

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลกรุงเทพ และ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการให้บริการของโรงพยาบาลกรุงเทพ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกที่โรงพยาบาลกรุงเทพ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่ 1) คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล 2) คำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการ 3) แบบวัดทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อโรงพยาบาลกรุงเทพ (ครอบคลุม 5 ด้าน คือ ด้านสถานที่/สิ่งแวดล้อม ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ ยา และเวชภัณฑ์ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านราคาค่ารักษาพยาบาล) แบบวัดนี้มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .84 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t - test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way Analysis of Variance) และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product - Moment Correlation)

ผลการศึกษารูปได้ดังนี้

1. ด้านข้อมูลทั่วไป กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 66.5 เป็นเพศหญิง อายุโดยเฉลี่ยเท่ากับ 37.43 ปี ส่วนใหญ่หรือร้อยละ 53.8 มีสถานภาพสมรสแล้วและอยู่ด้วยกัน ร้อยละ 63.0 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 47.3 มีอาชีพเป็นพนักงานภาคเอกชน และร้อยละ 54.1 มีรายได้ต่อเดือน น้อยกว่า 40,001 บาท

2. ด้านพฤติกรรมการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่หรือร้อยละ 86.3 ไม่ได้เป็นสมาชิกบัตรชีวิตมณะ ร้อยละ 23.8 เข้ารับบริการของโรงพยาบาลจำนวน 2 ครั้งต่อปี สำหรับเหตุผลในการเลือกใช้บริการจำนวนมากที่สุด คือ มีแพทย์เชี่ยวชาญรักษาโรคทุกสาขา (ร้อยละ 21.3) ด้านการรับสื่อโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ส่วนใหญ่หรือ ร้อยละ 26.6 ได้รับข่าวสารจากโทรทัศน์

3. ด้านทัศนคติของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลกรุงเทพในภาพรวมอยู่ในระดับที่ดีปานกลาง ส่วนด้านย่อย 5 ด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีระดับมากต่อการให้บริการในด้านสถานที่/สิ่งแวดล้อม ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ ยา และเวชภัณฑ์ และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีระดับปานกลางต่อการให้บริการด้านกระบวนการให้บริการ และด้านราคาค่าบริการพยาบาล

4. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลกรุงเทพคือ รายได้ต่อเดือน และระดับการศึกษาของผู้รับบริการ กล่าวคือ ผู้รับบริการในกลุ่มที่มีรายได้ 60,001 - 100,000 บาท มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการน้อยกว่าผู้รับบริการในกลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า คือ กลุ่มที่มีรายได้ 40,001 - 60,000 บาท และกลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 40,001 บาท และผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการน้อยกว่าผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี

จากผลการศึกษาค้นคว้านี้ ทำให้ผู้ศึกษามีประเด็นที่จะเสนอแนะผู้บริหารเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการของโรงพยาบาลมากยิ่งขึ้น คือ 1) ควรปรับปรุงด้านกระบวนการให้บริการเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้สะดวกและรวดเร็วขึ้น 2) ควรปรับปรุงด้านราคาค่าบริการให้ใกล้เคียงกับโรงพยาบาลเกรดเดียวกันหรือให้บริการเสริม เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกคุ้มค่าและประทับใจยิ่งขึ้น โดยเฉพาะกับกลุ่มผู้ที่มีรายได้สูง

The purpose of the study was twofold: 1) to find out the attitude of the service users toward the services at the Bangkok Hospital, and 2) to identify the factors related to their attitude toward the services there. A questionnaire was employed to collect the data from 400 customers who came for the out-patient service at the Bangkok Hospital. The questionnaire for data collection was composed of three parts: 1) general background information of the respondents, 2) questions about behavior of using services, 3) attitude of the service users toward the Bangkok Hospital (Which covered five dimensions, i.e., place/environment, facilities, medical equipment, drugs and medical instruments; service process; service-rendering employees; medical fees). This part had a reliability of 0.84. Percentage, mean, standard deviation, t-test, One-way Analysis of Variance and Pearson's Product-Moment Correlation were used to analyze the data.

The findings were briefly stated as follows:

1. General background information. Most of the respondents (66.5%) were women. The average age was 37.43 years. About 53.8 percent were married and lived with their spouses. About 63.0 percent had a Bachelor's degree. About 47.3 percent were private company employees. And about 54.1 percent had a monthly income of lower than 40,001 baht.

2. Behavior of using hospital services. Most of the respondents (86.3%) were not members of a Chivawattana card. About 23.8 percent used the hospital's service twice a year. Most (21.3%) stated that they chose to use services at the Bangkok Hospital because it had specialists in all medical branches (21.3%). Also, most of them (26.6%) received information about the hospital from television.

3. The service users at the Bangkok Hospital were found to have a moderately positive attitude toward the services there. They had a very good attitude toward the place/environment; facilities, medical equipment, drugs and medical instruments; and service-rendering employees. They had a moderately positive attitude toward the service procedures and medical fees.

4. The factors significantly related to their attitude toward the services at the Bangkok Hospital was income and education. That is, the service users whose income was 60,001-100,000 baht a month had a poorer attitude toward the services than those whose income was 40,001-60,000 baht and those whose income was below 40,001 baht. Also, service users with Bachelor degree had a poorer attitude toward the services than those with lower education.

For the service users to feel more satisfied with the hospital's services, the following were recommended: 1) The service procedures need improvement. That is, the speed should be accelerated in order to improve the attitude of the service users. 2) The medical fees should be revised to be close to those of the hospitals of the same grade so that the service users, especially those with a rather high income, will be impressed and have a good feeling toward services at the Bangkok Hospital.