

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการนำเสนอแนวทางพัฒนาพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเอกชน กรณีศึกษา : โรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก ผู้วิจัยดำเนินการเสนอตามลำดับดังนี้

จุดมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก
3. เพื่อนำเสนอแนวทางพัฒนาพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก

สมมุติฐานการวิจัย

ผู้รับบริการที่เบิกค่ารักษาพยาบาลได้และผู้รับบริการที่เบิกค่ารักษาพยาบาลไม่ได้มีความพึงพอใจต่อพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอนคือ

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ t-test

ขั้นตอนที่ 2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก ทั้ง 6 ฝ่าย คือ ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ฝ่ายการเงิน ฝ่ายเภสัชกรรม ฝ่ายการพยาบาล ฝ่ายกุมารแพทย์ และฝ่ายสนับสนุนบริการ

ขั้นตอนที่ 3 นำเสนอแนวทางพัฒนาพฤติกรรมบริการ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก

ผู้วิจัยได้นำผลการศึกษามีค่าเฉลี่ยน้อยและต่ำกว่ามาตรฐานที่โรงพยาบาลกำหนด มาเสนอแนวทางพัฒนาพฤติกรรมบริการ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ร่างแนวทางการพัฒนาพฤติกรรมและได้นำเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญประเมินความเหมาะสมและความสอดคล้องของเนื้อหา เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก ต่อไป

สรุปผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูล นำมาสรุปผลได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เบิกค่ารักษาพยาบาลได้และผู้รับบริการที่เบิกค่ารักษาพยาบาลไม่ได้ ที่มีต่อพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก ทั้ง 6 ฝ่าย ซึ่งประกอบด้วย ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ฝ่ายการเงิน ฝ่ายเภสัชกรรม ฝ่ายการพยาบาล ฝ่ายกุมารแพทย์ และฝ่ายสนับสนุนบริการ ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง 2 กลุ่ม ที่มีต่อพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ทั้ง 6 ฝ่าย ดังนี้

1.1 ฝ่ายประชาสัมพันธ์ พบว่า ผู้รับบริการที่เบิกค่ารักษาพยาบาลได้ และผู้รับบริการที่เบิกค่ารักษาพยาบาลไม่ได้ มีความพึงพอใจต่อพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีข้อแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ คือ บริการด้วยความสะดวกและรวดเร็ว การให้ข้อมูลและตอบคำถามได้ชัดเจน และพนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ ส่วนข้ออื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

1.2 ฝ่ายการเงิน พบว่า ผู้รับบริการที่เบิกค่ารักษาพยาบาลได้ และผู้รับบริการที่เบิกค่ารักษาพยาบาลไม่ได้ มีความพึงพอใจต่อพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงินในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่แตกต่างกัน คือ การชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับราคาห้องพัก การอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอก (เช่นตัวแทนประกัน หน่วยงานของรัฐ) ให้บริการชำระเงินสะดวกรวดเร็วเอกสารครบถ้วนถูกต้อง และอำนวยความสะดวกในการจองห้องพักเพื่อนอนรักษาตัว ส่วนข้ออื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

1.3 ฝ่ายเภสัชกรรม พบว่า ผู้รับบริการที่เบิกค่ารักษาพยาบาลได้ และผู้รับบริการที่เบิกค่ารักษาพยาบาลไม่ได้ มีความพึงพอใจต่อพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายเภสัชกรรม ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่แตกต่างกัน คือ อำหนทวนชื่อผู้รับบริการก่อนจ่ายยาทุกครั้ง และบริการจัดยาได้ถูกต้องและรวดเร็ว ส่วนข้ออื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

1.4 ฝ่ายการพยาบาล พบว่า ผู้รับบริการที่เบิกค่ารักษาพยาบาลได้ และ ผู้รับบริการที่เบิกค่ารักษาพยาบาลไม่ได้ มีความพึงพอใจต่อพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ ฝ่ายการพยาบาล ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่แตกต่างกัน คือ พยาบาลได้ขออนุญาตหรือบอกท่านก่อนให้บริการก่อนทุกครั้ง พยาบาลให้บริการฉีดยาและการดูแลหลังการฉีดยา พยาบาลให้บริการทำแผลและการให้น้ำเกลือ การให้การบริการพยาบาลและการดูแลโดยไม่แสดงอาการรังเกียจ พยาบาลบริการวัดไข้และวัดความดันด้วยความสุภาพ และการบริการช่วยเช็ดตัวและทำความสะอาดร่างกายของผู้ป่วยด้วยความสุภาพ ส่วนข้ออื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

