85 (มาก)	3.63 (มาก)	4.00 (มาก)	3.85 (มาก)
ด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ	3.92 (มาก)	3.91 (มาก)	4.05 (มาก)	3.92 (มาก)	3.74 (มาก)	3.67 (มาก)	3.73 (มาก)	3.57 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.95 (มาก)	3.96 (มาก)	4.04 (มาก)	3.98 (มาก)	3.86 (มาก)	3.75 (มาก)	3.81 (มาก)	3.54 (มาก)

4.50-5.00 = มากที่สุด 3.50-4.49 = มาก 2.50-3.49 = ปานกลาง 1.50-2.49 = น้อย 0.50-1.49 = น้อยที่สุด 0.00-0.49 = ไม่พอใจ

จากตารางที่ 65 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด จำแนกตามองค์ประกอบของการให้บริการและตามเพศและระดับรายได้ แสดงผลดังนี้

### ด้านบริการ

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นชายและหญิงมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมต่อด้านบริการในระดับมาก โดยที่ผู้ตอบแบบสอบถามชายมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจสูงกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นหญิง

ส่วนระดับรายได้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาทต่อเดือนและผู้มีรายได้ระหว่าง 5,001-15,000 บาทต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อด้านบริการในระดับมากเท่ากันและเป็นลำดับแรก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ตั้งแต่ 50,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อด้านบริการในระดับปานกลางและเป็นลำดับสุดท้าย

### ด้านราคา

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นชายและหญิงมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อด้านราคาในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นชายมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจสูงกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นหญิง

ส่วนระดับรายได้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาทต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อด้านราคาในระดับมากและเป็นลำดับแรก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ตั้งแต่ 50,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อด้านราคาในระดับปานกลางและเป็นลำดับสุดท้าย

### ด้านสถานที่หรือช่องทางให้บริการ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นชายและหญิง มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อด้านสถานที่หรือช่องทางให้บริการในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นหญิงมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจสูงกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นชาย

ส่วนระดับรายได้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาทต่อเดือนมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อด้านสถานที่หรือช่องทางให้บริการเป็นลำดับแรก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ตั้งแต่ 50,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อด้านสถานที่หรือช่องทางให้บริการเป็นลำดับสุดท้าย

### ด้านการส่งเสริมการจำหน่ายบริการ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นชายและหญิง มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการจำหน่ายบริการในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นหญิงมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจสูงกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นชาย

ส่วนระดับรายได้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท ต่อเดือนมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการดำเนินการส่งเสริมการจำหน่ายบริการในระดับมากและเป็นลำดับแรก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ตั้งแต่ 50,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในระดับปานกลางและเป็นลำดับสุดท้าย

#### ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นชายและหญิง มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อด้านบุคลากรที่ให้บริการในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นหญิงมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจสูงกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นชาย

ส่วนระดับรายได้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อด้านบุคลากรที่ให้บริการในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาทต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ตั้งแต่ 50,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย

#### ด้านคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับจากบริการทางกายภาพ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นชายและหญิงมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับจากบริการทางกายภาพในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นหญิง มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจสูงกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นชาย

ส่วนระดับรายได้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจที่มีต่อด้านคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับจากบริการทางกายภาพในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาทต่อเดือนมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 25,001-35,000 บาทต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย

#### ด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นชายและหญิงมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นชาย มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจสูงกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นหญิงเล็กน้อย

ส่วนระดับรายได้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาทต่อเดือนมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ตั้งแต่ 50,001 บาทขึ้นไปต่อเดือนมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย

### ด้านภาพรวมขององค์ประกอบของบริการ จำแนกตามเพศและรายได้

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามชายและหญิงมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมต่อองค์ประกอบของการให้บริการในระดับมาก โดยที่มีความพึงพอใจต่อด้านบุคลากรเป็นลำดับแรก และมีความพึงพอใจต่อด้านราคาเป็นลำดับสุดท้ายเช่นเดียวกัน

จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ ที่มีต่อองค์ประกอบของการให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในระดับมาก ดังสรุปได้ดังนี้

ผู้มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาทต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับจากบริการเป็นลำดับแรก และมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อด้านราคาเป็นลำดับสุดท้าย

ผู้มีรายได้ระหว่าง 5,001-15,000 บาทต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการเป็นลำดับแรก และมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจที่มีต่อด้านราคาเป็นลำดับสุดท้าย

