

ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว(องค์การมหาชน)
Elderly's Satisfaction toward Services of Ban Phaeo Hospital (Public Organization)

ภาคิน นิธิโชติการ¹, ศักดิ์สินี กลิ่นสุนทร², ปฎิมา ประโยชน์อุดมกิจ³

¹หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
บ้านเลขที่ 120/40 หมู่บ้านรัชชกานต์ ซ.วัชรพล 2/5 ท่าแร่ บางเขน กทม 10220. โทรศัพท์ : 099-228-4465

E-mail: phakin1224@gmail.com

²หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
298 ถนนสรรพาวุธ แขวง/เขตบางนา กรุงเทพมหานคร 10260 โทรศัพท์ : 0-744-7356-65

E-mail: saksinee@hotmail.com

³หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
298 ถนนสรรพาวุธ แขวง/เขตบางนา กรุงเทพมหานคร 10260 โทรศัพท์ : 0-744-7356-65

E-mail: pladenver@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว(องค์การมหาชน) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้สูงอายุที่มาใช้บริการกับโรงพยาบาลบ้านแพ้ว(องค์การมหาชน) จำนวน 385คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ระหว่าง 0.67 - 1.00 และมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.72 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.05 ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ในภาพรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการสุขภาพ รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการบริการด้านการประสานงานด้าน อธิษาศัยผู้ให้บริการและด้านความสะดวกและผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าผู้สูงอายุที่มีอายุ ภูมิลาเนาที่พำนักในปัจจุบัน และสิทธิการรักษาพยาบาลต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้สูงอายุที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการ

ให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, ผู้สูงอายุ, บริการ, โรงพยาบาล.

Abstract

This research aimed 1) to study elderly's satisfaction toward services of Ban Phaeo Hospital (Public Organization) and 2) to compare elderly's satisfaction toward services of Ban Phaeo Hospital (Public Organization) that were categorized by the personal factors. The samples consisted of 385 elders who were clients of Ban Phaeo Hospital (Public Organization). The instrument of data collection was a questionnaire which valued the content validity (index of item-objective congruence: IOC) between 0.67-1.00 and the reliability of 0.72. The statistics which used to analyze the data were percentage, mean and standard deviation. The hypothesis testing analyzed by t-test and One-way ANOVA (F-test) which were conducted at the statistical significance level of 0.05. The results found that; the satisfaction of elders toward services of Ban Phaeo Hospital (Public Organization), overall and all aspects, there was a high level. In addition, the highest satisfaction was the information that obtained from the health services; the subordinate aspects were the service quality, the coordination, the hospitality providers and the convenience, respectively. The hypothesis testing found that; the elders who were different birthplace and the right to medical care, they had different satisfaction toward

the services of Ban Phaeo Hospital (Public Organization) at the statistical significance level of 0.05. Elders who were different age, they had no different satisfaction toward services of Ban Phaeo Hospital (Public Organization).

Keywords: Satisfaction, Eldery, Service, Hospital.