1.5 ฝ่ายกุมารแพทย์ พบว่า ผู้รับบริการที่เบิกค่ารักษาพยาบาลได้และ ผู้รับบริการที่เบิกค่ารักษาพยาบาลไม่ได้ มีความพึงพอใจต่อพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ ฝ่ายกุมารแพทย์ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่แตกต่างกัน คือ แพทย์ให้บริการในการตรวจตรงเวลาไม่ปล่อยให้ผู้ป่วยคอยนาน (กรณีผู้ป่วยนอก) และแพทย์ให้บริการในการตรวจรักษาโดยไม่แสดงอาการรังเกียจ ส่วนข้ออื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

1.6 ฝ่ายสนับสนุนบริการ พบว่า ผู้รับบริการที่เบิกค่ารักษาพยาบาลได้ และ ผู้รับบริการที่เบิกค่ารักษาพยาบาลไม่ได้ มีความพึงพอใจต่อพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ ฝ่ายสนับสนุนบริการ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่แตกต่างกัน คือ บริการส่งอาหารตรงเวลาและตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ และพนักงานมีใบหน้ายิ้มแย้มตลอดเวลาที่ให้บริการ ส่วนข้ออื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

แต่เมื่อเปรียบเทียบกับตัวชี้วัดคุณภาพของโรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก ว่าด้วยความพึงพอใจในการให้บริการผู้ป่วยมากกว่าหรือเท่ากับ 95% โดยระดับที่เทียบเท่ากับระดับความพึงพอใจมากที่สุด และผลการสำรวจความพึงพอใจที่สำรวจได้อยู่ในระดับมาก ยังไม่ถึงระดับมากที่สุด ซึ่งถือว่าต่ำกว่าเกณฑ์ที่โรงพยาบาลตั้งไว้

2. แนวทางการพัฒนาพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก ควรมีแนวทางดังนี้

2.1 การอบรมการพัฒนาพฤติกรรมบริการเชิงรุกในองค์กร การอบรมควรแบ่งเจ้าหน้าที่ออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

2.1.1 เจ้าหน้าที่ใหม่ คือเจ้าหน้าที่ ที่เพิ่งเข้าทำงานใหม่ ก่อนที่จะให้เจ้าหน้าที่เริ่มทำงานควรมีการจัดอบรมการพัฒนาพฤติกรรมบริการเชิงรุกในองค์กร ก่อนที่จะให้ปฏิบัติ งานจริงเพื่อจะได้ทราบถึงวิธีการและขั้นตอนการทำงาน และรู้ถึงพฤติกรรมบริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ และที่สำคัญการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ควรอยู่ในความดูแลของเจ้าที่ประจำที่มีความชำนาญในการปฏิบัติงานเพราะเจ้าหน้าที่ใหม่ยังไม่มีประสบการณ์การทำงาน และการตอบข้อสงสัยหรือคำถามของผู้รับบริการอาจยังให้ข้อมูลได้ไม่ชัดเจน และการตัดสินใจก็ไม่ได้พอ ดังนั้นอย่าปล่อยให้ให้เจ้าหน้าที่ใหม่ปฏิบัติงานโดยลำพัง

2.1.2 แพทย์นอกเวลา (part time) คือ แพทย์ที่มีมาจากโรงพยาบาลอื่น และส่วนมากจะมาจากโรงพยาบาลรัฐ ซึ่งแนวทางการทำงานอาจไม่เหมือนกัน เช่น การมาเยี่ยมใช้ผู้รับบริการที่นอนพักรักษาตัวอยู่ที่โรงพยาบาลแพทย์จะต้องมาเยี่ยมใช้วันละ 2 เวลา คือ เช้าและเย็น แต่ถ้าเป็นโรงพยาบาลของรัฐแพทย์จะมาเยี่ยมใช้วันละครึ่ง เป็นตัน ดังนั้น ผู้อำนวยการโรงพยาบาล ควรมอบหมายหน้าที่ให้แพทย์ประจำของโรงพยาบาลทำหน้าที่ดูแล และประสานให้แนะนำการทำงานเพื่อให้การทำงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

2.1.3 เจ้าหน้าที่ประจำ คือ เจ้าหน้าที่ ที่ผ่านการทำงานมาแล้วและบรรจุเป็นเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล ซึ่งถือว่ามีประสบการณ์ทำงานแล้ว และทราบถึงวิธีการทำงาน ขั้นตอนการทำงานเป็นอย่างดี และอีกทั้งผ่านการอบรมพฤติกรรมบริการมาแล้ว ทั้งนี้เพื่อเป็นการกระตุ้นการทำงานของเจ้าหน้าที่ และยังเป็นการทบทวนการทำงานของเจ้าหน้าที่ด้วย จึงควรมีการอบรมให้เจ้าหน้าที่ด้วย อย่างน้อย 6 เดือนครั้ง หรือ ปีละ 2 ครั้ง

