

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ และศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ จำนวน 347 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์การรับบริการของผู้รับบริการมีจำนวนทั้งสิ้น 14 ข้อ และส่วนที่ 2 แบบวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีจำนวนทั้งสิ้น 42 ข้อ ซึ่งจำแนกออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจในส่วนบุคคล การ ความพึงพอใจในด้านสิ่งแวดล้อมและสถานที่ ความพึงพอใจในด้านค่าใช้จ่าย ความพึงพอใจในด้านเวลา และความพึงพอใจในด้านบริการ โดยสามารถสรุปผลได้ดังนี้

#### สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์การรับบริการของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการจากจำนวน 347 คน เป็นเพศหญิง ร้อยละ 60.5 มีอายุเฉลี่ยเท่ากับ 43.23 ปี นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 97.1 ปัจจุบันอาศัยอยู่ในกรุงเทพฯ ร้อยละ 71.5 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 60.5 ระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 54.5 ประกอบอาชีพรับราชการ ร้อยละ 28.8 และ ผู้รับบริการมีรายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือน 20,000 บาทขึ้นไป ร้อยละ 55.9

สถานที่ที่ผู้รับบริการเข้ารับบริการบ่อยครั้งที่สุดเมื่อเจ็บป่วย ได้แก่ โรงพยาบาลรัฐบาล นอกเวลาราชการ ร้อยละ 51.6 ผู้รับบริการมีประสบการณ์การรับบริการจากคลินิกพิเศษจากโรงพยาบาลอื่น ร้อยละ 75.5 ผู้รับบริการเข้ารับบริการจากคลินิกพิเศษฯ จากโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ เป็นครั้งที่ 10 ขึ้นไป ร้อยละ 35.2 ผู้รับบริการเข้ารับบริการคลินิกพิเศษฯ ครั้งนี้ ในช่วงวันจันทร์ - ศุกร์ เวลา 17.30 - 18.30 น. ร้อยละ 32.0 แผนกที่ผู้รับบริการเข้ารับบริการจากคลินิกพิเศษฯ ได้แก่ คลินิกฝากครรภ์และนรีเวช ร้อยละ 19.0 เมื่อสอบถามผู้รับบริการถึงเหตุผลที่เข้ารับบริการจากคลินิกพิเศษฯ ซึ่งผู้รับบริการสามารถตอบได้หลายคำตอบ พบว่า ร้อยละ 71.2 ให้เหตุผลอย่างน้อยหนึ่งคำตอบว่ามีความสะดวกเพราะเป็นเวลานอกเวลาราชการ ร้อยละ 53.3 ให้เหตุผลอย่างน้อยหนึ่งคำตอบว่าเชื่อถือในชื่อเสียงอันเก่าแก่ของโรงพยาบาล ร้อยละ 48.4 ให้เหตุผลอย่างน้อยหนึ่งคำตอบว่าสามารถเบิกค่ารักษา

พยาบาลได้ ร้อยละ 36.6 ให้เหตุผลอย่างน้อยหนึ่งคำตอบว่าสะดวกในการเดินทาง ร้อยละ 32.6 ให้เหตุผลอย่างน้อยหนึ่งคำตอบว่ามีผู้แนะนำมา และให้เหตุผลอื่นๆ อีกร้อยละ 12.1

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ

โดยภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางถึงร้อยละ 58.8 รวมถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการรายด้านทั้ง 5 ด้าน อันได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านสิ่งแวดล้อมและสถานที่ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านเวลา และด้านบริการ พบว่า ผู้รับบริการโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับสูง

เมื่อจำแนกด้านบุคลากรในหน้าที่ต่างๆ พบว่า ผู้รับบริการโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่การเงินในระดับสูง แต่ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ห้องยาอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านตามรายชื่อ พบดังนี้

