

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยสูงอายุที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่เข้ามาใช้บริการในโรงพยาบาลของรัฐและเอกชน และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อโรงพยาบาลของรัฐและเอกชน การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีรูปแบบการสำรวจ (Survey Method) ซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสำรวจข้อมูล และใช้การเก็บข้อมูลเพียงครั้งเดียว (One-Shot Case Study) รวมทั้งสิ้น 240 คน โดยการแจกให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบแล้วส่งกลับในทันที

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกแบบทางเดียว (ONE-WAY ANOVA)

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถนำมาสรุปได้ดังนี้

5.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

5.1.1.1 ผู้สูงอายุที่มาใช้บริการจากโรงพยาบาลรัฐ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุที่ใช้บริการโรงพยาบาลรัฐส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 70-79 ปี จบการศึกษาระดับประถมศึกษา สมรสและอยู่ร่วมกันกับคู่สมรส นับถือศาสนาพุทธ ลักษณะการเดินทางมาโรงพยาบาลสะดวก และเป็นผู้ป่วยที่มีโรคเรื้อรัง ซึ่งปัจจุบันไม่ได้ทำงานและไม่มียาได้

5.1.1.2 ผู้สูงอายุที่มาใช้บริการจากโรงพยาบาลเอกชน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุที่ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 70-79 ปี จบการศึกษาระดับประถมศึกษา อยู่บ้านไม่ได้ทำงานและไม่มียาได้ เป็นผู้ที่สมรสและพักอยู่รวมครอบครัวใหญ่ นับถือศาสนาพุทธ ลักษณะการเดินทางมาโรงพยาบาลสะดวกดี และเป็นผู้สูงอายุที่มีโรคเรื้อรัง

5.1.2 ระดับความพึงพอใจ

5.1.2.1 ระดับความพึงพอใจจากโรงพยาบาลรัฐ

จากการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุมีระดับความพึงพอใจจากการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐในด้านต่าง ๆ ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

1. ด้านการให้บริการของแพทย์ พบว่า ผู้สูงอายุมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง ประกอบด้วย 1) แพทย์พูดคุยกับท่านด้วยความสุภาพและเข้าใจง่าย 2) ความเอาใจใส่และสนใจของแพทย์ในการตรวจรักษา และ 3) แพทย์ให้คำแนะนำเกี่ยวกับโรคและวิธีปฏิบัติตนได้ละเอียด ส่วนความเชื่อถือในความสามารถของแพทย์ที่ให้บริการนั้นผู้สูงอายุมีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

2. ด้านการประสานงานของพยาบาล พบว่า ผู้สูงอายุมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง ประกอบด้วย 1) พยาบาลรับฟังอาการเจ็บป่วยด้วยความตั้งใจ 2) พยาบาลพูดคุยซักประวัติการเจ็บป่วยด้วยความขိ้มเข้ม สุภาพและเป็นกันเอง ส่วนลักษณะท่าทาง หน้าตาของพยาบาลแสดงความเป็นมิตร และคำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวที่ได้รับจากพยาบาลนั้นผู้สูงอายุมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

3. ด้านการให้ความสนใจของเจ้าหน้าที่ พบว่า ผู้สูงอายุมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ประกอบด้วย 1) เจ้าหน้าที่ในแต่ละจุดบริการมีการทำงานประสานและสอดคล้องกัน 2) เจ้าหน้าที่แสดงความกระตือรือร้นเมื่อท่านมาขอรับบริการ 3) การจัดคิวเข้ารับการตรวจเป็นไปตามลำดับ ไม่มีการแซงคิว และ 4) การเสียเวลาคอยรับการตรวจในแต่ละจุด

4. ด้านสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล พบว่า ผู้สูงอายุมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง ประกอบด้วย ความเพียงพอของที่พัก เก้าอี้ที่นั่งคอยรับบริการ ส่วน 1) ปริมาณห้องสุขามีเพียงพอและสะอาดเสมอ 2) ระบบระบายอากาศและแสงสว่างในอาคาร และ 3) ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของอาคารสถานที่ นั้นผู้สูงอายุมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