2.2 การประเมิน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ แบ่งได้ 2 ประเภท คือ

2.2.1 การประเมินภายใน คือ เป็นการประเมินเจ้าหน้าที่ โดยหัวหน้าฝ่าย หัวหน้าหน่วยงานหรือ เพื่อนประเมินเพื่อน เพื่อจะได้ทราบถึงผลการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ และเพื่อเป็นการจูงใจให้เจ้าหน้าที่ทุกคนมีพฤติกรรมบริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการนั้นควรนำผลการประเมินที่ได้นั้นมาเป็นส่วนหนึ่งในการประเมินปรับเงินเดือน

2.2.2 การประเมินภายนอก คือ การประเมินภาพรวมของโรงพยาบาลโดยประเมินจากผู้รับบริการ โรงพยาบาลควรมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อจะได้ทราบถึงผลการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ และอาจได้ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ ซึ่งเป็นโอกาสของโรงพยาบาลในการพัฒนาในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

อภิปรายผล

1. ผลการศึกษาความพึงพอใจ ของผู้รับบริการที่เบิกค่ารักษาพยาบาลได้ และผู้รับบริการที่เบิกค่ารักษาพยาบาลไม่ได้ ที่มีต่อเจ้าหน้าที่ทั้ง 6 ฝ่าย ซึ่งประกอบด้วย ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ฝ่ายการเงิน ฝ่ายเภสัชกรรม ฝ่ายการพยาบาล ฝ่ายกุมารแพทย์ และฝ่ายสนับสนุนบริการ พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับเทคนิคการครองใจลูกค้าด้วยการให้บริการที่เป็นเลิศ นนทวัฒน์ สุขผล (2543) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการ หมายถึง การเอาใจใส่ดูแลลูกค้าและการตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เกินความคาดหวัง เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า การให้บริการที่ดีได้นั้นขึ้นอยู่กับตัวผู้ให้บริการถ้าได้พนักงานที่ดี มีจิตสำนึกในการให้บริการ มีทัศนคติที่ดี

การให้บริการดี จะทำให้เกิดการบริการที่เป็นเลิศ แต่ถ้าให้บริการที่ผิดพลาดหรือบกพร่อง จะนำความเสียหายมาสู่หน่วยงานและโรงพยาบาลซึ่งตัวแปรที่สำคัญ ก็คือพนักงานเพราะพนักงานจะเป็นตัวสร้างหรือทำลายงานบริการ

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เบิกคำรักษาพยาบาลได้และผู้รับบริการที่เบิกคำรักษาพยาบาลไม่ได้ ที่มีต่อเจ้าหน้าที่ทั้ง 6 ฝ่าย พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ทั้ง 2 กลุ่ม ที่มีต่อฝ่ายกุมารแพทย์และฝ่ายสนับสนุนบริการ ในภาพรวมมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน สำหรับฝ่ายประชาสัมพันธ์ ฝ่ายการเงิน ฝ่ายเภสัชกรรม และฝ่ายการพยาบาล ในภาพรวมมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ว่า พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก ที่ทำงานในแผนกต่างกัันมีพฤติกรรมบริการที่แตกต่างกัน การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก และในการจะสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการนั้น ร็อคเวลล์ ชูลส์ และ อัลตัน ซี.จอห์นสัน (Rockwell Schulz and Alton C. Johnson, 1990) ได้กล่าวถึงความพอใจในบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลต้องอาศัยปัจจัยหลายประการ เช่น ด้านทักษะและความรู้ของแพทย์ ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลผู้ป่วย และด้านฝ่ายบุคลากรฝ่ายต่าง ๆ