1. บทนำ

เนื่องจากองค์การสหประชาชาติได้ประเมินสถานการณ์ว่าปี พ.ศ. 2544-2643 จะเป็นศตวรรษแห่งผู้สูงอายุ คือ การมีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปมากกว่าร้อยละ 10 ของประชากรรวมทั่วโลกและมีแนวโน้มว่าประชากรผู้สูงอายุเหล่านี้จะมีฐานะยากจนซึ่งเป็นประเด็นท้าทายที่แต่ละประเทศจะต้องมีแผนรองรับ สำหรับประเทศไทย สำนักงานสถิติแห่งชาติ สรุปว่าไทยกำลังก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุตั้งแต่ปี 2548 โดยมีประชากรผู้สูงอายุ ร้อยละ 10.4 ของประชากรทั้งประเทศ และคาดว่าจะเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ ในช่วงปี 2567-2568 ผลกระทบและการเตรียมความพร้อมการรับมือกับสังคมผู้สูงอายุจึงมีความสำคัญ เพราะเมื่อมีผู้สูงอายุมากขึ้นย่อมส่งผลทำให้ปัจจัยการผลิตทางด้านแรงงานลดลง การออมลดลง รัฐบาลจำเป็นต้องเพิ่มงบประมาณค่าใช้จ่ายทางด้านสวัสดิการและการรักษาพยาบาลเพิ่มขึ้นเพื่อดูแลและปฐมพยาบาลผู้สูงอายุมากขึ้น ดังนั้นการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ การเตรียมความพร้อมเป็นเรื่องสำคัญ ควรจะร่วมมือกันทั้งภาครัฐและเอกชนตั้งแต่ระดับบุคคล ชุมชนและประเทศ โดยเฉพาะการร่วมกันกระตุ้นเพื่อให้ตระหนักถึงความสำคัญของการก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ มีการเตรียมวางแผนการออม การร่วมมือกันในชุมชน การปรับตัวทางด้านสังคมและจิตใจของผู้สูงอายรรวมทั้งการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการลงทุนและการออมเพื่อเตรียมพร้อมเมื่อถึงวัยผู้สูงอายุ เช่น ในหลายประเทศได้มีการขยายอายุผู้เกษียณอายุและเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุมีงานทำ อีกประการที่สำคัญคือการวางแผนการดูแลด้านสุขภาพอนามัยของ การจัดกิจกรรมเผยแพร่ความรู้ทางด้านสุขภาพอนามัยของผู้สูงอายุ ซึ่งหน่วยงานด้านสาธารณสุขของรัฐถือเป็นผู้มีความสำคัญ

โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) เป็นโรงพยาบาลรัฐตัวอย่างหนึ่งที่ขึ้นตรงกับรัฐแต่บริหารงานแบบเอกชน และเนื่องจากชุมชนชาวบ้านแพ้วมีทุนทางสังคมที่ดีในด้านการมีส่วนร่วมทั้งทางด้านการพัฒนาระบบสุขภาพพัฒนาโรงพยาบาล พัฒนาสถานีอนามัยในชุมชนและท้องถิ่น โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จึงทำให้มีจำนวนผู้ใช้บริการที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง [1] ทั้งนี้ เพื่อตอบสนอง

ความต้องการด้านสุขภาพของประชาชน ตลอดจนสถานการณ์ด้านสุขภาพในประเทศไทยและโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว โรงพยาบาล บ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จึงมีจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศนในการทำงานใหม่ ขณะเดียวกันในการพัฒนาด้านต่าง ๆ จะต้องมีความสมดุลในการใช้ทรัพยากรให้เหมาะสมและยั่งยืน จากความเป็นมาและความสำคัญดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงการให้บริการของโรงพยาบาลให้ดีขึ้นต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. สมมติฐานของการวิจัย

ผู้สูงอายุที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) แตกต่างกัน

4. กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้สังเคราะห์แนวความคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการทางการแพทย์ ประกอบด้วย 1) ด้านความสะดวก 2) ด้านการประสานงาน 3) ด้านอรรถาธิบายผู้ให้บริการ 4) ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการสุขภาพ และ 5) ด้านคุณภาพการบริการ มากำหนดเป็นกรอบแนวความคิดในการวิจัย [2] [3] [4]

5. วิธีการวิจัย

5.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ผู้สูงอายุที่มาใช้บริการกับโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้สูงอายุที่มาใช้บริการกับโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จำนวน 385 คน โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน และกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ 95% ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ไม่เกิน 5% [5]

5.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ได้แก่ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (Check List) และตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ โดยผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้ค่าความตรงตามเนื้อหา (IOC) อยู่ระหว่าง 0.67-1.00 หลังจากนั้นนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำไปวิเคราะห์ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.72