ผู้มีรายได้ระหว่าง 15,001-25,000 บาทต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการเป็นลำดับแรก และมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจที่มีต่อด้านราคาเป็นลำดับสุดท้าย

ผู้มีรายได้ระหว่าง 25,001-35,000 บาทต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการเป็นลำดับแรก และมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจที่มีต่อด้านราคาเป็นลำดับสุดท้าย

ผู้มีรายได้ระหว่าง 35,001-50,000 บาทต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับจากบริการทางกายภาพเป็นลำดับแรก และมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อด้านราคาเป็นลำดับสุดท้าย

ผู้มีรายได้ตั้งแต่ 50,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับจากบริการทางกายภาพเป็นลำดับแรก และมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อด้านราคาเป็นลำดับสุดท้าย

สรุปค่าเฉลี่ยรวมของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด จำแนกตามองค์ประกอบของการให้บริการและตามเพศและระดับรายได้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นหญิงมีค่าเฉลี่ยรวมสูงกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นชายเล็กน้อยและอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ส่วนระดับรายได้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาทต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

## 5.2 อภิปรายผล

ในการศึกษานี้ใช้ทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการของ Philip Kotler เป็นหลัก โดยจะพิจารณาจากองค์ประกอบ 7 ประการ หรือ 7 P's ในการอภิปรายผล ดังนี้

### ด้านบริการ

จากการศึกษานี้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมต่อด้านบริการในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อความครบถ้วนของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์เป็นลำดับแรก ซึ่งพบว่าองค์ประกอบของบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีความสอดคล้องกันกับการศึกษาของบิงอร์ ผงผ่าน(2538) ซึ่งได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการของโรงพยาบาลชุมชน: ศึกษากรณีโรงพยาบาลกันทรลักษณ์ จังหวัดศรีสะเกษ ที่พบว่า ความพึงพอใจของผู้ป่วยขึ้นอยู่กับความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์

### ด้านราคา

จากการศึกษานี้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ไม่เกิน 5,000 บาทต่อเดือน และผู้ที่มีรายได้ระหว่าง 5,001-15,000 บาทต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อราคาค่าบริการในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ในขณะที่ผู้ที่มีรายได้ตั้งแต่ 15,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของปิยวรรณ ประคุณคงชัย(2533) ซึ่งศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการของโรงพยาบาลของรัฐ จังหวัดนครสวรรค์ ซึ่งพบว่าผู้ป่วยที่มีรายได้ต่ำมีความพึงพอใจต่อบริการสูงกว่าผู้ป่วยที่มีรายได้สูง

### ด้านสถานที่หรือช่องทางให้บริการ

จากการศึกษานี้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมต่อด้านสถานที่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทางเป็นลำดับแรก รองลงมาได้แก่ ความสะอาดของอาคารสถานที่ ความปลอดภัย ระบบการถ่ายเทอากาศภายในอาคารที่ดี การมีที่นั่งพักและที่นั่งรอตรวจอย่างเพียงพอ มีที่จอดรถเพียงพอ การตกแต่งสวยงาม ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอ โดยมีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เป็นลำดับสุดท้าย ซึ่งสอดคล้องในบางส่วนกับการศึกษาของลินซ์ และชูเลอร์ (Lynch and Schuele, 1990) ซึ่งได้ศึกษาถึงแหล่งที่มาของความพึงพอใจในคุณภาพบริการซึ่งพบว่า แหล่งที่มาของความพึงพอใจในคุณภาพบริการจากการมารับบริการแล้วเกิดความพึงพอใจได้แก่ สถานที่รอคอยและทำเลที่ตั้ง แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของรัชยา กุลวานิชไชยันท์ (2535) ซึ่งพบว่าในภาพรวมผู้ประกันตนได้รับความพึงพอใจต่อด้านความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกสูงสุด



### ด้านการส่งเสริมการจำหน่ายบริการ

จากการศึกษานี้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมต่อการส่งเสริมการจำหน่ายบริการในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม (การออกหน่วยปฐมพยาบาลเคลื่อนที่ การจัดอบรมให้ความรู้ทางวิชาการ / การจัดกิจกรรมต่างๆ) เป็นลำดับแรก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาเรื่องปัจจัยด้านส่วนประสมทางบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาล ที่เข้าร่วมโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าของผู้บริโภคในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ของวรัญญา เลียงลักษณ์เลิศ (2545) ซึ่งพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการจากโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า ให้ระดับความสำคัญในกิจกรรมส่งเสริมและป้องกันโรคอยู่ในระดับมาก

### ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

จากการศึกษานี้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบุคลากรแพทย์เป็นลำดับแรก โดยมีความพึงพอใจด้านมีความรู้ความชำนาญในการตรวจรักษาเป็นลำดับแรก รองลงมา มีบุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ มีมนุษยสัมพันธ์ อธิยาศัยดีมีกิจกรรมรยาท ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของลินซ์และชูลเลอร์ (Lynch and Schule, 1990) ซึ่งศึกษาถึงแหล่งที่มาของความพึงพอใจในคุณภาพบริการ ได้แก่ ความเชื่อในความสามารถ ความรู้ ความชำนาญของผู้ให้บริการ และสอดคล้องกับการศึกษาของบังอร ผงผ่าน (2538) ซึ่งพบว่าความพึงพอใจของผู้ป่วยขึ้นอยู่กับบุคลิก ท่าที มารยาทในการบริการ

### ด้านคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับจากบริการทางกายภาพ

จากการศึกษานี้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับจากบริการทางกายภาพในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่ออุปกรณ์ทางการแพทย์ทันสมัยและเพียงพอเป็นลำดับแรก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของลินซ์และชูลเลอร์ (Lynch and Schule, 1990) ซึ่งศึกษาถึงแหล่งที่มาของความพึงพอใจในคุณภาพบริการ ได้แก่ อุปกรณ์การรักษาที่ทันสมัยสามารถช่วยชีวิตได้

### ด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ

จากการศึกษานี้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการในระดับมาก โดยที่มีความพึงพอใจต่อด้านเวลาที่ใช้ในการรอรับการตรวจ เวลาที่ใช้ในการเอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะและฟังผล เวลาที่ใช้ในการรอรับยา เวลาที่ใช้ในการรอชำระเงิน มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเป็นลำดับท้ายสุด ตามลำดับ ซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับการใช้เวลา รอคอยทั้งสิ้น จึงสอดคล้องกับการศึกษาของบังอร ผงผ่าน (2538) ซึ่งพบว่าสาเหตุของความไม่พึงพอใจส่วนใหญ่ คือการรอคอยในขั้นตอนการขอรับบริการ

### 5.3 ข้อค้นพบ

#### ด้านบริการ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อบริการด้านต่างๆ ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อบริการนอกใบรับรองแพทย์หรือใบเคลมเป็นลำดับสุดท้าย

#### ด้านราคา

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อราคาค่าบริการด้านต่างๆ ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อค่ายา และค่าธรรมเนียมใบรับรองแพทย์ หรือ ใบเคลมบริษัทประกันเป็นลำดับสุดท้ายเท่ากัน

#### ด้านสถานที่หรือช่องทางให้บริการ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อสถานที่หรือช่องทางให้บริการในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ (เช่น ร้านขายของ โทรศัพท์สาธารณะ ร้านอาหาร) เป็นลำดับสุดท้าย

#### ด้านการส่งเสริมการจำหน่ายบริการ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อการส่งเสริมการจำหน่ายบริการในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อด้านการให้ส่วนลดแก่สมาชิกของโรงพยาบาลเป็นลำดับสุดท้าย

#### ด้านบุคลากร

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อบุคลากรที่ให้บริการในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อบุคลากรแพทย์เป็นลำดับแรก และมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่การเงินนอกเป็นลำดับสุดท้าย ซึ่งความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการด้านต่างๆ มีดังนี้

บุคลากรแพทย์ มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อด้านการสื่อสารดี การอธิบาย ใช้ภาษาเข้าใจง่าย เป็นลำดับสุดท้าย

บุคลากรพยาบาล มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อด้านความรวดเร็วในการพยาบาลและช่วยเหลือ เป็นลำดับสุดท้าย

บุคลากรเภสัชกร มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อด้านความรวดเร็วและอำนวยความสะดวกต่างๆ เป็นลำดับสุดท้าย

บุคลากรเจ้าหน้าที่เอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะและวิเคราะห์ผล มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อความรวดเร็วและอำนวยความสะดวกต่างๆ เป็นลำดับสุดท้าย

บุคลากรเจ้าหน้าที่การเงินนอก มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อความรวดเร็วและอำนวยความสะดวกต่างๆ และด้านการสื่อสาร การอธิบาย ใช้ภาษาเข้าใจง่าย เป็นลำดับสุดท้ายเท่ากัน

