

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา เรื่อง ความต้องการและการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลท่าคันโท อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ มีผลการศึกษา ดังนี้

- 5.1 สรุป
- 5.2 อภิปรายผล
- 5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุป

จากการศึกษา ความต้องการและการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการต่อ การให้บริการของโรงพยาบาลท่าคันโท อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ผู้รับบริการของโรงพยาบาลท่าคันโท อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.50 และใช้สิทธิการรักษาเบิกไม่ได้ คิดเป็นร้อยละ 64.25 ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

5.1.1 ผู้รับบริการมีความต้องการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลท่าคันโท อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านคุณภาพบริการ ด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ แต่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลท่าคันโท โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 2 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้าน คือ ด้านการให้บริการ และด้านคุณภาพบริการ

5.1.2 การเปรียบเทียบระดับความต้องการ และระดับการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลท่าคันโท อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยจำแนกตามเพศ และสิทธิการรักษา ดังนี้

5.1.2.1 ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความต้องการและการตอบสนองความต้องการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลท่าคันโท อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน

5.1.2.2 ผู้รับบริการที่มีสิทธิการรักษาต่างกัน มีความต้องการและการตอบสนองความต้องการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลท่าคันโท อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและเป็นรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.1.3 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลท่าคันโท อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการให้บริการ ต้องการได้รับการที่สะดวกรวดเร็ว ด้านคุณภาพบริการ ต้องการได้รับการจากเจ้าหน้าที่ หรือผู้ให้บริการที่มีทักษะและความรู้ ด้านเจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการ ต้องการได้รับการจากเจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการ ที่มีความสามารถในการดูแลความเอื้ออาทรเอาใจใส่ผู้รับบริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ต้องการได้รับการที่มีความปลอดภัย

5.2 อภิปรายผล

ความต้องการและการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลท่าคันโท อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ผู้รับบริการของโรงพยาบาลท่าคันโท อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.50 และใช้สิทธิการรักษาเบิกไม่ได้ คิดเป็นร้อยละ 64.25 ผลการศึกษาสามารถอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

5.2.1 ผู้รับบริการมีความต้องการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลท่าคันโท อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านคุณภาพบริการ ด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ แต่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลท่าคันโท โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้าน คือ ด้านการให้บริการ และด้านคุณภาพบริการ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ผู้รับบริการก่อนที่จะมาใช้บริการมีความต้องการที่จะได้รับการบริการที่ดีอยู่ในระดับมากที่สุด แต่เมื่อมาใช้บริการแล้วไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้จึงทำให้การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการต่อ

การให้บริการของโรงพยาบาล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งน้อยกว่าความต้องการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลในทุกด้าน ดังนี้

5.2.1.1 ด้านคุณภาพบริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด แต่มีการตอบสนองความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง ประกอบด้วย แพทย์ หรือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการตรวจวินิจฉัยโรค คุณภาพของบริการการแพทย์ที่ได้รับ โรงพยาบาลมีความสะอาดของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ เช่น เข็มฉีดยา ปรอทวัดอุณหภูมิผ้าปูเตียง เป็นต้น และแพทย์ หรือเจ้าหน้าที่ให้ความรู้ และคำแนะนำต่าง ๆ ด้านการรักษา

5.2.1.2 ด้านการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด แต่มีการตอบสนองความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง ประกอบด้วย ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ ระยะเวลารอคอยในการรับบริการ ขั้นตอนในการให้บริการ หน่วยงานมีความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การให้บริการตามลำดับคิว ก่อน – หลัง มีการตีประกาศ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เป็นต้น

5.2.1.3 ด้านเจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด แต่มีการตอบสนองความต้องการอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย ความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่เรียกรับเงิน ไม่รับสินบนจากผู้รับบริการ ความเป็นธรรมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้บริการตามลำดับคิว ไม่เลือกปฏิบัติ และการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ และพบว่าผู้รับบริการมีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด แต่มีความตอบสนอง อยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย การพูดจาและความเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่ ความสนใจ ความเอาใจใส่ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การตอบข้อคำถาม ข้อชี้แจงข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่ การอุทิศเวลาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่

