

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลมหาสารคาม อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์การวิจัย
2. สมมติฐานการวิจัย
3. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สรุปผลการวิจัย
7. อภิปรายผล
8. ข้อเสนอแนะ



วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของ โรงพยาบาลมหาสารคาม อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของ โรงพยาบาลมหาสารคามอินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จังหวัดมหาสารคาม
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของ โรงพยาบาลมหาสารคามอินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จังหวัดมหาสารคาม

สมมติฐานการวิจัย

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ โรงพยาบาลมหาสารคาม อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของ โรงพยาบาลมหาสารคามอินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล มี 10 ตัวแปร คือ เพศ รายได้ ระดับการศึกษา ประเภทของการใช้บริการ ด้านสถานที่

ให้บริการ ด้านระบบการให้บริการ ด้านระยะเวลาการให้บริการ ด้านพฤติกรรมพนักงาน
ด้านข้อมูลการให้บริการ และด้านเครื่องมือและอุปกรณ์

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้รับบริการที่มารับบริการในโรงพยาบาลมหาสารคามอินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดมหาสารคาม ในปีงบประมาณ 2556 จำนวน 7,878 คน โดยใช้จำนวนผู้รับบริการ ระหว่างเดือนมิถุนายน – เดือนสิงหาคม 2556 เป็นเวลา 3 เดือน เป็นฐานคิดคำนวณประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ส่วนกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ที่มารับบริการในโรงพยาบาลมหาสารคามอินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดมหาสารคาม ในปีงบประมาณ 2556 จำนวน 381 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทอโรยามานะ และใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามซึ่งให้กลุ่มตัวอย่างตอบด้วยตนเอง (Self Administered Questionnaire) แบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามแบบรายการ (Check List) ตอนที่ 2 เป็นคำถามปลายปิดเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลมหาสารคามอินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดมหาสารคาม เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลมหาสารคามอินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดมหาสารคาม เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตอนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิดเป็นข้อคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลมหาสารคามอินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดมหาสารคาม (Opened Questionnaire)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามจะนำมาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปตามขั้นตอนดังนี้ ตรวจสอบความสมบูรณ์และถูกต้องครบถ้วนของแบบสอบถามทุกฉบับ บันทึกข้อมูลจากแบบสอบถามลงโปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ (1) ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายข้อมูล

พื้นฐานทั่วไปของกลุ่ม (2) ใช้การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient Analysis) เพื่อแสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของโรงพยาบาล มหาสารคามอินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดมหาสารคาม โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติ (Level of Significant) ที่ระดับ .05 (3) การใช้วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Linear Regression Analysis) เพื่ออธิบายปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของโรงพยาบาล มหาสารคามอินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดมหาสารคาม โดยใช้การวิเคราะห์แบบกำหนดตัวแปรเข้าไปในสมการทั้งหมด (Enter Method) และ (4) วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาการ บริการของโรงพยาบาล ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วนำเสนอแนะเชิงพรรณนาความ

สรุปผลการวิจัย

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ด้านการเข้าถึงความรู้สึกลึกของผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการตอบสนองในการให้บริการ
2. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลมหาสารคามอินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดมหาสารคาม ได้แก่ รายได้ของผู้ใช้บริการ พฤติกรรมของพนักงาน ข้อมูลการให้บริการ และความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ โดยตัวแปรดังกล่าวสามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจต่อการบริการ ได้ร้อยละ 90.90 ($R^2 = 0.909$, ค่า $F = 371.681$)
3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของ โรงพยาบาลมหาสารคามอินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดมหาสารคาม มีดังนี้ ด้านระบบการให้บริการควรปรับปรุงบริการให้รวดเร็วและมีความเสมอภาคในการบริการ ด้านระยะเวลาการให้บริการกรณีมีการตรวจพิเศษ ควรแจ้งเวลาที่ชัดเจนต่อผู้รับบริการและให้บริการตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ ด้านพฤติกรรมของพนักงานควรมีความเชี่ยวชาญในการให้บริการและมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ด้านข้อมูลการ ให้บริการก่อนการตรวจพิเศษหรือทำหัตถการกับผู้รับบริการทุกครั้งควรมีเจ้าหน้าที่มาชี้แจงและให้ข้อมูลกับผู้รับบริการจนเข้าใจก่อน และต้องถามความสมัครใจของผู้รับบริการก่อน ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ควรมีความทันสมัยและพร้อมใช้ตลอดเวลา