บุคลากรเจ้าหน้าที่ทำบัตรผู้ป่วย มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อด้านมีทักษะ ความชำนาญในงาน เป็นลำดับสุดท้าย

บุคลากรเจ้าหน้าที่บริการทั่วไป มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อด้านความรวดเร็วและอำนวยความสะดวกต่างๆ เป็นลำดับสุดท้าย

ด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการด้านเวลาที่ใช้ในการรอชำระเงิน เป็นลำดับสุดท้าย

ด้านภาพรวมขององค์ประกอบของบริการ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมต่อองค์ประกอบของบริการในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อด้านราคาเป็นลำดับสุดท้าย

#### 5.4 ข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาชัย จังหวัดสมุทรสาคร ในภาพรวมพบว่า มีความพึงพอใจมาก ซึ่งควรปรับปรุงงานบริการอย่างต่อเนื่องให้มากยิ่งขึ้น เพื่อปรับระดับความพึงพอใจจากมากเป็นมากที่สุด โดยมีข้อเสนอแนะแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านบริการ

เนื่องจากความพึงพอใจต่อการบริการออกไปรับรองแพทย์หรือใบเคลมประกัน มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้ายของด้านบริการ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะให้โรงพยาบาลมหาชัยพิจารณาปรับปรุงขั้นตอนและวิธีการออกไปรับรองแพทย์หรือใบเคลมประกัน แก่ผู้ใช้บริการใหม่ โดยควรนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาสนับสนุนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้การไหลของงาน (Workflow) เป็นไปด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว และสามารถส่งมอบให้ผู้รับบริการได้รับตรงตามเวลาที่นัดหมายไว้

ทั้งนี้ ควรพิจารณาให้หน่วยงานที่รับผิดชอบในการให้บริการติดต่อประสานงานกับลูกค้าได้แก่ หน่วยลูกค้าสัมพันธ์ปรับปรุงระบบการให้ข้อมูลข่าวสารให้ทันสมัยและให้สามารถเป็นศูนย์รวมข่าวสารต่างๆ ที่พร้อมให้บริการข่าวสารและช่วยประสานงานแก่ลูกค้าได้ในระบบจุดเดียวบริการเบ็ดเสร็จ (one stop service) เพราะผู้รับบริการ โดยเฉพาะกลุ่มผู้มีรายได้สูงนั้น มักมีความคาด

หวังต่อบริการที่สะดวกสบายและรวดเร็ว ดังนั้นการเพิ่มคุณค่าบริการด้านนี้จะเป็นส่วนหนึ่งในการเพิ่มคุณค่าของบริการของโรงพยาบาลให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

#### ด้านราคา

จากผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจต่อราคา ยา และค่าธรรมเนียมใบรับรองแพทย์ หรือใบเคลมบริษัทประกัน มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้ายเท่ากัน

ผู้ศึกษาจึงขอเสนอแนะ ให้ทางโรงพยาบาลมหาชัยพิจารณาส่งเสริมการจัดทำบัตรสมาชิกเพื่อให้ส่วนลดแก่ผู้มารับบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มผู้ที่มาใช้บริการเป็นประจำเพิ่มขึ้นอย่างทั่วถึงยิ่งขึ้น เพื่อเพิ่มฐานความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการและสร้างความจงรักภักดีแก่บริการของโรงพยาบาลเพิ่มขึ้น เพราะจากการศึกษาพบว่า มีผู้รับบริการที่ยังไม่ได้เป็นสมาชิกของโรงพยาบาลมีถึง 63.8% ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด และควรจัด โปรแกรมการตรวจพิเศษในโอกาสต่างๆ โดยให้สิทธิพิเศษแก่สมาชิกและครอบครัว เพื่อสร้างแรงจูงใจให้มาใช้บริการเพิ่ม และตระหนักในคุณค่าของการเป็นสมาชิกของโรงพยาบาลยิ่งขึ้น

#### ด้านสถานที่หรือช่องทางการให้บริการ

จากผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ (เช่น ร้านขายของ โทรศัพท์สาธารณะ ร้านอาหาร ) มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย

ผู้ศึกษาจึงขอเสนอแนะให้ ทางโรงพยาบาลพิจารณาจัดหาร้านค้าเพื่อเพิ่มความหลากหลายในบริการขึ้น เช่น ร้านทำผม (สระ-เซ็ทผม) ร้านนวดแผนไทย-ชาวน่า ร้านค้าจำหน่ายผักปลอดสารพิษ เครื่องดื่มสมุนไพรและอาหารชีวจิต/อาหารเสริมสุขภาพต่างๆ ด้านโทรศัพท์สาธารณะควรเพิ่มจุดบริการอีกอย่างน้อย 1 จุด ในบริเวณโถงด้านหน้าโรงพยาบาล ด้านร้านอาหารควรปรับปรุงและเพิ่มเมนูอาหารให้มีลักษณะเฉพาะให้เลือกได้ เช่น มุมอาหารเคลอริตี้ อาหารมังสะวิรัต เป็นต้น เพื่อเพิ่มคุณค่าของบริการและสร้างความแตกต่างในบริการยิ่งขึ้น

#### ด้านการส่งเสริมการจำหน่ายบริการ

จากผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจต่อการให้ส่วนลดแก่สมาชิกของโรงพยาบาล มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย

ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะให้โรงพยาบาลมหาชัยพิจารณา ในการบริหารจัดการด้านข้อมูลเกี่ยวกับสมาชิกของโรงพยาบาล โดยจัดกลุ่มตามกลุ่มอายุ กลุ่มโรคที่เป็น กลุ่มอาชีพ เป็นต้น เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการสร้างสรรค์กิจกรรมหรือโปรแกรมต่างๆ ให้เหมาะสมกับสมาชิกแต่ละกลุ่มอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ เพื่อสร้างคุณค่าให้สมาชิกเห็นประโยชน์ในการเป็นสมาชิกของโรงพยาบาลและเป็นการสร้างโอกาสในการสร้างความต้องการใช้บริการด้านต่างๆของโรงพยาบาล ทั้งนี้ทางโรงพยาบาลอาจให้ส่วนลดพิเศษแก่สมาชิกของ โรงพยาบาลในโอกาสต่างๆ เพื่อให้เกิด

ความน่าสนใจในการเลือกใช้บริการ เช่น โปรแกรมการตรวจสอบสุขภาพแบบต่างๆ

#### ด้านบุคลากร

จากการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อด้านบุคลากรที่ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยที่มีความพึงพอใจต่อแพทย์ เป็นลำดับแรก ในขณะที่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่การเงินนอกเป็นลำดับสุดท้าย

ผู้ศึกษาขอเสนอแนะให้โรงพยาบาลมหาชัยพิจารณาตั้งแต่การคัดสรรพนักงานที่มีความรู้ความสามารถให้เหมาะสมกับลักษณะการปฏิบัติงานในหน้าที่ต่างๆ โดยควรพิจารณาในด้านบุคลิกภาพ การมีมนุษยสัมพันธ์ การมีทัศนคติที่ดีต่องานให้บริการ มีพฤติกรรมบริการ (Service Mind) ด้วย พร้อมทั้งนี้ควรจัดการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆ โดยจัดหลักสูตรให้เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่งงานในแต่ละฝ่ายงาน เช่น เจ้าหน้าที่ใหม่ควรฝึกอบรมให้มีความรู้ความชำนาญในงานที่รับผิดชอบ ตลอดจนมีความรู้เรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการและการให้ข่าวสารแก่ผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง ทั้งนี้ ควรจัดอบรมแก่เจ้าหน้าที่เก่าเพื่อเป็นการกระตุ้นพฤติกรรมบริการอย่างสม่ำเสมออีกด้วย

นอกจากนั้น ควรจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้พนักงานตระหนักในความสำคัญของงานให้บริการ เกิดวัฒนธรรมที่ดีในองค์กร เช่น กิจกรรมพนักงานดีเด่น จัดระบบการให้รางวัลแก่พนักงานที่มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ของโรงพยาบาลเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจแก่พนักงานและเป็นตัวอย่างที่ดีแก่พนักงานคนอื่นๆ ด้วย เป็นต้น

#### ด้านคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับทางกายภาพ

จากผลการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อแผนผังสัญลักษณ์แสดงทางเดินและสถานที่ต่างๆ ในโรงพยาบาล เป็นลำดับสุดท้าย

ผู้ศึกษาจึงขอเสนอแนะ ให้ทางโรงพยาบาลมหาชัยพิจารณาดำเนินการปรับปรุงด้านป้ายบอกทางต่างๆ ในโรงพยาบาลให้มีขนาดตัวอักษรได้มาตรฐาน สามารถเห็นชัดเจนในระยะไกล และควรจัดทำผังแสดงที่ตั้งแผนกต่างๆ เพื่อให้ผู้มารับบริการได้รับความสะดวกในการใช้บริการแผนกต่างๆ