5. ด้านอุปกรณ์เครื่องมือ พบว่า ผู้สูงอายุมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง ประกอบด้วย 1) ความชัดเจนของป้ายบอกสถานที่ต่าง ๆ ในการตรวจรักษา และ 2) เทคโนโลยีที่ก้าวหน้าทันสมัยต่อการรักษาพยาบาลผู้ป่วย ส่วน 1) ความสะดวกที่มารับบริการเสริมต่าง ๆ เช่น เจาะเลือด ตรวจปัสสาวะ เอ็กซเรย์ และ 2) เครื่องมือทางการแพทย์มีความใหม่และสะอาดอยู่เสมอ นั้นผู้สูงอายุมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

6. ด้านค่าใช้จ่าย พบว่า ผู้สูงอายุมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง ประกอบด้วย 1) ค่าธรรมเนียมในการให้บริการเสริมเช่น เจาะเลือด เอ็กซเรย์ 2) ใบรายการเก็บเงินมีความชัดเจน 3) ค่าามีความเหมาะสมกับคุณภาพและราคา และ 4) ค่ารักษาพิเศษของแพทย์

5.1.2.2 ระดับความพึงพอใจจากโรงพยาบาลเอกชน

จากการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุมีระดับความพึงพอใจจากการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนในด้านต่าง ๆ ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

1. ด้านการให้บริการของแพทย์ พบว่า ผู้สูงอายุมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง ประกอบด้วย 1) แพทย์พูดคุยกับท่านด้วยความสุภาพและเข้าใจง่าย 2) ความเอาใจใส่และสนใจของแพทย์ในการตรวจรักษา 3) แพทย์ให้คำแนะนำเกี่ยวกับโรคและวิธีปฏิบัติตนได้ละเอียด และ 4) เชื่อถือในความสามารถของแพทย์ที่ให้บริการ

2. ด้านการประสานงานของพยาบาล พบว่า ผู้สูงอายุมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง ประกอบด้วย 1) พยาบาลพูดคุยซักประวัติการเจ็บป่วยด้วยความอึดอัด สุกภาพ และเป็นกันเอง 2) พยาบาลรับฟังอาการเจ็บป่วยด้วยความตั้งใจ และ 3) ลักษณะท่าทาง หน้าตาของพยาบาลแสดงความเป็นมิตร ส่วนคำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวที่ได้รับจากพยาบาล นั้นผู้สูงอายุมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

3. ด้านการให้ความสนใจของเจ้าหน้าที่ พบว่า ผู้สูงอายุมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง ประกอบด้วย 1) การจัดคิวเข้ารับบริการตรวจเป็นไปตามลำดับ ไม่มีการแซงคิว 2) การเสียเวลาคอยรับการตรวจในแต่ละจุด และ 3) เจ้าหน้าที่แสดงความกระตือรือร้นเมื่อท่านมาขอรับบริการ ส่วนเจ้าหน้าที่ในแต่ละจุดบริการมีการทำงานประสานและสอดคล้องกัน นั้นผู้สูงอายุมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

4. ด้านสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล พบว่า ผู้สูงอายุมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง ประกอบด้วย 1) ความเพียงพอของที่พัก เก้าอี้ที่นั่งคอยรับบริการ 2) ปริมาณห้องสุขามีเพียงพอและสะอาดเสมอ และ 3) ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของอาคารสถานที่ ส่วนระบบระบายอากาศและแสงสว่างในอาคาร นั้นผู้สูงอายุมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