อภิปรายผล

สมมติฐานที่ 1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลมหาสารคามอินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า โดยรวมระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลมหาสารคามอินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดมหาสารคาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลมหาสารคามอินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมของการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณศิริ เพ็ญสิทธิ์ (2546 : บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสวนปรุง ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผู้ป่วยนอก รายด้านอยู่ในระดับสูงมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านความสะอาด ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความสุภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความคงเส้นคงวา ด้านความรวดเร็ว ด้านความปลอดภัย ด้านลักษณะภายนอก ด้านความเข้าใจลูกค้า และด้านความพึงพอใจ โดยรวม เมื่อเปรียบเทียบประเภทการบริการพบว่า ผู้ใช้บริการจิตเวชมีความพึงพอใจมากกว่าการใช้บริการสุขภาพจิต ในด้านความสะอาด ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการตอบสนองรวดเร็ว เมื่อพิจารณาจำแนกความพึงพอใจตามรายได้ ความพึงพอใจจะน้อยลงตามรายได้ที่สูงขึ้นของผู้ใช้บริการ

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของโรงพยาบาลมหาสารคามอินเตอร์เนชั่นแนล มี 10 ตัวแปร คือ เพศ รายได้ ระดับการศึกษา ประเภทของการใช้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านระบบการให้บริการ ด้านระยะเวลาการให้บริการ ด้านพฤติกรรมพนักงาน ด้านข้อมูลการให้บริการ และด้านเครื่องมือและอุปกรณ์

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการมีเพียง 4 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในเชิงบวก คือ รายได้ของผู้ใช้บริการ ด้านพฤติกรรมของพนักงาน ด้านข้อมูลการให้บริการ และด้านเครื่องมือและอุปกรณ์

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลมหาสารคามอินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดมหาสารคาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 4 ปัจจัย โดยเรียงลำดับความสำคัญ ดังนี้

ประการที่หนึ่ง ด้านพฤติกรรมพนักงาน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลมหาสารคามอินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2539 : 126-138) ได้กล่าวไว้ว่า การสร้างจิตสำนึกด้านบริการที่ดีและการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานทุกคนให้สูงขึ้น เพื่อรองรับ โครงการพัฒนาระบบงานและเพิ่มคุณภาพงานบริการ โดยการจัดอบรมพนักงานทุกคนด้านบริการที่ดี การจัดสัมมนา กลุ่มให้กับพนักงานแต่ละคน จัดทำรายงานประจำตัวลูกค้า (Customer Report Card : CRC) เพื่อค้นหาจุดอ่อนในด้านบริการของตน การจัดประกวดผู้ให้บริการดีเด่นประจำเดือน การให้ตำแหน่งหรือรางวัลพิเศษ แก่พนักงานที่ลูกค้าคัดเลือกกว่าบริการดีเยี่ยม ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะส่งเสริมให้การแสดงออกทางด้านพฤติกรรมของพนักงานในการให้บริการ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า มีความยุติธรรมในการให้บริการ การกระตือรือร้นมีจิตใจใฝ่บริการสิ่งเหล่านี้จะมีผลทำให้ระดับความพึงพอใจด้านพฤติกรรมพนักงานอยู่ในระดับสูง

ประการที่สอง ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลมหาสารคามอินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ปฐมพงศ์ เปรินทร์ (2555 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของคลินิกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี พบว่าความพึงพอใจด้านเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก

ประการที่สาม ด้านข้อมูลการให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลมหาสารคามอินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ลลิตา กระจ่างโพธิ์ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการใน โครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาทรักษาทุกโรค โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมา พบว่า ความพึงพอใจด้านข้อมูลการให้บริการอยู่ในระดับมาก