#### ด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ

จากการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อด้านเวลาที่ใช้ในการรอชำระเงินเป็นลำดับสุดท้าย

ผู้ศึกษาจึงขอเสนอแนะให้ ทางโรงพยาบาลมหาชัยพิจารณาลดขั้นตอนของการส่งใบยาให้แผนกยานอกให้รวดเร็วขึ้น เนื่องจากใบยาจะสัมพันธ์กับการคิดค่าใช้จ่ายของเจ้าหน้าที่การเงินนอก ดังนั้นจึงมีความเห็นว่าหากทางโรงพยาบาลมีงบประมาณเพียงพอก็ควรติดตั้งเครื่อง

คอมพิวเตอร์ออนไลน์จากห้องตรวจทุกห้อง เพื่อให้แพทย์สามารถพิมพ์ใบสั่งยาในคอมพิวเตอร์ส่งตรงไปยังเจ้าหน้าที่ห้องยานอกและเจ้าหน้าที่การเงินนอกได้ทันที ซึ่งนอกจากจะเป็นการลดขั้นตอนและช่วยประหยัดเวลาแล้ว ยังช่วยป้องกันปัญหาของเภสัชกรในการอ่านใบสั่งยาที่อาจเกิดความล่าช้าหรืออ่านลายมือของแพทย์ที่เขียนใบสั่งยาได้อีกด้วย

#### ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

จากการศึกษานี้ แม้จะพบว่าผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาชัย มีความพึงพอใจโดยรวมต่อองค์ประกอบของการให้บริการอยู่ในระดับมากก็ตาม แต่จากแนวความคิดของ Philip Kotler (อ้างในอดุลย์ จาตุรงค์กุล, 2543: 37) ซึ่งได้กล่าวว่าบริษัทส่วนมากมุ่งที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ “สูง” เพราะถ้าเพียงแต่พอใจแล้ว ลูกค้าอาจเปลี่ยนไปหาสิ่งเสนอขายที่ดีกว่าโดยง่าย ความพอใจสูงทำให้ไม่เกิดการเปลี่ยนตราหือ จนทำให้ลูกค้าเกิดความ “ซื้อสัตย์ต่อตราหือ” ดังนั้นผู้ศึกษาจึงขอเสนอแนะเพื่อให้กระบวนการสร้างและรักษาลูกค้าของโรงพยาบาลมหาชัยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และพัฒนาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลมหาชัยจากระดับมากให้เป็นมากที่สุด จนผู้ใช้บริการเกิดความภักดีและความเชื่อถือศรัทธาต่อโรงพยาบาลตลอดจนบริการที่ทางโรงพยาบาลนำเสนอ โรงพยาบาลควรพิจารณาเรื่องการบริหารความสัมพันธ์ของลูกค้ายกับโรงพยาบาลให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยขอเสนอแนะให้ทางโรงพยาบาลพิจารณาการบริหารลูกค้า ด้วยการนำวิธีการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relationship Management /CRM) เพื่อปรับเปลี่ยนรายละเอียดแต่ละรายการของบริการให้เข้ากับความต้องการของลูกค้า ซึ่งกระบวนการดังกล่าวจะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) มาสนับสนุน ทำให้โรงพยาบาลสามารถเสริมสร้างความแข็งแกร่งต่อความสัมพันธ์กับลูกค้า โดยการรวมกิจกรรมการวางแผน การขาย การออกแบบกระบวนการให้เข้ากับช่องทางการให้บริการ ซึ่งเทคโนโลยี CRM จะช่วยในการติดตามประวัติการใช้บริการที่ผ่านมา เพื่อใช้วิเคราะห์และเสนอสิ่งที่ตรงใจลูกค้า สามารถสนองตอบความต้องการส่วนบุคคล (Personalized) ดังนั้น CRM จึงเป็นเครื่องมือทางการตลาดที่สำคัญต่อการบริหารความต้องการของลูกค้าแต่ละคนที่แตกต่างกันไปของโรงพยาบาลได้ ซึ่งจะเป็นผลนำไปสู่การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าแบบหนึ่งต่อหนึ่ง (One-to-one relationship) เป็นการสร้างความภักดีต่อลูกค้า (Customer Loyalty) การเพิ่มรายได้และลดค่าใช้จ่าย สร้างผลกำไรสูงสุดให้กับธุรกิจโรงพยาบาลได้ในที่สุด