5.2.1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด แต่มีการตอบสนองความต้องการอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย มีความปลอดภัย หรือการได้มาตรฐานของสถานที่ให้บริการ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ และบรรยากาศของสถานที่ให้บริการ และพบว่า ผู้รับบริการมีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด แต่มีความตอบสนอง อยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการรับบริการ เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ โทรศัพทสารธารณะ และป้ายข้อความบอกจุดบริการ

จากข้อค้นพบดังกล่าวนี้ อาจเนื่องมาจากการบริการด้านพยาบาลเป็นบริการที่จำเป็นต่อชีวิตมนุษย์ เป็นบริการที่ตอบสนองความต้องการและความจำเป็นพื้นฐานเพื่อการมีชีวิตอยู่ของมนุษย์ เมื่อเจ็บป่วย ผู้ป่วยหรือผู้รับบริการทุกคนไม่ว่าจะอยู่สถานภาพใดก็ตาม ย่อมมีความต้องการต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน และจากการที่รัฐบาลมีนโยบาย

ยกระดับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลชุมชน ตลอดจนนโยบายส่งเสริมสุขภาพของประชาชน ทำให้ประชาชนผู้รับบริการมีความต้องการมากกว่า จะต้องมีการปรับระบบบริการ ในทุก ๆ ด้าน ให้เหมือนโรงพยาบาลประจำจังหวัด หรือโรงพยาบาลขนาดใหญ่ทั่วไป แต่เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวไม่ได้มีการเพิ่มบุคลากรและงบประมาณไปมากนัก แม้โรงพยาบาลทำคันทอจะกำหนดนโยบายในการบริหารจัดการ โดยใช้ระบบงานประกันคุณภาพบริการ และการรับรองมาตรฐานโรงพยาบาลในด้านต่าง ๆ เน้นการให้บริการด้านการส่งเสริมสุขภาพการป้องกัน ควบคุมโรค และด้านการรักษาพยาบาลควบคู่กันไปด้วย รวมทั้งการปรับปรุงด้านสภาพแวดล้อม อาคารสถานที่ แต่ทางโรงพยาบาลได้รับงบประมาณจากหน่วยงานของรัฐที่จำกัด ไม่เพียงพอกับความต้องการในการพัฒนา ประกอบกับจำนวนผู้ป่วยเข้ามารับการรักษาพยาบาลเพิ่มขึ้นทุกปี แต่จำนวนเจ้าหน้าที่ที่คอยให้บริการกลับมีน้อย ไม่เพียงพอกับความต้องการ รวมทั้งวัสดุอุปกรณ์ ที่ใช้ในการให้บริการก็มีจำนวนจำกัด ไม่ทันสมัย ซึ่งโรงพยาบาลทำคันทอได้เล็งเห็นความสำคัญของปัญหานี้ จึงได้มีการระดมทุนทั้งจากภาครัฐ เอกชน และประชาชนในชุมชนทำคันทอ และใกล้เคียง เพื่อร่วมกันพัฒนาโรงพยาบาลในทุก ๆ ด้าน ซึ่งก็ได้รับการสนับสนุนการพัฒนาเป็นอย่างดี แต่เนื่องด้วยลักษณะของบริการพยาบาล มีลักษณะเฉพาะ คือ มองไม่เห็น จับต้องไม่ได้ ผลิตเก็บไม่ได้ คุณภาพบริการของโรงพยาบาลจึงขึ้นอยู่กับ 3 องค์ประกอบ คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความรู้ความสามารถของบุคลากร และผลลัพธ์ที่เกิดจากการปฏิบัติบริการพยาบาลด้วยความชำนาญ จึงส่งผลให้ผู้รับบริการมีความต้องการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลอยู่ในระดับมากที่สุด แต่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของโรงพยาบาลอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วรพันธ์ ศรีอักษร (2554, น. 66-67) พบว่าระดับการรับรู้เกี่ยวกับลักษณะการทำงานของระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินของผู้รับบริการส่วนใหญ่มีระดับการรับรู้ในระดับปานกลาง และความต้องการอยู่ในระดับสูง สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สโมสรรสุข และคณะ (2556, น. 42-46) พบว่า ผู้ที่มาใช้บริการศูนย์หัวใจ ธรรมศาสตร์ มีความต้องการและความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านความสะดวกในการรับบริการที่มีความต้องการมาก แต่ความพึงพอใจน้อยสำหรับด้านคุณภาพการให้บริการ ผู้ป่วยมีความต้องการมากกว่าความพึงพอใจ จากผลการศึกษาที่สอดคล้องกันดังกล่าว กล่าวได้ว่าผู้รับบริการมีความต้องการและความต้องการที่จะได้รับการดูแลที่ดีจากโรงพยาบาลอย่างสม่ำเสมอ