ด้านบุคลากร พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่แพทย์มีความสุภาพ กิริยามารยาทและอัธยาศัยไมตรีที่ดี และความพึงพอใจที่แพทย์มีความน่าเชื่อถือมากที่สุด มีความพึงพอใจที่พยาบาลพูดด้วยวาจาสุภาพ มีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่การเงินสามารถคิดเงินและทอนเงินให้ได้อย่างถูกต้อง มีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ห้องยาได้เขียนคำอธิบายบนฉลากยาได้ง่ายแก่การเข้าใจ

ด้านสิ่งแวดล้อมและสถานที่ พบว่า ผู้รับบริการความพึงพอใจในสถานที่ต่างๆในคลินิกพิเศษๆ มีความปลอดภัยมากที่สุด

ด้านค่าใช้จ่าย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในอัตราค่าบริการทางการแพทย์มากที่สุด

ด้านเวลา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระยะเวลาที่ใช้ในการรับนัดมากที่สุด

ด้านบริการ พบว่า ผู้รับบริการจะกลับมาใช้บริการอีกในครั้งต่อไปมากที่สุด

## ส่วนที่ 3 ข้อมูลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการกับปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยสนับสนุนของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการกับปัจจัยที่แตกต่างกันโดยใช้สถิติ t-test ในการทดสอบ พบว่า ผู้รับบริการที่มีที่อยู่อาศัยปัจจุบันแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้รับบริการที่มีที่อยู่อาศัยปัจจุบันอยู่ต่างจังหวัดจะมีความพึงพอใจมากกว่าผู้รับบริการที่มีที่อยู่อาศัยปัจจุบันอยู่ในกรุงเทพฯ ผู้รับบริการที่มีศาสนา และประสบการณ์การรับบริการจากคลินิกพิเศษๆจากโรงพยาบาลอื่นแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้รับบริการที่นับถือศาสนาอื่นๆมีความพึงพอใจมากกว่าผู้รับบริการที่นับถือศาสนาพุทธ และ ผู้รับบริการที่เคยมีประสบการณ์การรับบริการ

จากคลินิกพิเศษจากโรงพยาบาลอื่นมีความพึงพอใจมากกว่าผู้รับบริการที่ไม่เคยมีประสบการณ์การรับบริการจากคลินิกพิเศษจากโรงพยาบาลอื่น

ผู้รับบริการที่เลือกตอบความสามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้รับบริการที่เลือกตอบถึงความสามารถในการเบิกค่ารักษาพยาบาลได้นั้นมีความพึงพอใจมากกว่าผู้รับบริการที่ไม่เลือกตอบถึงความสามารถในการเบิกค่ารักษาพยาบาล

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการกับปัจจัยที่แตกต่างกันโดยใช้สถิติ One-way ANOVA ในการทดสอบ พบว่า ผู้รับบริการที่มีสถานภาพ และช่วงเวลาเข้ารับบริการจากคลินิกพิเศษแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้รับบริการที่มีสถานภาพสมรสมีความพึงพอใจมากที่สุด ผู้รับบริการที่มีสถานภาพโสดมีความพึงพอใจน้อยที่สุด และผู้รับบริการช่วงวันเสาร์ - อาทิตย์ 10.30 - 11.30 น. มีความพึงพอใจมากที่สุด ผู้รับบริการช่วงวันจันทร์ - ศุกร์ 18.30 - 19.30 น. มีความพึงพอใจน้อยที่สุด นอกจากนี้ยังพบว่าผู้รับบริการในช่วงวันเสาร์ - อาทิตย์ มีความพึงพอใจสูงกว่าเมื่อเปรียบเทียบในคาบเวลาเดียวกันกับในวันธรรมดา ผู้รับบริการที่มีรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้รับบริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจสูงสุด และผู้รับบริการที่มีรายได้ 15,001 - 20,000 บาท มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

#### ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์เพื่อหาปัจจัยที่มีอิทธิพลเกี่ยวข้องเพื่อทำนายความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตัวแปรอิสระ 5 ตัว อันได้แก่ ประสบการณ์การรับบริการจากคลินิกพิเศษจากโรงพยาบาลอื่น : เคย สถานภาพ : โสด อาชีพ : พนักงานบริษัทเอกชน รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน : ต่ำกว่า 5,000 บาท และช่วงเวลาที่เข้ารับบริการคลินิกพิเศษ : เสาร์ - อาทิตย์ 8.30 - 9.30 น. เมื่อรวมกันแล้วมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับน้อยกว่า 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ของการทำนายทั้ง 5 ตัวแปรนี้ สามารถทำนายถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการได้ร้อยละ 10.9 โดยสามารถนำมาเขียนสมการทำนายความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้ดังนี้

$$\text{ความพึงพอใจของผู้รับบริการ} = 170.68 + 4.82 A - 4.67 B - 5.34 C + 20.76 D + 8.47 E$$

- A คือ ประสบการณ์การรับบริการจากคลินิกพิเศษจากโรงพยาบาลอื่น : เคย  
 B คือ สถานภาพ : โสด  
 C คือ อาชีพ : พนักงานบริษัทเอกชน  
 D คือ รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน : ต่ำกว่า 5,000 บาท  
 E คือ เวลาที่เข้ารับบริการคลินิกพิเศษ : เสาร์ - อาทิตย์ 8.30 - 9.30 น.

### อภิปรายผลการวิจัย

#### 1. ปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยด้านเพศ จากการวิจัยครั้งนี้พบว่าเพศที่แตกต่างกันนั้น ไม่พบความแตกต่างของความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการศึกษาครั้งนี้แตกต่างจากของวิลสัน (Wilson) และของฮัลกา และคณะ(Halka, et.al.)(อ้างใน 37) พบว่า เพศของผู้รับบริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะมีความพึงพอใจแตกต่างกัน โดยผู้รับบริการเพศหญิงจะมีความพึงพอใจต่อบริการของโรงพยาบาลมากกว่าเพศชาย เนื่องจากเพศหญิงมีการไปรักษาแพทย์เกี่ยวกับสุขภาพของตนเองมากกว่าเพศชาย ซึ่งผู้หญิงมีเวลาเสาะหาการรักษาพยาบาลได้มากกว่า และสะดวกกว่าเพศชาย มีความคุ้นเคยกับกฎระเบียบ ขั้นตอนต่างๆของโรงพยาบาล อาจทำให้ผู้ป่วยเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์มากกว่าเพศชาย

ปัจจัยด้านอายุ จากการวิจัยครั้งนี้พบว่าอายุที่แตกต่างกันนั้น ไม่พบความแตกต่างของความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการศึกษาครั้งนี้แตกต่างจากการศึกษาของวิจิต วรรณานันท์(39) วนิดา ออประเสริฐศักดิ์, พรรณี เมนะเสวต, อรุณี เกตุกราย และ จุฬารักษ์ กวีวิรัชชัย(40) และ อนงค์ เอื้อวัฒนา(35) ผู้รับบริการที่มีอายุที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะมีความพึงพอใจแตกต่างกัน โดยพบว่า อายุมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจต่อการบริการ นั่นคือ ผู้ป่วยที่มีอายุมากขึ้นจะมีความพึงพอใจต่อการบริการมากกว่าผู้ป่วยที่มีอายุน้อย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้ที่มีอายุมากจะไปรักษาที่โรงพยาบาลบ่อยครั้งกว่าจนเกิดความคุ้นเคย และเข้าใจระบบของโรงพยาบาลเป็นอย่างดี

ปัจจัยด้านระดับการศึกษา จากการวิจัยครั้งนี้พบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันนั้น ไม่พบความแตกต่างของความพึงพอใจ แต่จากการศึกษาของวิชิต วรกาญจน์(39) และอนงค์ เอื้อวัฒนา(35) พบว่า ผู้รับบริการที่ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะมีความพึงพอใจแตกต่างกัน โดยกลุ่มผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่ำจะมีความพึงพอใจต่อบริการของโรงพยาบาลมากกว่ากลุ่มผู้ป่วยที่มีระดับการศึกษาสูงกว่า

