

ชื่อภาคนิพนธ์ : ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการให้บริการของ
หน่วยงานห้องตงแต่งบาดแผล แผนกผู้ป่วยนอก
วิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล
ชื่อผู้เขียน : นางสาวรักชนก บุษยะจารุ
ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาลังคม)
ปีการศึกษา : 2548

การศึกษาเรื่อง "ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการให้บริการของหน่วยงานห้องตงแต่งบาดแผล แผนกผู้ป่วยนอก วิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล" ได้กำหนดวัตถุประสงค์ในการศึกษาไว้ดังนี้คือ

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการให้บริการของหน่วยงานห้องตงแต่งบาดแผลฯ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการให้บริการของหน่วยงานห้องตงแต่งบาดแผลฯ

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้างนี้ คือ ผู้ป่วยที่มาใช้บริการของหน่วยงานห้องตงแต่งบาดแผลฯ จำนวน 147 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ สถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน (t-test และ F-test)

ผลการศึกษาพบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงและเพศชายพอๆ กัน มีอายุระหว่าง 52 – 71 ปี เกือบครึ่งมีสถานภาพสมรส จบการศึกษาระดับต่ำกว่าประถมศึกษา ส่วนใหญ่มีรายได้ 10,000 บาทและต่ำกว่า เกินครึ่งประกอบอาชีพรับจ้าง / ว่างงาน / พระภิกษุ / ประกอบอาชีพอื่นๆ / ไม่ระบุอาชีพ มีภูมิลำเนาอยู่ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 1 ใน 3 เลือกใช้บริการด้วยบัตรสวัสดิการประชาชน (บัตร 30 บาทรักษาทุกโรค) เกือบทั้งหมดเข้ารับบริการจำนวน 8 ครั้งและต่ำกว่า

2. ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานห้องตรวจบาดแผลฯ ในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจสูงทั้ง 3 ด้าน และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรในการให้บริการ รองลงมา คือ ด้านความพร้อมในการให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ

3. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการให้บริการของหน่วยงานห้องตรวจบาดแผลฯ คือ อายุ และระดับรายได้ ในส่วนที่ปัจจัยด้าน เพศ, สถานภาพสมรส, ระดับการศึกษา, อาชีพ, ภูมิสำเนา, ประเภทของผู้ใช้บริการ, จำนวนครั้งที่เข้ารับบริการตั้งแต่ปี 2547 เป็นต้นมา, ลักษณะของบาดแผล, จำนวนครั้งที่เข้ารับบริการ, ค่าใช้จ่ายในการรับบริการตรวจรักษา และระยะเวลาการรักษาบาดแผล ไม่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานห้องตรวจบาดแผลฯ แผนกผู้ป่วยนอก วิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานที่ทำหน้าที่กำกับดูแลการทำงานของ วิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล ในสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ควรกำหนดให้มโนนโยบายส่งเสริมประสิทธิภาพของบุคลากร โดยให้รางวัลแก่บุคลากร หรือหน่วยงาน หรือโรงพยาบาลที่มีผลการปฏิบัติงานดีเด่น โดยพิจารณาจากการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานระหว่างหน่วยงาน หรือโรงพยาบาลในสังกัดเดียวกัน เพื่อเป็นแรงจูงใจแก่บุคลากร หรือหน่วยงาน หรือโรงพยาบาลที่ทำหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ จะได้ปฏิบัติหน้าที่อย่างดียิ่งต่อไป

2. ผู้บริหารวิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล ควรทำแผนเพิ่มอัตราบุคลากรในตำแหน่งเจ้าหน้าที่พยาบาล เพื่อให้มีบุคลากรที่สามารถให้บริการผู้ป่วยได้อย่างทั่วถึง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพสูงสุด

3. ผู้บริหารวิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล ควรทำแผนขยายพื้นที่สำหรับนั่งรอรับบริการห้องตรวจบาดแผลฯ เพื่อให้สามารถเพิ่มจำนวนเก้าอี้ได้มากขึ้น

4. หัวหน้าพยาบาลห้องตรวจบาดแผลฯ ควรจัดให้มีการรับบัตรคิวอย่างเป็นระบบมากขึ้น โดยมอบหมายหน้าที่อย่างชัดเจนให้แก่ผู้ช่วยพยาบาล เป็นผู้รับผิดชอบเรื่องคิวรอรับการรักษาแต่เพียงคนเดียว เพื่อมิให้เกิดความสับสน และซ้ำซ้อนของบุคลากร

ABSTRACT

181070

Title of Research Paper : The Patient' Satisfaction toward the Service of
The Wound Surgery of Out Patient Department of
BMA Medical College and Vajira Hospital

Author : Miss Rakchanok Bussayajaru

Degree : Master of Arts (Social Development)

Year : 2005.

The objective of the survey was twofold:

1. To find out the level of The Patient' Satisfaction toward the service of The Wound Surgery of Out Patient Department of BMA Medical College and Vajira Hospital
2. To identify the factors related to their service satisfaction.

A questionnaire was employed to collect the data from 147 patients who used the service of The Wound Surgery Unit. Both the descriptive statistics and the inferential statistics (i.e., t-test and F-test) were used to analyze the data.

The findings were summed up as follows:

1. The number of the female samples and that of the male samples were more or less the same. They were 52 – 71 years old. Nearly half were married and had as lower education than primary school. Most of them earned a monthly income of 10,000 baht or lower. More than half were engaged in general employment / jobless / monks / other occupations / not specified. They lived in Bangkok and nearby provinces. One-third used the Social Welfare Card (The 30 baht Health Card). Nearly all came for services for 8 times or fewer.
2. Overall, the patients were found to be satisfied toward the service of The Wound Surgery Unit at a high level. All the three components of satisfaction which were

very satisfying with the service personnel, followed by readiness to render service, and service procedures, respectively.

3. The factors significantly related to the patients' satisfaction toward the service of The Wound Surgery Unit were age and income. On the contrary, the factors that had no significant relationship with their satisfaction were gender, marital status, education, hometown, type of users, frequency of service use since 2004, characteristics of the wound, treatment fee, and length of treatment time.

Recommendations

1. The Bangkok Governor, the top executive of the organization that oversees BMA Medical College and Vajira Hospital under The Medical Office, Bangkok, should impose a policy of promoting the efficiency of the college personnel by rewarding anyone or any organization, or any hospital that had an outstanding performance. Comparison of work performance should be made among the organizations or hospitals and rewards by given to those who devote themselves to work.

2. The management of BMA Medical College and Vajira Hospital should set a plan to recruit more nursing staff in order to speed up the service and to serve all patients very efficiently.

3. The management of BMA Medical College and Vajira Hospital should extend the waiting room so that it can certain more seats.

4. The head nurse of The Wound Surgery Unit should introduce the queue system to the unit. Only one assistance nurse should be assigned to be responsible for the queue system to avoid confusion and overlapping of work.