5.2.2 การเปรียบเทียบระดับความต้องการ และระดับการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลทำคันทอ อำเภอทำคันทอ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยจำแนกตามเพศ และสิทธิการรักษา ดังนี้

5.2.2.1 ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความต้องการและการตอบสนองความต้องการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลท่าคันโท อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวม และเป็นรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก โรงพยาบาลท่าคันโทได้กำหนดนโยบายในการบริหารจัดการ โดยใช้ระบบงานประกันคุณภาพบริการ และการรับรองมาตรฐานโรงพยาบาลในด้านต่าง ๆ การที่จะทำให้โรงพยาบาลนั้นมีคุณภาพมาตรฐานที่ดี และเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไปแล้วนั้น จะขึ้นอยู่กับ การสนับสนุนจากผู้เข้ารับบริการเป็นสำคัญ ดังนั้น โรงพยาบาลต้องพยายามทุกวิถีทางที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ที่เข้ารับบริการได้มากที่สุด ไม่ว่าจะเป็นด้านคุณภาพบริการ ด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เน้นความรวดเร็วในการให้บริการ การดูแลเอาใจใส่ การแนะนำข้อมูลต่าง ๆ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่ง ห้องน้ำ ฯลฯ เพื่อที่จะเป็นแนวทางในการดำเนินงาน โดยการให้บริการนั้น เป็นบริการที่ได้มาตรฐาน เพื่อตอบสนองความต้องการต่อการให้บริการของโรงพยาบาล ของประชาชนผู้มารับบริการทุกเพศ ทุกวัย ให้สามารถเข้าถึงบริการทางการแพทย์ได้อย่างเหมาะสมและเท่าเทียม ส่งผลให้ผู้รับบริการที่เป็นเพศชาย และเพศหญิงมีระดับความความต้องการและระดับการตอบสนองความต้องการ ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของหัตถยา แก้วกิม (2556, น. 214) พบว่า เพศที่ต่างกันไม่มีผลต่อ ความต้องการและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ สอดคล้องกับ ผลการศึกษาของ วรณาพร ศรีอริยพันธ์ (2558, น. 136) พบว่า ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยของการรับรู้และความต้องการของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลปทุมธานี ไม่แตกต่างกัน

5.2.2.2 ผู้รับบริการที่มีสิทธิการรักษาต่างกัน มีความต้องการและการตอบสนองความต้องการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลท่าคันโท อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวม และเป็นรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สามารถนำมาอภิปรายผลได้ 2 ประเด็น คือ

1) ผู้รับบริการที่มีสิทธิการรักษาต่างกันมีความต้องการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลท่าคันโท อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและเป็นรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องจากโรงพยาบาลมีมาตรการในการปรับปรุงโดยเน้นคุณภาพบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือ ใ้วางใจ และด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ มุ่งเน้นในการพัฒนาในด้านการตอบสนองการให้บริการเป็นลำดับแรก อาทิเช่น โรงพยาบาลสร้างมาตรการแก้ไขการให้บริการ ปัจจุบันมุ่งเน้นให้แพทย์และเจ้าหน้าที่ให้บริการให้ตรงเวลามากยิ่งขึ้น และปรับปรุงการดำเนินงาน เพื่อให้ผู้ป่วยรอคอยการรับรักษาไม่เกิน 1 ชั่วโมง โดยมีการจัดลำดับการให้บริการ พร้อมระบุเวลา