ปัจจัยด้านอาชีพ จากการวิจัยครั้งนี้พบว่าอาชีพที่แตกต่างกันนั้น ไม่พบความแตกต่างของความพึงพอใจ แต่จากการศึกษาของวิชิต วรกาญจน์(39) และอนงค์ เอื้อวัฒนา(35) พบว่า ผู้ป่วยที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

จากปัจจัยทั้ง 4 ด้านที่ไม่พบความแตกต่างนั้น ทั้งนี้เป็นเพราะผู้รับบริการคลินิกพิเศษ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ได้รับบริการ การเอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่ของทางคลินิกพิเศษเท่าเทียมกัน ซึ่งคณะกรรมการบริหารของทางคลินิกพิเศษได้วางแนวยึดถือปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ทุกคนจะต้องปฏิบัติตัวต่อผู้มารับบริการให้เสมอภาคและเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการแบ่งแยก

ปัจจัยด้านที่อยู่อาศัยปัจจุบัน พบว่า ผู้รับบริการที่มีที่อยู่อาศัยปัจจุบันในต่างจังหวัดมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีที่อยู่อาศัยในกรุงเทพฯ เนื่องจากผู้รับบริการเปรียบเทียบกับบริการทางการแพทย์ในจังหวัดของตน ซึ่งการบริการทางการแพทย์ในต่างจังหวัดนั้น ยังไม่มีการพัฒนาที่ดีเทียบเท่าคลินิกพิเศษ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ จึงทำให้ผู้รับบริการในกลุ่มดังกล่าวมีความพึงพอใจมากกว่า

ปัจจัยด้านสถานภาพ ซึ่งสอดคล้องการศึกษาของ สุพัตรา เหลี่ยมมรวงูร(อ้างใน 35) ที่พบว่า สถานภาพที่แตกต่างกันจะมีการรับรู้คุณภาพของบริการและความพึงพอใจในบริการที่ต่างกัน โดยบุคคลที่มีคู่สมรสมีความพึงพอใจในการที่ให้คนมาบริการ เอาใจใส่มากกว่าบุคคลที่มีสถานะโสด

ปัจจัยด้านรายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือน สอดคล้องกับการศึกษาของ เสาวนีย์ รัชตกาญจน์ (41) และอนงค์ เอื้อวัฒนา(35) ที่พบว่าผู้รับบริการที่มีรายได้ต่ำ มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีรายได้สูง เนื่องจากผู้รับบริการที่มีรายได้สูงย่อมมีโอกาสเลือกใช้บริการทางการแพทย์มากกว่าผู้ที่มีรายได้ต่ำ เมื่อได้รับบริการที่ไม่สะดวกรวดเร็ว ก็จะเกิดความไม่พอใจ



## 2. ปัจจัยสนับสนุน

ปัจจัยด้านสถานที่ที่เข้ารับบริการบ่อยครั้งที่สุดเมื่อเจ็บป่วย พบว่าผู้รับบริการที่เข้ารับบริการจากสถานที่อื่นเมื่อเจ็บป่วยที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากปัจจุบันการให้บริการทางการแพทย์ในแต่ละแห่ง มีระบบการให้บริการที่คล้ายคลึงกัน นอกจากนี้ยังขึ้นอยู่กับความสะดวกของผู้รับบริการในการเข้ารับบริการในสถานที่นั้นๆ ในแต่ละครั้งด้วย