5.3 การวิเคราะห์ข้อมูลและการทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยมีเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย [6] ดังนี้ 1) ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 หมายถึง ความพึงพอใจต่อการให้บริการมากที่สุด 2) ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49 หมายถึง ความพึงพอใจต่อการให้บริการมาก 3) ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49 หมายถึง ความพึงพอใจต่อการให้บริการปานกลาง 4) ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49 หมายถึง ความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อย และ 5) ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 หมายถึง ความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด และการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 ผู้วิจัยใช้การทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

6. ผลการวิจัย

6.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าผู้สูงอายุส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 60-69 มีภูมิลำเนาที่พำนักในปัจจุบันในอำเภอบ้านแพ้ว และส่วนใหญ่มีสิทธิการรักษาพยาบาลประเภทโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค

6.2 ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) พบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

(\bar{X} = 4.31) โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการสุขภาพ (\bar{X} = 4.42) รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการบริการ (\bar{X} = 4.39) ด้านการประสานงาน (\bar{X} = 4.33) ด้านอخصยาผู้ให้บริการ (\bar{X} = 4.31) และด้านความสะดวก (\bar{X} = 4.15) ตามลำดับ ดังแสดงตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการ	\bar{X}	S	ระดับความพึงพอใจ
ด้านความสะดวก	4.15	0.60	มาก
ด้านการประสานงาน	4.33	0.62	มาก
ด้านอخصยาผู้ให้บริการ	4.31	0.75	มาก
ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการสุขภาพ	4.42	0.58	มาก
ด้านคุณภาพการบริการ	4.39	0.62	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	4.31	0.43	มาก

6.3 การทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้สูงอายุที่มีอายุภูมิลำเนาที่พำนักในปัจจุบัน และสิทธิการรักษาพยาบาลต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้สูงอายุที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังแสดงตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

ข้อมูลส่วนบุคคล	สถิติ	p-value	ผลการทดสอบ
เพศ	t = 0.76	0.45	ไม่แตกต่าง
อายุ	F = 13.85	0.00*	แตกต่าง
ภูมิลำเนา	F = 8.21	0.00*	แตกต่าง
สิทธิการรักษาพยาบาล	F = 10.83	0.00*	แตกต่าง

p ≤ 0.05

7. การอภิปรายผล

7.1 การอภิปรายผลความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ดังนี้

1. ด้านความสะอาด ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมผู้สูงอายุมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุวิมล คำข่อย [7] ที่พบว่า ผู้มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านห้วยก อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี มีความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับมาก

2. ด้านการประสานงาน ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมผู้สูงอายุมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในสถานพยาบาล โดย Aday and Andersen [2] กล่าวว่า ความพึงพอใจต่อการประสานงานของบริการ (Coordination) จำแนกออกเป็น 1) การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่ง 2) แพทย์ให้ความสนใจสุขภาพทั้งหมดของผู้ป่วย ทั้งร่างกายและจิตใจ และ 3) แพทย์ได้มีการติดตามการรักษา

3. ด้านอรรถศาสตร์ผู้ให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมผู้สูงอายุมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุวิมล คำข่อย [7] ที่พบว่า ผู้มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านห้วยก อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก

4. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการสุขภาพ ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมผู้สูงอายุมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สรานันท์ อนุชน [8] ที่พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการที่ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับมาก

5. ด้านคุณภาพการบริการ ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมผู้สูงอายุมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลงานวิจัยของสุวิมล คำข่อย [7] ที่พบว่า ผู้มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านห้วยก อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี มีความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก

7.2 การอภิปรายผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้สูงอายุ ต่อการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ดังนี้

ผลการวิจัย พบว่า ผู้สูงอายุที่มีอายุ ภูมิฐานะที่พำนักในปัจจุบัน และสิทธิการรักษาพยาบาลต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การ