การให้บริการให้ชัดเจน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อให้บัตรนัดผู้ป่วยไปแล้ว ก็จะให้บริการผู้ป่วยตามเวลาที่นัดหมาย สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วรณภาพร ศรีอริยนนท์ (2556, น. 135-136) พบว่า ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลปทุมธานี ที่มี อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา สิทธิการรักษาต่างกันมีความต้องการในคุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วรธรรม สโมสรรสุข และคณะ (2556, น. 42-46) พบว่า ผู้ที่มาใช้บริการศูนย์หัวใจธรรมศาสตร์ มีความต้องการในด้านการรักษา ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านความสะดวกในการรับบริการมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจ ทั้ง 3 ด้าน และมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

5.2.2.3 ผู้รับบริการที่มีสิทธิการรักษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลท่าคันโท อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและเป็นรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อธิบายได้ว่า งานบริการของโรงพยาบาลท่าคันโท ยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ป่วยที่มีสิทธิการรักษาต่างกัน ได้อย่างเต็มความต้องการ การเป็นผู้กำหนดความต้องการคุณภาพบริการของโรงพยาบาล ซึ่งเป็นผลมาจากประสบการณ์เดิมในอดีตที่ผ่านมา การได้รับคำบอกเล่าต่อ ๆ กันมา ความต้องการ ความต้องการ และการได้รับข้อมูลข่าวสาร และการบริการพยาบาล เป็นบริการที่ไม่มีตัวตน ไม่สามารถผลิตเก็บไว้ การผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อม ๆ กัน คุณภาพไม่แน่นอน (Parasuraman, Zeithaml, and Berry, 1988; อ้างถึงใน วงศ์พัฒนา ศรีประเสริฐ, 2554, 24) แต่เนื่องจากในปัจจุบันการให้บริการของโรงพยาบาลในแต่ละวันมีจำนวนผู้ป่วย หรือผู้มารับบริการเพิ่มมากขึ้น แต่โรงพยาบาลมีความจำกัดในเรื่องของสถานที่ จำนวนแพทย์ พยาบาล หรือเจ้าหน้าที่ที่คอยให้บริการ ตลอดจนอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์มีจำนวนจำกัด ดังนั้นจึงไม่สามารถที่จะให้การช่วยเหลือได้ตามความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วน จากลักษณะดังกล่าวทำให้ผู้รับบริการใช้ความต้องการต่อคุณภาพ ในการตัดสินใจใช้บริการ ผลการศึกษาจึงพบว่าผู้รับบริการที่มีสิทธิการรักษาต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลท่าคันโท อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วรณภาพร ศรีอริยนนท์ (2556, น. 135-136) พบว่า การรับรู้ของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลปทุมธานี ที่มี อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา สิทธิการรักษาต่างกันมีความต้องการในคุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.2.3 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลท่าคันโท อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า 1) ด้านการให้บริการ ต้องการได้รับการที่สะดวกรวดเร็ว 2) ด้านคุณภาพบริการ ต้องการได้รับการจากเจ้าหน้าที่ หรือผู้ให้บริการที่มีทักษะ และความรู้ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ หรือผู้ให้บริการ ต้องการได้รับการจากเจ้าหน้าที่ หรือผู้ให้บริการ ที่มีความสามารถในการดูแลความเอื้ออาทรเอาใจใส่ผู้รับบริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ต้องการได้รับการที่มีความปลอดภัย อาจเนื่องมาจาก การตอบสนองต่อความต้องการของผู้ป่วยอย่างรวดเร็วแล้ว แพทย์ และเจ้าหน้าที่ควรได้รับทราบผู้ป่วยให้ความสำคัญถึงความเต็มใจและความยินดีให้ความช่วยเหลือต่อความต้องการของผู้ป่วยด้วย ทางโรงพยาบาลมีการจัดการอบรมหรือกิจกรรมส่งเสริมเพื่อให้แพทย์และเจ้าหน้าที่ให้บริการกับผู้ป่วยด้วยรอยยิ้มและความเต็มใจ พร้อมกับสร้างทัศนคติที่ดีให้กับแพทย์และพยาบาลมุ่งเน้นให้ให้บริการผู้ป่วยด้วยความมั่นใจ ซึ่งจะส่งผลต่อไปยังผู้ป่วยรับรู้ถึงคุณภาพในการบริการในท้ายที่สุด ปัจจัยคุณภาพบริการ ที่ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ประกอบด้วย 1) ลักษณะทางกายภาพ เช่น วัสดุ อุปกรณ์เครื่องมือ อาคารสถานที่ บุคคล 2) ความน่าเชื่อถือ ความสามารถที่จะแสดงผลงาน และให้บริการ ที่สัญญาไว้อย่างมีคุณภาพ และถูกต้องแม่นยำ 3) การตอบสนอง ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือ และให้บริการผู้ใช้หรือลูกค้าอย่างทันท่วงที 4) ความเชื่อมั่น ความรู้ และมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการที่แสดงออกทำให้ผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นในบริการที่ได้รับ และ 5) การเข้าถึงจิตใจ การดูแลเอาใจใส่ และความสนใจที่ผู้ให้บริการมีต่อผู้ใช้บริการ