ทั้งนี้ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง 2 กลุ่มที่มีต่อเจ้าหน้าที่ทั้ง 6 ฝ่าย ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก ถือว่าต่ำกว่าตัวชี้วัดคุณภาพ ซึ่งทางโรงพยาบาลกำหนดไว้ที่ระดับ 95% ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบเกณฑ์ของแบบสอบถามอยู่ที่ระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อของแต่ละฝ่ายพบว่า ผู้รับบริการที่เบิกคำรักษาพยาบาลได้และผู้รับบริการที่เบิกคำรักษาพยาบาลไม่ได้มีความพึงพอใจในระดับมากเหมือนกัน แต่มาพิจารณาถึงค่าเฉลี่ยแล้ว ผู้รับบริการที่เบิกคำรักษาพยาบาลได้มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าผู้รับบริการที่เบิกคำรักษาพยาบาลไม่ได้ นั่นแสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลได้ให้บริการกับผู้รับบริการทั้ง 2 กลุ่มโดยไม่เลือกปฏิบัติ ในส่วนของผู้รับบริการที่เบิกคำรักษาพยาบาลได้ มีความพึงพอใจในพฤติกรรมบริการน้อยกว่าผู้รับบริการที่เบิกคำรักษาพยาบาลไม่ได้ นั่นอาจเป็นเพราะว่าผู้รับบริการที่เบิกคำรักษาพยาบาลได้ คาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่สูงกว่านี้

หลังจากที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก ก็พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง 2 กลุ่ม ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากแต่ก็ยังต่ำกว่าเกณฑ์โรงพยาบาลกำหนดไว้ เมื่อผู้วิจัยได้ทราบดังนี้แล้วจึงได้แจ้งผู้บริหารและหัวหน้าฝ่ายต่าง ๆ ให้ทราบ ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลมีพฤติกรรมบริการที่ดีอยู่แล้ว แต่ก็ยังไม่สามารถสร้างความพึงพอใจ ในระดับที่โรงพยาบาลกำหนดไว้ที่ 95% สาเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะทางโรงพยาบาลมีเจ้าหน้าที่ลาออกกันบ่อย เมื่อเจ้าหน้าที่ลาออกก็ต้องรับเจ้าหน้าที่ใหม่เข้ามา ซึ่งเจ้าหน้าที่ก็ยังให้บริการได้ไม่เต็มที่เพราะยังไม่เข้าใจแนวทางการทำงานและยังไม่สามารถให้ข้อมูลกับผู้รับบริการได้เพราะ

ยังไม่มีอำนาจการตัดสินใจจึงทำให้การบริการเกิดความล่าช้า อีกทั้งทางโรงพยาบาลมีแพทย์นอกเวลา (Part time) ซึ่ง แพทย์นอกเวลา (part time) แต่ละท่านส่วนใหญ่มาจากโรงพยาบาลของรัฐซึ่งการทำงานหรือการให้บริการอาจไม่ได้เป็นไปตามแนวทางของโรงพยาบาล จึงทำให้ผู้รับบริการที่มาใช้บริการในช่วงเวลานั้นเกิดความไม่พอใจ

3. แนวทางการพัฒนาพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก ผู้วิจัยได้นำเสนอแนวทางการพัฒนาพฤติกรรมบริการเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการบริการของเจ้าหน้าที่ มุ่งเน้นการบริการที่ตรงกับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง ตั้งค่ากล่าวของ จอห์น ดี มิลเล็ด ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการโดยวัดจาก การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน มีความยุติธรรม การให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่องจนกว่าจะบรรลุผลสำเร็จ และการให้บริการที่มีความก้าวหน้า คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์

จากผลวิจัยครั้งนี้ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก ทั้ง 6 ฝ่าย ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แต่ทั้งนี้ผลสำรวจที่ได้ถือว่าต่ำกว่าตัวชี้วัดคุณภาพ ซึ่งทางโรงพยาบาลกำหนดไว้ที่ระดับ 95% ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์ของแบบสอบถามอยู่ที่ระดับมากที่สุด ฉะนั้นจึงต้องมีการพัฒนาพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการทางโรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก ควรดำเนินการดังต่อไปนี้

- 1.1. ควรจัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ใหม่ เจ้าหน้าที่ประจำและแพทย์นอกเวลา (part time) เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจในแนวทางการทำงานในทิศทางเดียวกัน
- 1.2. ควรมีการประเมินผลพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อเป็นการกระตุ้นการทำงานของเจ้าหน้าที่
- 1.3. ควรทำการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลประจำปี เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาโรงพยาบาลให้เป็นที่พึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อไป

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละฝ่ายเพื่อที่จะได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงพัฒนาโรงพยาบาลได้ครอบคลุมทุกประเด็น

2.2 ควรศึกษาความพึงพอใจในด้านอาคาร สถานที่จอดรถ สิ่งแวดล้อม เครื่องมือ อุปกรณ์ และบุคลากรเพราะจะได้ครอบคลุมองค์กร เมื่อได้สาเหตุของปัญหาแล้วจะได้พัฒนาพร้อม ๆ กันทั้งองค์กร