5. ด้านอุปกรณ์เครื่องมือ พบว่า ผู้สูงอายุมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง ประกอบด้วย 1) ความสะดวกที่มีบริการเสริมต่าง ๆ เช่น เจาะเลือด ตรวจปัสสาวะ เอ็กซเรย์ 2) ความชัดเจนของป้ายบอกสถานที่ต่าง ๆ ในการตรวจรักษา 3) เครื่องมือทางการแพทย์มีความใหม่และสะอาดอยู่เสมอ และ 4) เทคโนโลยีที่ก้าวหน้าทันสมัยต่อการรักษาพยาบาลผู้ป่วย

6. ด้านค่าใช้จ่าย พบว่า ผู้สูงอายุมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ประกอบด้วย 1) ใบรายการเก็บเงินมีความชัดเจน 2) ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการเสริมเช่น เจาะเลือด เอ็กซเรย์ 3) ค่ายามีความเหมาะสมกับคุณภาพและราคา และ 4) ค่ารักษาพิเศษของแพทย์

สภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล ด้านอุปกรณ์เครื่องมือและด้านค่าใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

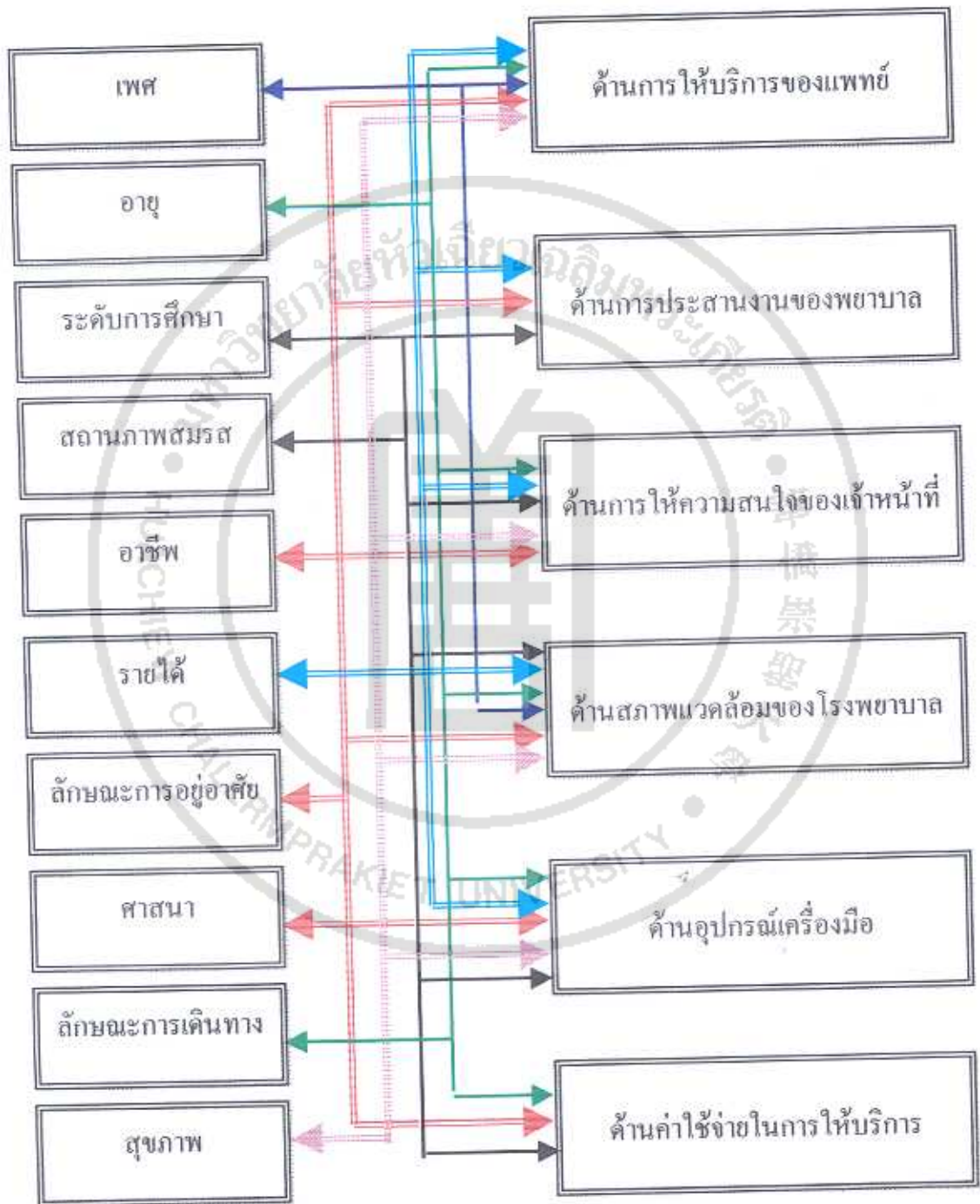
ปัจจัยส่วนบุคคลในด้าน ปัญหาสุขภาพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการของแพทย์ ด้านการให้ความสนใจของเจ้าหน้าที่ ด้านสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล และด้านอุปกรณ์เครื่องมือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยสรุปผลการวิจัยที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจ ทั้ง 6 ด้าน ปรากฏในแผนภูมิที่ 5.1