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะจากการศึกษาครั้งนี้

5.3.1.1 ผู้บริหารควรใช้ผลการศึกษานี้ เป็นส่วนหนึ่งในการประเมินคุณภาพสถานบริการ เพื่อสะท้อนให้ผู้ปฏิบัติงานหรือเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลได้มองเห็นปัญหา และเกิดการยอมรับที่ตรงกัน และเพื่อจัดลำดับความสำคัญของกิจกรรมในการพัฒนาคุณภาพ โดยรวมของสถานบริการและเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน

5.3.1.2 ควรพัฒนาบุคลากร ในส่วนที่ผู้ใช้บริการต้องการให้ปรับปรุง เช่น ด้านบุคลากร การจัดอบรมพัฒนาเรื่องศิลปะการพูด ศิลปะการให้บริการ การสื่อสารด้วยวาจา หรือ

ทักษะการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล จริยธรรมการให้บริการ ให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

5.3.1.3 ปรับปรุงแก้ไขบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกให้มีความเหมาะสมต่อผู้มารับบริการ

5.3.1.4 ช่วงเวลาในการเก็บข้อมูลในบางครั้งเป็นช่วงเวลาที่ผู้ป่วยเข้ารับบริการเป็นจำนวนมาก ทำให้ผู้ป่วยไม่สะดวกในการตอบแบบสอบถาม

5.3.2 ข้อเสนอเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

ควรทำการศึกษา ในส่วนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควบคู่ไปกับผู้ใช้บริการ เพื่อหาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมบริการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาคุณภาพบริการ และพฤติกรรมบริการ

5.3.3 ข้อจำกัดการศึกษาครั้งนี้

5.3.3.1 สุขภาพของผู้ป่วยที่มารับบริการนั้นไม่สะดวกในการตอบแบบสอบถาม เช่น มีปัญหาทางสายตา ปัญหาทางการได้ยิน รวมทั้งผู้ป่วยเป็นผู้สูงอายุ เป็นต้น

5.3.3.2 ความไม่เข้าใจในวิธีการตอบแบบสอบถาม เนื่องจากผู้ป่วยบางท่านไม่เคยทำแบบสอบถาม จึงไม่เข้าใจถึงจุดประสงค์ในการตอบแบบสอบถาม วิธีการตอบแบบสอบถาม รวมถึงประโยชน์ในการตอบแบบสอบถาม นอกจากนั้นผู้ป่วยยังไม่เข้าใจในความหมายของข้อความ ทางผู้เก็บแบบสอบถามต้องใช้เวลาในการทำความเข้าใจผู้ป่วยพอสมควร