

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ : เจตคติของผู้ป่วยนอกที่มีต่อการปฏิบัติงานในด้านการให้บริการของบุคลากรโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

โดย : นายทณงศักดิ์ วิהלม

ชื่อปริญญา : ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชา : การวัดและประเมินผลการศึกษา ปีที่เสนอ 2539

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างเจตคติของผู้ป่วยนอก ที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ รวมถึงข้อบกพร่องต่างๆ และแนวทางปรับปรุงแก้ไข กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือผู้ป่วยนอกที่มารับบริการตรวจรักษาในโรงพยาบาลจำนวน 500 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .93

ผลการศึกษาพบว่า

1. ผู้ป่วยนอกมีเจตคติต่อการให้บริการของบุคลากรโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติอยู่ในระดับปานกลาง
2. อายุของผู้ป่วยนอกมีผลทำให้เจตคติของผู้ป่วยที่มีต่อการบริการของบุคลากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. ระดับการศึกษาของผู้ป่วยนอกมีผลทำให้เจตคติของผู้ป่วยที่มีต่อการบริการของบุคลากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
4. เจตคติของผู้ป่วยต่อการจ่ายเงินค่ารักษา ของแผนกทันตกรรมและแผนกสูติกรรมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนแผนกอื่นๆ

แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

5. การให้บริการของหน่วยเวชระเบียน เกี่ยวกับการให้คำแนะนำข้อมูล และขั้นตอนการทำประวัติผู้ป่วยยังไม่ชัดเจน ควรมีเจ้าหน้าที่ไว้คอยบริการตอบข้อสงสัยต่างๆ และยังขาดอุปกรณ์การเขียน เช่น ปากกา ไม้สำหรับรองเขียน ทางด้านหน่วยตรวจโรค ระยะเวลาในการรอคอยตรวจโรคนานเกินไป ควรให้แพทย์ออกตรวจตั้งแต่วันที่ 08.30 น. และแพทย์ควรให้ความชัดเจนเกี่ยวกับอาการของโรค รวมถึงความสว่างและความสะอาดของห้องตรวจ หน่วยการเงิน ผู้ป่วยยังสับสนเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติ ควรจะติดป้ายบอกไว้อย่างชัดเจน และควรเตรียมเงินทอนให้พร้อมมากกว่านี้ หน่วยห้องจ่ายยา ควรอธิบายวิธีการใช้ยาให้ชัดเจนมากกว่านี้ รวมถึงการเรียกชื่อผู้ป่วยรับยาควรเรียกซ้ำอย่างน้อย 2 ครั้ง