มหาชน) ในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างน้อยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับแนวคิดปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของวิภา ตูรงค์พิศิษฐ์กุล [9] กล่าวว่าบุคคลแต่ละวัยมีความคาดหวังจากการรับบริการในสถานพยาบาลแตกต่างกันไป และความต้องการบริการสุขภาพในบางครั้งขึ้นอยู่กับสภาพที่อยู่อาศัยของผู้ป่วยที่มารับการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลซึ่งจะมาจากหลายแห่ง และยังคงสอดคล้องกับผลงานวิจัยของวิภาดา วิทยาแพทย์ [10] พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีผลทำให้ความพึงพอใจต่อการรับบริการแตกต่างกัน อย่างน้อยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้สูงอายุที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับน้อยสำคัญทางสถิติ 0.05 สอดคล้องกับผลงานวิจัยของสรานันท์ อนุชน [8] ที่พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการที่ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าไม่แตกต่างกัน

8. ข้อเสนอแนะ

8.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ด้านความสะอาด โรงพยาบาลควรจัดสถานที่จอดรถ ที่พักรอ และห้องน้ำที่สะอาดให้เพียงพอแก่ผู้ใช้บริการ

2. ด้านอรรถศาสตร์ผู้ให้บริการ โรงพยาบาลควรกำชับให้แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ทุกคนของโรงพยาบาลใช้คำพูดที่สุภาพไพเราะและแสดงออกถึงความเอาใจใส่และห่วงใยผู้สูงอายุทุกคน มีใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใสตลอดเวลาของการให้บริการ

3. ด้านการประสานงาน โรงพยาบาลควรจัดให้มีบริการทางการแพทย์ให้ครอบคลุมทุกประเภทตามที่ต้องการ

4. ด้านคุณภาพการบริการ โรงพยาบาลควรจัดให้มีการฝึกอบรมแก่พยาบาลและเจ้าหน้าที่ เพื่อเพิ่มพูนความรู้และความสามารถในการรักษาพยาบาล และควรจัดหาอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัยในการตรวจรักษาโรค

5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการสุขภาพ โรงพยาบาลควรกำชับให้แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ทุกคนของโรงพยาบาล บอกเหตุผลในการตรวจรักษา การใช้ยารักษาโรค รวมถึงอธิบายขั้นตอนในการรับบริการ ให้ผู้สูงอายุได้เข้าใจ

8.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มารับบริการเพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษามาพัฒนาระบบการให้บริการให้เกิดความเหมาะสมกับผู้สูงอายุ

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี, 2558.

เอกสารอ้างอิง

- [1] โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน), เข้าถึงได้จาก : <https://www.bphosp.or.th/pdf/Annual/2557.pdf>. สืบค้น กุมภาพันธ์ 2559.
- [2] Aday, Lu Ann and R. Andersen Ronald, “Development of Induce of Access. To Medical Care”, Administration Press. 1975.
- [3] บุญกร พงษ์สวัสดิ์, “ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี”, การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา, 2541.
- [4] ชวิชัย ธนสาร, “ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการให้บริการสุขภาพภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลเชิงกลาง อำเภอเชิงกลาง จังหวัดน่าน”, รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์, 2551.
- [5] Suzie Sangren, Available : <http://www.quirks.com/articles/a1999/199990101.aspx>. สืบค้น มีนาคม 2559.
- [6] พรณี ลิกิจวัฒน์, “วิธีการวิจัยทางการศึกษา”, พิมพ์ครั้งที่ 10. มินเซอร์วิส ซัพพลาย, 2558.
- [7] สุวิมล คำย่อย, “ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านห้วย อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี”, สาธารณสุขศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาสาธารณสุขศาสตร์ คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2555.
- [8] สรณันท์ อนุชน, “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการที่ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า”, วารสารพยาบาลทหารบก. ปีที่ 14 (ฉบับที่ 3 กันยายน – ธันวาคม): 159 – 169, 2556.
- [9] วิภา คำรองพิศิษฐ์กุล, “ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการของโรงพยาบาลรามาชิบะ”, สังคมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์การแพทย์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2525.
- [10] วิกานดา วิทยาแพทย์, “ความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี”,