ปัจจัยด้านประสบการณ์การรับบริการจากคลินิกพิเศษจากโรงพยาบาลอื่น สอดคล้องกับการศึกษาของเทสเลอร์ และเมคคานิค (Tessler & Mechanic) (อ้างใน 37) พบว่า ความพึงพอใจของบุคคลต่อบริการที่ได้รับจะแตกต่างกัน เนื่องจากความคาดหวังและประสบการณ์ที่ได้รับนั้นไม่เหมือนกัน ผู้ป่วยที่เคยใช้บริการสุขภาพจากที่อื่น ก่อนมาโรงพยาบาล มักจะอ้างถึงประสบการณ์ที่เคยได้รับมาจากที่อื่นกับในปัจจุบัน ผู้รับบริการที่เคยได้รับประสบการณ์การรับบริการจากคลินิกพิเศษจากโรงพยาบาลอื่น มีความสัมพันธ์แบบผันตรง(ทางบวก) กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ปัจจัยด้านจำนวนครั้งที่มาเข้ารับบริการคลินิกพิเศษ ผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งในการเข้ารับบริการต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เป็นเพราะผู้รับบริการครั้งแรกมีข้อมูลเพียงพอ พอที่จะทราบระบบและขั้นตอนของการให้บริการจากทางคลินิกพิเศษพอสมควร จึงทำให้ไม่มีผลแตกต่างจากผู้ที่เคยเข้ารับบริการจากทางคลินิกพิเศษมาก่อน และผู้ที่เคยมารับบริการนั้น ทราบถึงระบบและขั้นตอนของการให้บริการจากทางคลินิกพิเศษ

ปัจจัยด้านช่วงเวลาเข้ารับบริการคลินิกพิเศษ พบว่าผู้รับบริการที่เข้ารับบริการในช่วงเวลาที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจแตกต่างกัน เนื่องจากการบริการที่เริ่มจากในช่วง 16.30 – 17.30 น. ในวันธรรมดา และช่วง 8.30 – 9.30 น. ในวันเสาร์ - อาทิตย์ มีผู้คนนัดไว้ในช่วงนี้เป็นจำนวนมากและเป็นช่วงเวลาที่ทางคลินิกพิเศษเริ่มทำการ ซึ่งผู้รับบริการได้รับบริการที่รวดเร็วกว่าในช่วงเวลาอื่นๆ เมื่อผู้รับบริการจะทยอยไปตามจุดต่างๆ จนถึงขั้นตอนการชำระเงิน รวมทั้งการรับยา มีผลคาบเกี่ยวไปจนถึงช่วงเวลาถัดไป ทำให้มีผลกระทบกับผู้เข้ารับบริการในช่วง 17.30 – 18.30 น., 18.30 – 19.30 น. ในวันธรรมดา และ 09.30 – 10.30 น., 10.30 – 11.30 น. ในวันเสาร์ - อาทิตย์ ซึ่งทำให้ผู้รับบริการในช่วงนี้ มีการรอคอยในการรับบริการยาวนานขึ้น เพราะยังมีผู้รับบริการในช่วงเวลาแรกที่ยังคงเหลืออยู่ จึงทำให้ผู้รับบริการในช่วงหลังนี้มีความพึงพอใจน้อยกว่าในช่วงแรก นอกจากนี้ผู้รับบริการในช่วงวันเสาร์ - อาทิตย์ มีความพึงพอใจสูงกว่าเมื่อเปรียบเทียบในคาบเวลาเดียวกันกับในวันธรรมดา เนื่องจากผู้รับบริการมีความสะดวกในการรับบริการในวันเสาร์ - อาทิตย์ มากกว่าวันธรรมดาที่เหนื่อยเพลียจากภาระการทำงานหรือกิจกรรมต่างๆ จึงมีผลทำให้ผู้รับบริการในวันเสาร์ - อาทิตย์ มีความพึงพอใจสูงกว่า

ปัจจัยด้านแผนกที่เข้ารับบริการจากคลินิกพิเศษฯ ผู้รับบริการที่เข้ารับบริการจากแผนกที่ต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน เนื่องจากการจัดการและระบบการให้บริการของแต่ละแผนกมีมาตรฐานเดียวกันซึ่งขึ้นกับทางคลินิกพิเศษฯ ซึ่งแตกต่างจากการศึกษาของศิริพร พงษ์ระวีวงศา(45) ที่กล่าวว่า ผู้ป่วยที่มีพยาธิสภาพต่างกันย่อมมีความต้องการที่ต่างกัน และมีความพึงพอใจในบริการที่แตกต่างกันออกไป

ปัจจัยด้านเหตุผลที่เข้ารับบริการจากคลินิกพิเศษฯ พบว่า ผู้รับบริการที่เลือกตอบความสามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากผู้รับบริการจากทางคลินิกพิเศษฯมีความสามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลได้โดยเสียค่าบริการที่แท้จริงเพียงบางส่วน เช่น ค่าบริการทางการแพทย์ จึงทำให้ผู้รับบริการที่เลือกตอบในข้อนี้มีความพึงพอใจที่สูงกว่ากลุ่มผู้รับบริการที่ไม่สามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลได้

### ข้อจำกัดในการศึกษาครั้งนี้

1. ขนาดตัวอย่างที่ใช้ ได้จากการคำนวณจากสัดส่วนความพึงพอใจของผู้รับบริการจากโรงพยาบาลอื่น ซึ่งมีผลทำให้ข้อมูลยังไม่มีความน่าเชื่อถือเพียงพอ
2. แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ยังต้องทำการศึกษาทดลองใช้เพิ่มเติม ซึ่งจำนวนข้อในแต่ละด้านไม่เท่ากัน อาจทำให้ไม่มีความสมดุลในการวัด เป็นเหตุให้คะแนนและระดับความพึงพอใจโดยรวมโน้มเอียงไปทางใดทางหนึ่ง หรือเกินจากความเป็นจริงได้
3. ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้มีการกำหนดเกณฑ์ในการเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อเข้าร่วมการศึกษา เช่น ผู้ที่เข้ารับบริการแต่ไม่ต้องรับยา หรือ ผู้รับบริการในคลินิกอื่น จึงทำให้ผู้รับบริการบางรายไม่ได้เข้าร่วมในการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งบุคคลเหล่านั้นอาจมีความพึงพอใจหลายระดับแตกต่างกันไป และอาจส่งผลทำให้คะแนนความพึงพอใจแตกต่างจากผลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้
4. ในขั้นตอนการเก็บข้อมูลมีผู้รับบริการที่ไม่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม อาจเกิดจากความไม่พึงพอใจต่อการรับบริการจากคลินิกพิเศษฯ ซึ่งมีผลต่อการศึกษาในครั้งนี้ คือทำให้ผลความพึงพอใจในระดับต่ำพบน้อย
5. ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้เป็นการเก็บข้อมูลในระยะสั้น เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีปัจจัยแตกต่างกัน อาจทำให้ไม่พบความแตกต่างของความพึงพอใจ

6. ในการเก็บข้อมูลบางด้าน เช่น ศาสนา และเวลาที่เข้ารับบริการคลินิกพิเศษ มีจำนวนกลุ่มที่มีค่าตัวแปรเชิงไปทางใดทางหนึ่ง ทั้งมากและน้อยเกินไป ส่งผลต่อความแตกต่างของคะแนนความพึงพอใจในกลุ่มตัวแปรนั้น
7. เนื่องจากเจ้าหน้าที่คลินิกพิเศษทราบว่ามี การเก็บข้อมูล จึงอาจทำให้มีการบริการที่ดีขึ้น ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ
8. สมการทำนายความพึงพอใจของผู้รับบริการใช้ได้เฉพาะวิจัยนี้เท่านั้น