ประการที่สี่ ด้านรายได้ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลมหาสารคามอินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ กัญญารัตน์ คงบัว จันนง โต้ะหลัง และบุตรี กองมี (2551 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการของงานแพทย์แผนไทย ใน โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดสงขลา พบว่า ปัจจัยด้านรายได้ มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ทำให้ทราบถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลมหาสารคามอินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดมหาสารคาม ข้อมูลดังกล่าวสามารถใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาล โดยใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและวางแผนการดำเนินงานของโรงพยาบาลให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ในยุคแห่งการแข่งขันด้านบริการที่เปิดกว้าง โดยเฉพาะการก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ที่ประเทศไทยต้องแข่งขันด้านบริการกับประเทศต่าง ๆ จึงจำเป็นต้องพัฒนาระบบบริการสู่ความเป็นเลิศ และได้มาตรฐานสากล เพื่อรองรับผู้ใช้บริการจากต่างประเทศ

จากการศึกษาวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลมหาสารคามอินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดมหาสารคาม ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองในการให้บริการ ด้านความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านการเข้าถึงความรู้สึกรู้สึกของผู้รับบริการ พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ควรรักษามาตรฐานในการบริการทั้ง 5 ด้าน ให้ดี และจะต้องพัฒนาให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อไป

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลมหาสารคามอินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่

ด้านพฤติกรรมของพนักงาน หากต้องการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น ผู้ให้บริการควรมีความเอาใจใส่ผู้รับบริการ กล่าวทักทายหรือสวัสดีทุกครั้ง ให้บริการด้วยความอบอุ่นและทำทางที่เป็นมิตร กล่าวขอบคุณทุกครั้งและเชิญชวนผู้รับบริการมาใช้บริการอีก

ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ หากต้องการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นในด้านของเครื่องมือและอุปกรณ์ ที่ใช้ในการตรวจรักษา เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการตรวจรักษาควรมีความทันสมัย มีประสิทธิภาพ มีความแม่นยำ และพร้อมใช้อยู่เสมอ

ด้านข้อมูลการให้บริการ หากต้องการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นในด้านของการให้ข้อมูลบริการ ควรให้ข้อมูลที่รอบด้านทุกครั้งก่อนการให้บริการ เช่น กรณี

การตรวจพิเศษต่าง ๆ ควรให้ข้อมูลเกี่ยวกับความจำเป็นในการตรวจ ผลข้างเคียงหรือภาวะแทรกซ้อนที่จะเกิดขึ้นทั้งขณะตรวจและหลังการตรวจ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องของราคาในการตรวจก่อน ถ้าผู้รับบริการยินยอมที่จะตรวจ จึงทำการตรวจพิเศษนั้น ๆ เป็นต้น

ด้านรายได้ เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ กล่าวคือ ผู้ที่มีรายได้น้อยจะมีความพึงพอใจต่ำเนื่องจากราคาของการให้บริการค่อนข้างสูง หากต้องการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น ควรพิจารณาเรื่องของการให้บริการต่าง ๆ ให้เป็นธรรมและไม่สูงจนเกินไป ให้คนทั่วไปสามารถใช้บริการได้

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งเท่านั้น จึงอาจไม่ครอบคลุมกลุ่มผู้ใช้บริการทั้งหมด หากโรงพยาบาลมหาสารคามอินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดมหาสารคาม ต้องการพัฒนาระบบบริการสู่ความเป็นเลิศ และให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการอย่างสูงสุด ควรมีการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องและทั่วถึง

การศึกษาถึงความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวแปร จำนวน 10 ตัว คือ เพศ รายได้ ระดับการศึกษา ประเภทของการใช้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านระบบการให้บริการ ด้านระยะเวลาให้บริการ ด้านพฤติกรรมพนักงาน ด้านข้อมูลการให้บริการ และด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ซึ่งในความเป็นจริงแล้วน่าจะมีตัวแปรอื่นอีกหลายตัวเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลมหาสารคามอินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดมหาสารคาม ในการศึกษาลูกครั้งต่อไป ควรพิจารณาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทฤษฎี เพื่อเพิ่มตัวแปรที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการให้ครอบคลุมมากกว่านี้