แผนภูมิที่ 5.1

สรุปความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในแต่ละด้าน



5.2 อภิปรายผล

ผลการวิจัยเพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้สูงอายุที่เข้ารับการรักษาพยาบาลจากโรงพยาบาลของรัฐและเอกชน และศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่เข้ามาใช้บริการในโรงพยาบาลของรัฐและเอกชน ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อโรงพยาบาลของรัฐและเอกชน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล (ตัวแปรอิสระ) หลายประการที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ (ตัวแปรตาม) ที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

ความพึงพอใจของผู้ป่วยสูงอายุต่อการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐ (ร้อยละ 54.17) และเอกชน (ร้อยละ 56.67) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากการแข่งขันกันทางธุรกิจในปัจจุบันค่อนข้างสูง ส่งผลให้โรงพยาบาลต่าง ๆ ต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลงในทุกด้าน เพื่อให้องค์กรสามารถอยู่รอดแม้จะเป็นโรงพยาบาลรัฐก็ตาม สอดคล้องกับแนวคิดของ Aday and Andersen (1975 อ้างใน มุกดา สันนิติ, 2543) ที่ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปในสถานทีนั้น ๆ เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ และมีความพึงพอใจมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ พิชาช รัตนศิริก ฌ ภูเก็ศ (2537) และกันชา กาญจนบุรานนท์ (2536) ที่พบว่า กระบวนการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากการพัฒนาคุณภาพบริการในด้านต่างๆ ให้มีความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น มีการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาใช้ รวมทั้งโรงพยาบาลส่วนใหญ่ในกรุงเทพมหานครได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002 และ ISO 14001

ผลการศึกษายังพบว่า โดยภาพรวมผู้ป่วยสูงอายุมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนมากกว่าโรงพยาบาลรัฐ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ คารุณี สีลาอาสน์ (2542) ที่พบว่า ผู้มารับบริการมีความคิดเห็นต่อการบริการในภาพรวมของโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 สอดคล้องกับผลการศึกษาของ รัชชา กุลวานิชไชยนันท์ (2535) ที่พบว่าผู้ประกันตนที่ไปใช้บริการทางการแพทย์ในสถานพยาบาลของรัฐบาลได้รับความพึงพอใจในด้านการบริการที่มีความรวดเร็วทันเวลา ความเพียงพอในอุปกรณ์ เจ้าหน้าที่ เวลาเปิดให้บริการ ความสะอาดและมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่ำกว่าผู้ประกันตนที่ไปใช้บริการทางการแพทย์ในสถานพยาบาลเอกชน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่ามีเพียงปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายด้านเดียวที่พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการจากโรงพยาบาลรัฐมากกว่าโรงพยาบาลเอกชน