### ข้อเสนอแนะจากการศึกษาครั้งนี้

1. ผลการศึกษาที่ได้นั้น ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลางเจ้าหน้าที่ของทางคลินิกพิเศษทุกคนควรพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิผลดียิ่งขึ้น
2. ควรมีการปรับปรุง พัฒนาระบบ และหาวิธีแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น ในด้านระยะเวลาที่ใช้ในการคิดอัตราค่าใช้จ่าย การรับยา และการรับบริการทั้งหมด(เริ่มจากเมื่อได้เข้ารับการตรวจจากแพทย์ และสิ้นสุดเมื่อได้รับยา / รับประทาน) ซึ่งเป็นด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
3. ทางคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ ควรให้ความสำคัญกับผู้รับบริการที่มีสถานภาพโสด และผู้รับบริการที่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชนมากยิ่งขึ้น เพื่อให้คนกลุ่มนี้มีความพึงพอใจและมารับบริการเพิ่มขึ้น เพราะจากการศึกษาครั้งนี้พบว่ากลุ่มดังกล่าวมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในทางผกผัน(ทางลบ)
4. คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ควรมีการประชาสัมพันธ์หรือชี้แจงระบบการให้บริการเพิ่มเติมในแต่ละช่วง เพื่อให้ผู้รับบริการมีความเข้าใจในและรับทราบอย่างชัดเจน

### ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรใช้ค่าสัดส่วนของความพึงพอใจ จากการทำ pilot study ของกลุ่มตัวอย่าง มาคำนวณในการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ได้ขนาดตัวอย่างที่ถูกต้องเหมาะสม และข้อมูลมีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น
2. ออกแบบสอบถามที่มีความเป็นมาตรฐาน โดยให้น้ำหนักรายด้านมีจำนวนข้อที่เท่ากัน และมีความครอบคลุม เพื่อให้เกิดความสมดุลของแบบสอบถาม และผลที่ได้มีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น
3. ออกแบบสอบถามให้ครอบคลุมถึงความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ห้อง Lab และเจ้าหน้าที่ x-ray เนื่องจากเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการในคลินิกพิเศษที่สำคัญเช่นกัน



4. ออกแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของที่จอดรถ เนื่องจากเป็นจุดที่ยังมีปัญหาคือควรแก้ไขเพิ่มเติมอยู่

5. การเก็บตัวอย่างไม่ควรเก็บในช่วงเวลาระยะสั้นหรือติดกันจนเกินไป ควรกระจายวันเก็บข้อมูล เพื่อให้เกิดความครอบคลุมและเกิดการกระจายของข้อมูลที่ได้

6. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์แต่ละช่วงเวลา โดยเก็บตัวอย่างแต่ละกลุ่มให้เท่าๆกัน โดยการหาข้อมูลและออกแบบการเก็บข้อมูลให้เหมาะสม เพื่อเปรียบเทียบถึงลักษณะและปัจจัยที่เกี่ยวข้องว่าเป็นไปในทิศทางใด

7. จัดให้มีการเก็บกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมกับทุกคลินิกที่เปิดให้บริการในคลินิกพิเศษ โดยเก็บตัวอย่างแต่ละกลุ่มให้เท่าๆกัน รวมถึงผู้รับบริการแผนกจิตเวชศาสตร์ เพื่อให้ได้ตัวอย่างที่ครอบคลุมทั้งหมด โดยการหาข้อมูลและออกแบบการเก็บข้อมูลให้เหมาะสม เพื่อนำผลแต่ละคลินิกมาเปรียบเทียบกัน และให้ได้ผลที่น่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

8. ในด้านข้อคำถามเกี่ยวกับเหตุผลที่เข้ารับบริการจากทางคลินิกพิเศษ ที่สามารถตอบได้หลายข้อ ควรออกแบบลักษณะข้อคำถามของเครื่องมือให้ครอบคลุม ชัดเจน และสามารถนำไปใช้วิเคราะห์ต่อไปได้

9. ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการจากโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ในเวลาราชการเพิ่มเติม เพื่อจะได้ภาพรวมของทั้งโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

10. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการของโรงพยาบาลต่างๆ เพื่อนำผลมาเปรียบเทียบกับผลการวิจัยในครั้งนี้