

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกองบิน 41 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกองบิน 41 เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จากผู้ที่มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกองบิน 41 จำนวนทั้งสิ้น 400 ราย สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 20-29 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. ประกอบอาชีพข้าราชการ/ลูกจ้าง มีรายได้ต่อเดือนจำนวน ต่ำกว่า 10,000 บาท และใช้สิทธิเบิกตรงจากกรมบัญชีกลางในการชำระค่ารักษาพยาบาล

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลกองบิน 41 ที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการและคุณภาพบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการและคุณภาพการให้บริการ โรงพยาบาลกองบิน 41 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งปรากฏทางกายภาพ ด้านราคา ด้านสถานที่หรือช่องทางการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านส่งเสริมการตลาด และด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ตารางที่ 39 แสดงสรุปลำดับความสำคัญของค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการและคุณภาพการให้บริการ โรงพยาบาลกองบิน 41 เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาด	ระดับความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านคุณภาพการบริการ	4.04	มาก
ด้านสิ่งปรากฏทางกายภาพ	4.02	มาก

ตารางที่ 39 แสดงสรุปลำดับความสำคัญของค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการและคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลกองบิน 41 เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย (ต่อ)

ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาด	ระดับความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านราคา	3.91	มาก
ด้านสถานที่หรือช่องทางการให้บริการ	3.88	มาก
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.86	มาก
ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	3.83	มาก
ส่งเสริมการตลาด	3.79	มาก
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	3.70	มาก

หมายเหตุ : การแปลผล

4.50 – 5.00 = มากที่สุด 3.50 – 4.49 = มาก 2.50 – 3.49 = ปานกลาง 1.50 – 2.49 = น้อย 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ยาที่ได้รับมีคุณภาพสูง รองลงมา ยาที่ได้รับตรงกับความต้องการ และสามารถตรวจรักษาและวินิจฉัยโรคได้ครบทุกโรค ตามลำดับ ตามลำดับ

ด้านราคา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่อปัจจัยค่ายาเหมาะสมกับคุณภาพ มากที่สุด รองลงมา ค่ารักษาเหมาะสมกับคุณภาพบริการ ตามลำดับ

ด้านสถานที่และช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง รองลงมา เวลาในการเปิด-ปิดบริการ เหมาะสม และมีบริการโทรสอบถามและนัดหมายได้ ตามลำดับ

ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ให้บริการน้ำดื่ม หนังสือขณะนั่งรอ รองลงมา โรงพยาบาลมีส่วนร่วมต่อกิจกรรมทางสังคม และ มีการแจกเอกสารข้อมูลความรู้ โบรชัวร์ ตามลำดับ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการที่โรงพยาบาลมีบุคลากร (แพทย์ พยาบาล เภสัช) เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ระยะเวลาที่ใช้ในการ X-Ray ตรวจเลือด ปัสสาวะ วิเคราะห์ผล มีความรวดเร็ว

ด้านสิ่งปรากฏทางกายภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ในโรงพยาบาลอากาศสามารถถ่ายเทได้ดี รongลงมา อาคารสถานที่สะอาด และห้องน้ำสะอาด ตามลำดับ

ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ระยะเวลาที่ใช้ในการรอรับารรวดเร็วรวมถึงมีความปลอดภัยในขั้นตอนการบริการ รongลงมา มีการจัดตารางนัดหมายที่ดี ตามลำดับ

ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ บุคลากร (แพทย์ พยาบาล เภสัช) ุสะอาดเรียบร้อย รongลงมาบุคลากร (แพทย์ พยาบาล เภสัช) มีอัธยาศัยดี มีกิริยามารยาท มีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง และบุคลากร (แพทย์ พยาบาล เภสัช) มีบุคลิกภาพที่ดีมีความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ

ตารางที่ 40 แสดงสรุประดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลกองบิน 41 ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการและคุณภาพการให้บริการ

ปัจจัย	ความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ		
สามารถตรวจรักษาและวินิจฉัยโรคได้ครบทุกโรค	3.90	มาก
มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขาให้การตรวจรักษา	3.70	มาก
มีการวินิจฉัยและตรวจรักษาได้อย่างถูกต้องแม่นยำ	3.81	มาก
มียาครบสำหรับทุกโรค	3.84	มาก
ยาที่ได้รับมีคุณภาพสูง	3.98	มาก
ยาที่ได้รับตรงกับโรคความคาดหวัง	3.93	มาก
มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัย	3.77	มาก
มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ครบถ้วน	3.70	มาก

ตารางที่ 40 แสดงสรุประดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลกองบิน 41 ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการและคุณภาพการให้บริการ (ต่อ)

ปัจจัย	ความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านราคา		
ค่ารักษาเหมาะสมกับคุณภาพบริการ	3.88	มาก
ค่ายาเหมาะสมกับคุณภาพ	3.93	มาก
ด้านสถานที่หรือช่องทางการให้บริการ		
ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง	3.98	มาก
เวลาในการเปิด-ปิดบริการเหมาะสม	3.86	มาก
มีบริการโทรสอบถามและนัดหมายได้	3.80	มาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด		
ให้บริการน้ำดื่ม หนังสือ ขณะนั่งรอ	3.90	มาก
มีการแจกเอกสารข้อมูลความรู้ โบรชัวร์	3.73	มาก
โรงพยาบาลมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม	3.74	มาก
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ		
มีบุคลากร(แพทย์ พยาบาล เภสัช) เพียงพอ	3.70	มาก
ด้านสิ่งปรากฏทางกายภาพ		
มีที่จอดรถเพียงพอ	3.89	มาก
มีสถานที่นั่งพักและนั่งรอตรวจอย่างเพียงพอ	3.93	มาก
ในโรงพยาบาลมีแสงสว่างเพียงพอ	4.11	มาก
ในโรงพยาบาลอากาศสามารถถ่ายเทได้ดี	4.11	มาก
ห้องน้ำสะอาด	4.03	มาก
การตกแต่งสถานที่สวยงาม	3.96	มาก
อาคารสถานที่สะอาด	4.10	มาก
ด้านกระบวนการให้บริการ		
ระยะเวลาที่ใช้ในการรอตรวจรักษารวดเร็ว	3.82	มาก
ระยะเวลาในการตรวจรักษาเหมาะสม	3.82	มาก
ระยะเวลาที่ใช้ในการ X-Ray ตรวจเลือด ปัสสาวะ วิเคราะห์ผล มีความรวดเร็ว	3.73	มาก

ตารางที่ 40 แสดงสรุประดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลกองบิน 41 ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการและคุณภาพการให้บริการ (ต่อ)

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	
	พึงพอใจ	
ด้านกระบวนการให้บริการ(ต่อ)		
ระยะเวลาที่ใช้ในการรอรับยารวดเร็ว	3.94	มาก
มีความปลอดภัยในขั้นตอนการบริการ	3.94	มาก
มีการจัดตารางนัดหมายที่ดี	3.89	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ		
บุคลากร (แพทย์ พยาบาล เภสัช) มีความรู้ความชำนาญในงาน	4.02	มาก
บุคลากร (แพทย์ พยาบาล เภสัช) สื่อสารได้ดี อธิบายใช้ภาษาเข้าใจง่าย	4.04	มาก
บุคลากร (แพทย์ พยาบาล เภสัช) มีทัศนคติดี มีริยาบรยาท มีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง	4.10	มาก
บุคลากร (แพทย์ พยาบาล เภสัช) มีบุคลิกภาพที่ดีและมีความน่าเชื่อถือ	4.06	มาก
บุคลากร (แพทย์ พยาบาล เภสัช) มีความกระตือรือร้นในการให้บริการและเต็มใจบริการ	4.04	มาก
บุคลากร (แพทย์ พยาบาล เภสัช) เข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ	3.98	มาก
บุคลากร (แพทย์ พยาบาล เภสัช) มีการอธิบายและให้คำแนะนำเป็นอย่างดี	4.02	มาก
บุคลากร (แพทย์ พยาบาล เภสัช) ดูสะอาดเรียบร้อย	4.11	มาก
ผู้รับบริการรู้สึกปลอดภัย/อุ่นใจในบริการ	4.04	มาก
บริการของโรงพยาบาลเป็นที่ประทับใจ	4.01	มาก

หมายเหตุ : การแปลผล

4.50 – 5.00 = มากที่สุด 3.50 – 4.49 = มาก 2.50 – 3.49 = ปานกลาง 1.50 – 2.49 = น้อย 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะโดยรวมเพื่อปรับปรุงการบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล

กองบิน 41

จากการตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ มีผู้แสดงปัญหาและข้อเสนอแนะทั้งสิ้นจำนวน 65 คน สรุปได้ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้มีแพทย์เฉพาะทางมากที่สุด รองลงมา ต้องการให้มีการวินิจฉัยที่ถูกต้องแม่นยำ และอยากให้ทันตแพทย์มี มีการตรวจเช็คให้ดีกว่าการรักษา ส่วนที่เหลือมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ควรเพิ่มทันตกรรมฟันเทียม และควรเพิ่มเครื่องมือและอุปกรณ์การตรวจให้มากกว่าเดิม

ด้านราคา ไม่มีผู้แสดงความคิดเห็น

ด้านสถานที่และช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าเวลาในการเปิดบริการน้อยเกินไปมากที่สุด รองลงมา อยากให้เปิดวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ ส่วนที่เหลือมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ อยากให้เปิดทำงานช่วงวันพุธช่วงบ่าย รวมถึงป้ายหรือจุดสังเกตบอกทางเข้าโรงพยาบาลไม่ชัดเจน และอยากให้เพิ่มห้องตรวจโรค

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามแนะนำว่าโรงพยาบาลควรให้คำแนะนำหรือให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องโรคภัยไข้เจ็บต่างๆ เช่นการตรวจคัดกรองวัคซีนป้องกันโรคหวัด

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าควรมีแพทย์และทันตแพทย์ให้บริการมากกว่านี้ มากที่สุด รองลงมา ควรมีแพทย์เวรอยู่ตลอด 24 ชม. เนื่องจากเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินไม่สามารถตามตัวแพทย์ได้ทันที และควรมีแพทย์เวรให้ความสะดวกกับผู้ป่วยฉุกเฉินเช่นเวลาบ่ายของวันพุธ บางครั้งคนไข้มีความจำเป็นต้องพบแพทย์ แต่แพทย์ติดประชุม

ด้านสิ่งปรกฏทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าควรจัดให้มีที่นั่งและเก้าอี้สำหรับนั่งรอ มากกว่าเดิม มากที่สุด ส่วนที่เหลือมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ได้แก่ ควรเพิ่มที่จอดรถ ควรซ่อมแซมห้องน้ำ และสถานที่ที่คับแคบไป

ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าระยะเวลาที่ใช้รอรับการตรวจจากแพทย์นานมากเกินไป มากที่สุด รองลงมา อยากให้มีระยะเวลาการตรวจรักษาที่พอดี ไม่เร็วไม่ช้าจนเกินไป ส่วนที่เหลือมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ได้แก่ การทำงานควรรวดเร็วทุกจุดบริการ และควรปรับปรุงระบบการทำงานใหม่ในทุกด้าน

ด้านคุณภาพการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าบุคลากรควรพูดจาให้สุภาพ และอ่อนน้อมมากกว่านี้ มากที่สุด รองลงมา บุคลากรควรให้คำแนะนำคนไข้มากกว่านี้ เช่นเรื่อง การปฏิบัติตัว เป็นต้น และบุคลากรควรให้การต้อนรับที่ดีต่อผู้มาใช้บริการ ส่วนที่เหลือมีค่าเฉลี่ย เท่ากัน ได้แก่ ทันตแพทย์ควรอธิบายและชี้แจงกระบวนการรักษาให้ครบถ้วน เกสซ์กรควรอธิบาย เรื่องของยาให้ดี บุคลากรไม่ควรยกกระตือรือร้นในการ อยากให้เอาใจใส่ผู้ป่วยมากกว่า ไม่ควรเลือก ปฏิบัติกับคนไข้ และบุคลากรควรแต่งกายให้หน้าเชื่อถือ ผู้หญิงไม่ควรนุ่งสั้นจนเกินไป

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อการบริการแผนก ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกองบิน 41 จำแนกตามเพศ

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจที่มี ค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ยาที่ได้รับตรงกับความคาดหวัง รองลงมา สามารถตรวจรักษาและวินิจฉัยโรคได้ครบทุกโรค และมีการวินิจฉัยและตรวจรักษาได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ยาที่ได้รับมีคุณภาพสูง รองลงมา ยาที่ได้รับตรงกับความคาดหวัง และสามารถตรวจรักษาและวินิจฉัยโรคได้ครบทุกโรค ตามลำดับ

ด้านราคา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจที่มี ค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ค่ายาเหมาะสมกับคุณภาพ รองลงมา คือ ค่า รักษาเหมาะสมกับคุณภาพ

ด้านสถานที่และช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความ พึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง รองลงมา เวลาในการเปิด-ปิดบริการเหมาะสม และมีบริการโทรสอบถามและนัดหมาย

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง รองลงมา มีบริการโทรสอบถามและนัดหมายได้ และเวลาในการเปิด-ปิดบริการเหมาะสม ตามลำดับ

ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจที่มี ค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ให้บริการ น้ำดื่ม หนังสือ ขณะนั่งรอ รองลงมา มีการแจกเอกสารข้อมูลความรู้ โบรชัวร์ และโรงพยาบาลมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.71) ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ให้อำนาจการตัดสินใจ หนังสือ ขณะนั่งรอ รองลงมา โรงพยาบาลมีส่วนร่วม ในกิจกรรมทางสังคม และมีการแจกเอกสารข้อมูลความรู้ โบรชัวร์ ตามลำดับ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการที่โรงพยาบาลมีบุคลากร (แพทย์ พยาบาล เภสัช) เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยในระดับ มาก เหมือนกัน

ด้านสิ่งปรากฏทางกายภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจที่มี ค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ในโรงพยาบาลมีแสงสว่างเพียงพอ รองลงมา ในโรงพยาบาลอากาศสามารถถ่ายเทได้ดี และอาคารสถานที่สะอาด ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ อาคารสถานที่สะอาด รองลงมา ในโรงพยาบาลมีแสงสว่างเพียงพอและ ในโรงพยาบาลอากาศสามารถถ่ายเทได้ดี เท่ากัน ตามลำดับ

ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจที่มี ค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ มีความปลอดภัยในขั้นตอนการบริการ รองลงมา ระยะเวลาที่ใช้ในการรอรับยารวดเร็ว และระยะเวลาในการตรวจรักษาเหมาะสม รวมถึงมี การจัดการนัดหมายที่ดี เท่ากัน

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ระยะเวลาที่ใช้ในการรอรับยารวดเร็ว รองลงมา มีความปลอดภัยใน ขั้นตอนการบริการ และมีการจัดการนัดหมายที่ดี ตามลำดับ

ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจที่มี ค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ บุคลากร (แพทย์ พยาบาล เภสัช) มีอัธยาศัยดี มีกิริยามารยาท มีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง รองลงมา บุคลากร (แพทย์ พยาบาล เภสัช) มี บุคลิกภาพที่ดีและมีความน่าเชื่อถือ รวมถึงบุคลากร (แพทย์ พยาบาล เภสัช) มีการอธิบายและให้ คำแนะนำเป็นอย่างดี และบุคลากร (แพทย์ พยาบาล เภสัช) ดูแลสะอาดเรียบร้อย เท่ากัน ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ บุคลากร (แพทย์ พยาบาล เภสัช) ดูแลสะอาดเรียบร้อย รองลงมา บุคลากร (แพทย์ พยาบาล เภสัช) มีอัธยาศัยดี มีกิริยามารยาท มีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง และผู้รับบริการ รู้สึกปลอดภัย/อุ่นใจในบริการ เท่ากัน ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก

โรงพยาบาลกองบิน 41 จำแนกตามอายุ

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ พบว่า ทุกระดับอายุมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามระดับอายุต่ำกว่า 29 ปี มีปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ยาที่ได้รับมีคุณภาพสูง รองลงมา สามารถตรวจรักษาและวินิจฉัยโรคได้ครบทุกโรค และมีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ครบถ้วน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับอายุ 30-49 ปี มีปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ยาที่ได้รับตรงกับความต้องการ รองลงมา ยาที่ได้รับมีคุณภาพสูง และมียาครบสำหรับทุกโรค ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับอายุ 50 ปีขึ้นไป มีปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ยาที่ได้รับมีคุณภาพสูง รองลงมา ยาที่ได้รับตรงกับความต้องการ และสามารถตรวจรักษาและวินิจฉัยโรคได้ครบทุกโรค ตามลำดับ

ด้านราคา พบว่า ทุกระดับอายุมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับอายุ มีปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ค่ายาเหมาะสมกับคุณภาพ มากที่สุด รองลงมา ค่ารักษาเหมาะสมกับคุณภาพบริการ ตามลำดับ

ด้านสถานที่และช่องทางการให้บริการ พบว่า

ทุกระดับอายุมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามระดับอายุต่ำกว่า 29 ปี มีปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง และมีบริการโทรสอบถามและนัดหมายได้ เท่ากัน รองลงมา เวลาในการเปิด-ปิดบริการเหมาะสม ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับอายุ 30-49 ปี และ ระดับอายุ 50 ปีขึ้นไป มีปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง รองลงมา เวลาในการเปิด-ปิดบริการเหมาะสม และมีบริการโทรสอบถามและนัดหมายได้ ตามลำดับ

ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ทุกระดับอายุมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามระดับอายุต่ำกว่า 29 ปี และระดับอายุ 30-49 มีปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ให้บริการ น้ำดื่ม หนังสือ ขณะนั่งรอ รองลงมา โรงพยาบาลมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม และมีการแจกเอกสารข้อมูลความรู้ โบรชัวร์ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับอายุ 50 ปีขึ้นไป มีปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ให้บริการ น้ำดื่ม หนังสือ ขณะนั่ง รอ รองลงมา มีการแจกเอกสารข้อมูลความรู้ โบรชัวร์ และ โรงพยาบาลมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม ตามลำดับ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระดับอายุต่ำกว่า 29 ปี และระดับอายุ 30-49 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก ต่อปัจจัยด้านมีบุคลากร (แพทย์ พยาบาล เภสัช) เพียงพอ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามระดับอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้าน มีบุคลากร (แพทย์ พยาบาล เภสัช) เพียงพอ ในระดับปานกลาง

ด้านสิ่งปรกฏทางกายภาพ พบว่า ทุกระดับอายุมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามระดับอายุต่ำกว่า 29 ปี มีปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ในโรงพยาบาลมีแสงสว่างเพียงพอ รองลงมา อาคารสถานที่สะอาด และในโรงพยาบาลอากาศสามารถถ่ายเทได้ดีตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับอายุ 30-49 ปี มีปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ในโรงพยาบาลอากาศสามารถถ่ายเทได้ดี รองลงมา ในโรงพยาบาลมีแสงสว่างเพียงพอ และอาคารสถานที่สะอาด ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับอายุ 50 ปีขึ้นไป มีปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ในโรงพยาบาลอากาศสามารถถ่ายเทได้ดีและอาคารสถานที่สะอาด เท่ากัน รองลงมา ในโรงพยาบาลมีแสงสว่างเพียงพอ และห้องน้ำสะอาด เท่ากัน ตามลำดับ

ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ทุกระดับอายุมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามระดับอายุต่ำกว่า 29 ปี มีปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ มีความปลอดภัยในขั้นตอนการบริการ รองลงมา ระยะเวลาที่ใช้ในการรอรับยารวดเร็ว และระยะเวลาที่ใช้ในการรอตรวจรักษารวดเร็ว ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับอายุ 30-49 ปี และระดับอายุ 50 ปีขึ้นไป มีปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ระยะเวลาที่ใช้ในการรอรับยารวดเร็ว รองลงมา มีความปลอดภัยในขั้นตอนการบริการ และมีการจัดตารางนัดหมายที่ดี ตามลำดับ

และด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า

ทุกระดับอายุมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามระดับอายุต่ำกว่า 29 ปี มีปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ บุคลากร (แพทย์ พยาบาล เภสัช) ดูแลสะอาดเรียบร้อย รองลงมา บุคลากร (แพทย์ พยาบาล เภสัช) มีบุคลิกภาพที่ดีและมีความน่าเชื่อถือ และผู้รับบริการรู้สึกปลอดภัย/อุ่นใจในบริการ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับอายุ 30-49 ปี มีปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ บุคลากร (แพทย์ พยาบาล เภสัช) มีอัธยาศัยดี มีกริยามารยาท มีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง รองลงมา บุคลากร (แพทย์ พยาบาล เภสัช) ดูแลสะอาดเรียบร้อย และบุคลากร (แพทย์ พยาบาล เภสัช) สื่อสารได้ดี อธิบายใช้ภาษาเข้าใจง่าย ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับอายุ 50 ปีขึ้นไป มีปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ บุคลากร (แพทย์ พยาบาล เภสัช) มีอัตรายศดี มีกิริยามารยาท มีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง รองลงมา บุคลากร (แพทย์ พยาบาล เภสัช) สื่อสารได้ดี อธิบายใช้ภาษาเข้าใจง่าย และบุคลากร (แพทย์ พยาบาล เภสัช) มีบุคลิกภาพที่ดีและมีความน่าเชื่อถือ เท่ากัน ตามลำดับ

อภิปรายผล

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล กองบิน 41 ได้ใช้แนวคิดทางการตลาดบริการ (7Ps) และแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ (Service Quality) โดยศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลกองบิน 41 นำมาอภิปรายผล ดังนี้

ในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดและคุณภาพบริการในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านคุณภาพบริการ รองลงมาเป็นด้านสิ่งที่ปรากฏทางกายภาพ และด้านราคา ตามลำดับ และมีความพึงพอใจต่ำสุด ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจสูงสุด ต่อปัจจัยด้านยาที่ได้รับมีคุณภาพสูง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของภาราดา บุญญศาสตร์พันธุ์ (2546) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาชัย จังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมต่อด้านบริการอยู่ในระดับมาก

ด้านราคา จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจสูงสุด ต่อปัจจัยด้านค่ายาเหมาะสมกับคุณภาพ

ด้านสถานที่และช่องทางการให้บริการ จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจสูงสุด ต่อปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง สะดวกต่อการเดินทาง และมีความพึงพอใจต่ำสุด ต่อปัจจัยด้านมีบริการโทรสอบถามและนัดหมายได้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของภาราดา บุญญศาสตร์พันธุ์ (2546) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาชัย จังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งพบว่า ความพึงพอใจของผู้ป่วยขึ้นอยู่กับทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง

ด้านการส่งเสริมการตลาดให้บริการ จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจสูงสุด ต่อปัจจัยด้านให้บริการนำดีมนหนังสือ ขณะนั่งรอ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการที่โรงพยาบาลมีบุคลากร (แพทย์ พยาบาล เภสัช) เพียงพอ ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของ กมลวรรณ ประเสริฐ (2546) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลประสาท เชียงใหม่ ซึ่งพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากต่อด้านบุคลากร

ด้านสิ่งปรากฏทางกายภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจสูงสุด ต่อปัจจัยด้าน โรงพยาบาลมีแสงสว่างเพียงพอและในโรงพยาบาลอากาศสามารถถ่ายเทได้ดี เท่ากัน มีความพึงพอใจต่ำสุด ต่อปัจจัยด้าน มีที่จอดรถเพียงพอ

ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจสูงสุด ต่อปัจจัยด้านระยะเวลาที่ใช้ในการรอรับยารวดเร็วและมีความปลอดภัยในขั้นตอนการบริการ เท่ากัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของภาราดา บุญญศาสตร์ พันธุ์ (2546) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาชัย จังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมต่อขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการในระดับมาก

ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจสูงสุด ต่อปัจจัยด้าน บุคลากร (แพทย์ พยาบาล เภสัช) ดูสะอาดเรียบร้อย มีความพึงพอใจต่ำสุด ต่อปัจจัยด้านบุคลากร (แพทย์ พยาบาล เภสัช) เข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ สอดคล้องกับการศึกษาของ อภิญญา ดีเยี่ยม (2549) ที่ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอกของ โรงพยาบาลภาครัฐ ในจังหวัดนครปฐม พบว่า โดยทั่วไปเมื่อผู้บริการพบว่า ตนเองมีปัญหาทางด้านร่างกายและจิตใจที่เปลี่ยนแปลง ผู้รับบริการจึงต้องการที่จะได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ การปฏิบัติตนในการรักษาสุขภาพ ความเอาใจใส่ แต่เนื่องจากโรงพยาบาลภาครัฐมีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก ทำให้บุคลากรมีภาระงานมากขึ้น ทำให้บุคลากรมีเวลาให้กับผู้รับบริการน้อยลง จึงไม่สามารถที่จะตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ครบถ้วน

ข้อค้นพบ

ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลกองบิน 41 ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกปัจจัย ทั้งนี้เป็นเพราะโรงพยาบาลกองบิน 41 ได้เข้าร่วมโครงการ Hospital Accreditation (HA) ซึ่งทางโรงพยาบาลจะต้องปรับปรุงคุณภาพบริการของตนให้ได้ตามมาตรฐานที่สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลได้ตั้งไว้ แต่จากการศึกษามีข้อค้นพบ ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด ต่อปัจจัยด้านยาที่ได้รับมีคุณภาพสูง และมีความพึงพอใจต่ำสุด ต่อปัจจัยด้านมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขาให้การตรวจรักษา รวมถึงมีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ครบถ้วนเท่ากัน ซึ่งปัจจัยทั้ง 2 มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดในปัจจัยรวมทุกด้าน

ด้านราคา จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด ต่อปัจจัยด้านค่ายาเหมาะสมกับคุณภาพ และมีความพึงพอใจต่ำสุด ต่อปัจจัยด้านค่ารักษาเหมาะสมกับคุณภาพบริการ

ด้านสถานที่และช่องทางการให้บริการ จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด ต่อปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง และมีความพึงพอใจต่ำสุด ต่อปัจจัยด้านมีบริการโทรสอบถามและนัดหมายได้

ด้านการส่งเสริมการตลาด ให้บริการ จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด ต่อปัจจัยด้านให้บริการน้ำดื่ม หนังสือ ขณะนั่งรอ และมีความพึงพอใจต่ำสุดสุด ต่อปัจจัยด้านมีการแจกเอกสารข้อมูลความรู้ โบรชัวร์

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านโรงพยาบาลมีบุคลากร (แพทย์ พยาบาล เภสัช) เพียงพอ มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดในปัจจัยรวมทุกด้าน รวมถึงเป็นปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะมากที่สุดอีกด้วย

ด้านสิ่งปรากฏทางกายภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด ต่อปัจจัยด้าน โรงพยาบาลมีแสงสว่างเพียงพอและในโรงพยาบาลอากาศสามารถถ่ายเทได้ดี เท่ากัน มีความพึงพอใจต่ำสุด ต่อปัจจัยด้าน มีที่จอดรถเพียงพอ

ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด ต่อปัจจัยด้านระยะเวลาที่ใช้ในการรอรับยารวดเร็วและมีความปลอดภัยในขั้นตอนการบริการ เท่ากัน มีความพึงพอใจต่ำสุด ต่อปัจจัยด้านระยะเวลาที่ใช้ในการ X-Ray ตรวจเลือด ปัสสาวะ วิเคราะห์ผล มีความรวดเร็ว

ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด ต่อปัจจัยด้าน บุคลากร (แพทย์ พยาบาล เภสัช) คุณสะอาดเรียบร้อย มีความพึงพอใจต่ำสุด ต่อปัจจัยด้าน บุคลากร (แพทย์ พยาบาล เภสัช) เข้าใจความต้องการของ

ตารางที่ 41 แสดงสรุประดับความพึงพอใจสูงสุด 10 อันดับแรก

อันดับ	ปัจจัย	ความพึงพอใจ	
		ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1	ในโรงพยาบาลมีแสงสว่างเพียงพอ	4.11	มาก
1	ในโรงพยาบาลอากาศสามารถถ่ายเทได้ดี	4.11	มาก
1	บุคลากร (แพทย์ พยาบาล เภสัช) คุณสะอาดเรียบร้อย	4.11	มาก
4	อาคารสถานที่สะอาด	4.10	มาก
4	บุคลากร (แพทย์ พยาบาล เภสัช) มีอัธยาศัยดี มีกิริยามารยาท มีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง	4.10	มาก
6	บุคลากร (แพทย์ พยาบาล เภสัช) มีบุคลิกภาพที่ดีและมีความน่าเชื่อถือ	4.06	มาก
7	บุคลากร (แพทย์ พยาบาล เภสัช) สื่อสารได้ดี อธิบายใช้ภาษาเข้าใจง่าย	4.04	มาก
7	บุคลากร (แพทย์ พยาบาล เภสัช) มีความกระตือรือร้นในการให้บริการและเต็มใจบริการ	4.04	มาก
7	ผู้รับบริการรู้สึกปลอดภัย/อุ่นใจในบริการ	4.04	มาก
10	ห้องน้ำสะอาด	4.03	มาก

หมายเหตุ : การแปลผล

4.50 – 5.00 = มากที่สุด 3.50 – 4.49 = มาก 2.50 – 3.49 = ปานกลาง 1.50 – 2.49 = น้อย 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

ตารางที่ 42 แสดงสรุประดับความพึงพอใจต่ำสุด 10 อันดับแรก

อันดับ	ปัจจัย	ความพึงพอใจ	
		ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1	มีบุคลากร(แพทย์ พยาบาล เภสัช) เพียงพอ	3.70	มาก
1	มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขาให้การตรวจรักษา	3.70	มาก
1	มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ครบถ้วน	3.70	มาก
4	มีการแจกเอกสารข้อมูลความรู้ โบรชัวร์	3.73	มาก
4	ระยะเวลาที่ใช้ในการ X-Ray ตรวจเลือด ปัสสาวะ วิเคราะห์ผล มีความรวดเร็ว	3.73	มาก
6	โรงพยาบาลมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม	3.74	มาก

ตารางที่ 42 แสดงสรุประดับความพึงพอใจต่ำสุด 10 อันดับแรก (ต่อ)

อันดับ	ปัจจัย	ความพึงพอใจ	
		ค่าเฉลี่ย	แปลผล
7	มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัย	3.77	มาก
8	มีบริการโทรสอบถามและนัดหมายได้	3.80	มาก
9	มีการวินิจฉัยและตรวจรักษาได้อย่างถูกต้องแม่นยำ	3.81	มาก
10	ระยะเวลาที่ใช้ในการรอตรวจรักษารวดเร็ว	3.82	มาก
10	ระยะเวลาในการตรวจรักษาเหมาะสม	3.82	มาก

หมายเหตุ : การแปลผล

4.50 – 5.00 = มากที่สุด 3.50 – 4.49 = มาก 2.50 – 3.49 = ปานกลาง 1.50 – 2.49 = น้อย 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

ตารางที่ 43 แสดงจำนวน และค่าเฉลี่ย ต่อปัญหาและข้อเสนอแนะ 10 อันดับแรก

อันดับ	ปัจจัย	ความพึงพอใจ	
		ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1	ควรมีแพทย์และทันตแพทย์ให้บริการมากกว่านี้	14	3.50
2	ระยะเวลาที่ใช้รอรับการตรวจจากแพทย์นานมากเกินไป	6	1.50
3	บุคคลกรควรให้คำแนะนำคนไข้มากกว่านี้ เช่นเรื่องการปฏิบัติตัว เป็นต้น	4	1.00
4	ควรมีจุดให้มัทนึ่งและเก้าอี้สำหรับนึ่งร้อนมากกว่าเดิม	3	0.75
5	อยากให้โรงพยาบาลมีแพทย์เฉพาะสาขา	3	0.75
6	ต้องการให้มีการวินิจฉัยที่ถูกต้องแม่นยำ	2	0.50
7	บุคลากรควรพูดจาให้สุภาพและอ่อนน้อมมากกว่านี้	2	0.50
8	ระยะเวลาในการเปิดให้บริการน้อยเกินไป	2	0.50
9	ควรมีแพทย์เวรอยู่ตลอด 24 ชม. เนื่องจากเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินไม่สามารถตามตัวแพทย์ได้ทันที	2	0.50
10	อยากให้มึระยะเวลาการตรวจรักษาที่พอดี ไม่เร็วไม่ช้าจนเกินไป	2	0.50

หมายเหตุ : การแปลผล

4.50 – 5.00 = มากที่สุด 3.50 – 4.49 = มาก 2.50 – 3.49 = ปานกลาง 1.50 – 2.49 = น้อย 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกองบิน 41 จังหวัด เชียงใหม่ ในภาพรวมพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมาก แต่โรงพยาบาลควรปรับปรุงงานบริการอย่างต่อเนื่องให้มากยิ่งขึ้น เพื่อปรับระดับความพึงพอใจจากมากเป็นมากที่สุด ซึ่งผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาในแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

จากการการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านโรงพยาบาลมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขาให้การตรวจรักษา รวมทั้ง มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ครบถ้วน มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นอันดับแรก ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะให้ โรงพยาบาลกองบิน 41 พิจารณาเพิ่มแพทย์เฉพาะทางในด้านต่างๆ รวมถึงจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ให้ครบถ้วนมากขึ้น ซึ่งจะช่วยให้เพิ่มความพึงพอใจด้านนี้ได้

ด้านราคา

จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านค่ารักษาเหมาะสมกับคุณภาพบริการมีระดับความพึงพอใจต่ำสุดในด้านราคา โรงพยาบาลจึงควรพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้นไป ให้อยู่ในมาตรฐาน และปรับปรุงการบริการที่ยังไม่ตรงกับความต้องการ เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกคุ้มค่ากับค่ารักษาพยาบาลที่ต้องจ่ายไป

ด้านสถานที่หรือช่องทางการให้บริการ

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งของโรงพยาบาลที่มีความสะดวกในการเดินทาง แต่ไม่พึงพอใจเวลาเปิด-ปิด โรงพยาบาลที่ปิดทำการวันเสาร์ – อาทิตย์ และวันหยุดช่วงบ่าย จึงเสนอให้ทางโรงพยาบาลจัดให้มีแพทย์เวรอยู่ประจำในช่วงนอกเวลาทำการ เพื่อให้ผู้มารับบริการสามารถมาใช้บริการได้ในกรณีฉุกเฉิน และควรเพิ่มช่องทางการให้บริการทางโทรศัพท์ โดยจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยตอบคำถามและให้คำแนะนำปรึกษาผ่านทางโทรศัพท์ด้วย

ด้านการส่งเสริมการตลาด

ในด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ปัจจัยด้านการแจกเอกสารข้อมูลความรู้ โบรชัวร์ มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะว่า โรงพยาบาลควรจัดมุมความรู้ให้กับผู้ป่วย โดยจัดตั้งให้เห็นอย่างเด่นชัด พร้อมทั้งมีการจัดทำ โบรชัวร์ ความรู้ ให้มีความหลากหลายและทันต่อเหตุการณ์เสมอ อีกทั้งโรงพยาบาลควรมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่มีต่อสังคมมากขึ้น เช่น จัดทำโครงการความรู้สู่ประชาชนหรือการจัดประชาสัมพันธ์ให้ความรู้กับประชาชนกลุ่มเป้าหมาย เป็นต้น

รวมถึงมีการจัดทำ website เผยแพร่ความรู้และข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน เพื่อเป็นการแนะนำให้ประชาชนมีความรู้ และสามารถป้องกันตัวจากการเจ็บป่วยเบื้องต้น ซึ่งจะทำให้สามารถลดจำนวนคนไข้ในอนาคตได้

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยทางด้านความเพียงพอของบุคลากรนั้น มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด เมื่อเทียบทุกปัจจัย อีกทั้งในส่วนปัญหาและข้อเสนอแนะ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความเห็นว่าควรมีแพทย์และทันตแพทย์ให้บริการมากกว่านี้ มากที่สุด แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการยังไม่พอใจต่อความเพียงพอของบุคลากร โดยเฉพาะแพทย์ ดังนั้น โรงพยาบาลควรเพิ่มบุคลากรทางการแพทย์ให้เพียงพอกับคนไข้ เพื่อทำให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้น หรือมีการขยายเวลาให้บริการเพิ่มขึ้น

ด้านสิ่งปรากฏทางกายภาพ

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่ำสุดต่อปัจจัยด้านสถานที่นั่งพักและนั่งรอตรวจมีเพียงพอ และจากปัญหาและข้อเสนอแนะ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอให้จัดหาเก้าอี้สำหรับนั่งรอมากกว่าเดิม ดังนั้น ทางโรงพยาบาลควรจัดให้มี เก้าอี้สำรอง เช่น เก้าอี้พับ เพื่อนำมาใช้ในวันที่คนไข้มีจำนวนมาก รวมถึงจัดมมั่งรอ หรือมมัญติผู้ป่วย บริเวณนอกอาคาร เพื่อลดความแออัดภายในอาคารลง

ด้านกระบวนการให้บริการ

ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านระยะเวลาที่ใช้ในการรอตรวจรักษารวดเร็ว ระยะเวลาในการตรวจรักษาเหมาะสม มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด อีกทั้งในส่วนข้อของข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการยังชี้ให้เห็นว่า ผู้รับบริการใช้ระยะเวลารอตรวจรักษาก่อนข้างนาน ผู้ศึกษาจึงเสนอให้ทางโรงพยาบาล ปรับปรุงกระบวนการในการให้บริการ ลดขั้นตอนที่ไม่มีความจำเป็นลง

ด้านคุณภาพการให้บริการ

ในส่วนข้อของข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า บุคลากรบางท่านยังใช้คำพูดที่ไม่สุภาพกับผู้รับบริการ ผู้ศึกษาเสนอว่า โรงพยาบาลควรมีการปรับปรุงทางด้านพฤติกรรมบริการ (Service Mind) ของบุคลากร โดยจัดให้มีการอบรมกระตุ้นพฤติกรรมบริการอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ยังควรจัดให้มีกิจกรรมที่ส่งเสริมให้พนักงานตระหนักในความสำคัญของการบริการ เช่น กิจกรรมพนักงานผู้ให้บริการดีเด่น เป็นต้น จัดให้มีกิจกรรมที่สร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ บุคลากรควรยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกผ่อนคลาย ซึ่งเป็นการสร้างความรู้สึกลดอดภัยแก่ผู้มารับบริการ นอกจากนี้ บุคลากรควรเพิ่มการอธิบายและให้คำแนะนำกับผู้มารับบริการให้มากขึ้นและสื่อสารให้มากขึ้นกว่าเดิม