เนื่องจากขณะนี้ในประเทศไทยมีโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาทรักษาทุกโรค) ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้พบว่า ผู้สูงอายุที่มารับบริการส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุที่ไม่ได้ทำงานและไม่มีรายได้แล้ว ดังนั้นการที่ค่าใช้จ่ายในการรักษาจากโรงพยาบาลรัฐมีจำนวนที่แน่นอนและเมื่อเปรียบเทียบกับโรงพยาบาลเอกชนซึ่งเป็นธุรกิจที่ดำเนินกิจการเพื่อหวังกำไรย่อมเป็นการยืนยันได้ว่าระดับความพึงพอใจในด้านค่าใช้จ่ายจากการรักษาพยาบาลของผู้สูงอายุจากโรงพยาบาลรัฐมากกว่าโรงพยาบาลเอกชน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ฉวีณี นาคพงษ์ (2542) ที่พบว่า ผู้สูงอายุที่ไม่ได้ประกอบอาชีพมีความพึงพอใจต่อศูนย์บริการผู้สูงอายุในระดับมากที่สุด ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อุบล หลิมสกุล (2539) ที่พบว่า อาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการสวัสดิการของรัฐ

สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการจากโรงพยาบาลรัฐและเอกชน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อาชีพ ลักษณะการพักอาศัย และศาสนา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจจากการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชนทุกด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการจากแพทย์ ด้านการประสานงานของพยาบาล ด้านการให้ความสนใจของเจ้าหน้าที่ ด้านสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล ด้านอุปกรณ์เครื่องมือ และด้านค่าใช้จ่ายในการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ ลักษณะการเดินทาง และปัญหาสุขภาพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจจากการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชนเฉพาะด้านเท่านั้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ไพเราะ วรทัต และคณะ (2533) ที่พบว่า เพศ และอายุ ของผู้ป่วยที่มารับบริการพยาบาลในโรงพยาบาลสุรินทร์มีความพึงพอใจต่อบริการพยาบาลไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ผลการวิจัยครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุกชัย คุณารัตนพลกุล และดวงสมร บุญผดุง (2532) ที่พบว่า เพศ ระดับการศึกษา ของผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอกมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่มารับบริการจากโรงพยาบาลทั่วไปทั้ง 6 ด้านคือ ความสะดวก มนุษย์สัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ อุปกรณ์การรักษา คุณภาพการบริการ การประสานงาน และข้อมูลที่ได้รับ

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงาน

1. ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจจากการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในการให้บริการทางการแพทย์สูงสุด รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจ

ในด้านอุปกรณ์เครื่องมือ อันดับที่ 3 ความพึงพอใจในการให้ความสะดวกของเจ้าหน้าที่ อันดับที่ 4 ความพึงพอใจในด้านสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล อันดับที่ 5 ความพึงพอใจในการประสานงานของพยาบาล และมีความพึงพอใจในด้านค่าใช้จ่ายค่าที่สูงสุด ดังนั้น โรงพยาบาลเอกชนควรมีการปรับปรุงคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่และพยาบาลให้สูงขึ้น โดยควรเน้นในเรื่องของการให้คำแนะนำต่อผู้สูงอายุของพยาบาล และการทำงานประสานกันของเจ้าหน้าที่

2. ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจจากการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในด้านค่าใช้จ่ายสูงสุด รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจในด้านอุปกรณ์เครื่องมือ อันดับที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการของแพทย์ อันดับที่ 4 ความพึงพอใจในด้านสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล อันดับที่ 5 ความพึงพอใจในการประสานงานของพยาบาล และความพึงพอใจในการให้ความสะดวกของเจ้าหน้าที่ค่าที่ต่ำที่สุด ดังนั้น รัฐบาลและผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานในโรงพยาบาลรัฐทุกส่วน จะต้องเร่งพัฒนาคุณภาพการให้บริการในด้านอื่น ๆ ให้มากขึ้นด้วย ทั้งนี้ เพื่อให้เท่าทันกับการแข่งขันกันทางธุรกิจในปัจจุบันที่เรียกว่ายุคโลกาภิวัตน์

3. ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่ได้รับบริการจากโรงพยาบาลเอกชนมากกว่าโรงพยาบาลรัฐในเกือบทุกด้าน ยกเว้นเฉพาะด้านค่าใช้จ่ายเพียงด้านเดียวเท่านั้นที่พบว่าผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในโรงพยาบาลรัฐมากกว่าโรงพยาบาลเอกชน อาจเนื่องมาจากความได้เปรียบของโรงพยาบาลรัฐที่มีโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาทรักษาทุกโรค) จึงทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกสบายใจเมื่อเจ็บป่วยมาก ๆ ก็ไม่ต้องกังวลถึงค่าใช้จ่าย ในขณะที่โรงพยาบาลเอกชนไม่มีรัฐบาลคอยให้ความช่วยเหลือในเรื่องของงบประมาณจึงไม่สามารถที่จะเก็บค่าใช้จ่ายในอัตราที่ต่ำกว่ากับโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าได้เท่าที่ควร ส่งผลให้บางครั้งผู้ป่วยอาจไม่สามารถเข้ารับบริการจากโรงพยาบาลเอกชนได้ และเพื่อความอยู่รอดของธุรกิจในอนาคตผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชนจึงควรวางแผนใช้กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เพื่อเสนอโครงการต่าง ๆ ที่สามารถดึงดูดใจผู้รับบริการ โดยเน้นการประหยัดค่าใช้จ่ายโดยตรง อาทิเช่น โครงการตรวจสุขภาพประจำปีให้กับพ่อแม่ (สองท่าน) แอมป์ตรวจสุขภาพให้ลูก (หนึ่งท่าน) หรือฟรีวีดีโอขั้นตอนการคลอดบุตรเพื่อความทรงจำที่ประทับใจให้กับคุณแม่ที่มาคลอดบุตรจากโรงพยาบาลแห่งนี้ เป็นต้น

4. อาชีพ ลักษณะการอยู่อาศัย ศาสนา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในทุก ๆ ด้าน ดังนั้น โรงพยาบาลทั้งของรัฐและเอกชนจึงจัดว่าเป็นการทำงานเพื่อสังคมคนส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการ ดังนั้นหากโรงพยาบาลต้องการที่จะเปลี่ยนแปลง ปรับปรุง คุณภาพการบริการ ในด้านต่างๆ ของโรงพยาบาล สิ่งที่โรงพยาบาลจำเป็นที่จะต้องดำเนินการเป็นอันดับแรกก็คือ การสร้างให้บุคลากรหน่วยต่าง ๆ มีทัศนคติความรู้สึที่ดีต่องานบริการ เนื่องจากการบริการที่ดีย่อมส่งผล

ต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุได้มากขึ้น และยังทำให้หน่วยงานด้านต่าง ๆ ของโรงพยาบาลได้รับการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นเช่นเดียวกันด้วย

5. ผลการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุมีระดับความพึงพอใจในด้านการประสานงานของเจ้าหน้าที่แผนกต่าง ๆ จากการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐในระดับปานกลางเป็นส่วนมาก ดังนั้นโรงพยาบาลรัฐจึงควรจัดอบรมการให้บริการผู้ป่วยสูงอายุเพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้เข้าใจ และสามารถปฏิบัติงานได้เหมาะสมยิ่งขึ้น ทั้งนี้เจ้าหน้าที่แผนกต่าง ๆ อาจจะยังไม่เข้าใจถึงการเปลี่ยนแปลงในวัยสูงอายุที่มีความต้องการการเอาใจใส่มากกว่าผู้ป่วยในวัยอื่น

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาระดับความพึงพอใจจากการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชนของกลุ่มเป้าหมายอื่น
2. ควรศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐตามโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าในภาคต่าง ๆ
3. ควรศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการของบุคลากรในแต่ละหน่วยของโรงพยาบาลนั้น
4. ควรศึกษาเปรียบเทียบลำดับขั้นตอนการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐกับเอกชน