

ชื่อภาคนิพนธ์ : ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ตึกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลทุ่งหัว
จังหวัดสตูล
ชื่อผู้เขียน : นายนิพนธ์ มรรคาเขต
ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)
ปี : 2544

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่องานบริการ และเพื่อค้นหาเหตุปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่องานบริการที่ตึกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลทุ่งหัว จังหวัดสตูล

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้รับบริการ ที่ตึกผู้ป่วยนอกในช่วงเดือนเมษายน และพฤษภาคม 2544 จำนวน 190 ตัวอย่าง ใช้แบบสำรวจเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

สำหรับผู้บริหารมีความพึงพอใจในบริการในภาพรวม อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ($\bar{X}=1.58$) และหากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างต่ำ เช่นกัน โดยเรียงลำดับดังนี้

ด้านกระบวนการให้บริการ ($\bar{X}=1.65$) ด้านบุคลากร ($\bar{X}=1.57$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=1.54$) หากพิจารณาในระดับกิจกรรมหรือเรื่องที่จะให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อบุคลากร คือ แพทย์ อยู่ในระดับค่อนข้างสูง เพียงด้านเดียว นอกจากนั้นมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง 3 เรื่อง ได้แก่

1. การให้บริการของห้องบัตร
2. สิ่งอำนวยความสะดวกของอาคารต่าง ๆ
3. ห้องสุขา

และมีความพึงพอใจค่อนข้างต่ำ 10 เรื่อง ได้แก่

1. บุคลากร พยาบาล
2. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์
3. ห้องชันสูตรโรค
4. เจ้าหน้าที่ห้องเอกซเรย์

5. เจ้าหน้าที่เก็บเงิน
6. การให้บริการคัดกรอง
7. งานตรวจโรค
8. งานชั้นสูตรโรค – เอ็กซเรย์
9. งานห้องจ่ายยา
10. งานห้องเก็บเงิน

และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำ 3 เรื่อง ได้แก่

1. บุคลากรผู้ช่วยเหลือคนไข้
2. สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องตรวจโรค
3. สิ่งอำนวยความสะดวกนอกห้องตรวจ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

1. จากการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการทุกด้านในระดับปานกลาง ผู้ให้บริการ ควรปรับปรุงระบบการให้บริการ กระบวนการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่ผู้รับบริการควรได้รับทุกด้าน ควรมีการปฐมนิเทศให้แก่เจ้าหน้าที่ทุกระดับ ได้ทราบในกระบวนการทำงาน หากมีการเปลี่ยนแปลงหรือเปลี่ยนงาน
2. จากการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการ ผู้ให้บริการควรให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ โดยการใช้สื่อสิ่งพิมพ์ เพื่อผู้ที่รู้หนังสือจะได้ประชาสัมพันธ์กิจกรรมงานบริการของโรงพยาบาลต่อไป ควรให้ข้อมูลเกี่ยวกับโรคและยา แก่ผู้รับบริการทุกราย และ ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการรับบริการกิจกรรมต่างๆ อย่างน้อยทุก 1 ชั่วโมง

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยครั้งต่อไปควรได้มีการวิจัยเกี่ยวกับเรื่องต่อไปนี้เป็นคือ

1. ศึกษาถึงระดับความพึงพอใจในงานบริการที่ตีผู้ป่วยนอกหลังการปรับเปลี่ยนระบบการบริหารงานภายในองค์กร ภายใต้ การปฏิรูประบบสุขภาพ
2. ศึกษาความคิดเห็นของผู้ให้บริการของสถานพยาบาลของรัฐ ภายใต้การปฏิรูประบบสุขภาพ

Title of Research Paper : Satisfaction of the Service Users at the Out-patient Building of
Thungwa Hospital in Satun Province
Author : Mr.Nipon Markaket
Degree : Master of Arts (Social Development)
Year : 2001

The main purpose of the study was to find out the level of the users' satisfaction with the services at the out-patient building of Thungwa Hospital in Satun Province and the factors related to their satisfaction.

The sample group consisted of 190 service users at the out-patient building of Thungwa Hospital during April and May 2001. A questionnaire was employed to collect the data.

As a whole, the service users were found to be satisfied with the services there at a rather low level ($\bar{X}=1.58$). When all the dimensions were considered individually, those found to be satisfying at a low level were as follows' (from the highest mean to the lowest) : service process ($\bar{X}=1.65$), personnel ($\bar{X}=1.57$) and facilities ($\bar{X}=1.54$). When each activity was considered, the service users were satisfied with the personnel – the doctors- at a rather high level and moderately satisfied with the service of the card room, the facilities and the toilets, respectively. The ten factors that were satisfying at a rather low level were nurses, public relations officers, diagnosis room, X-ray officers, cashiers, screening service, diagnostic work, disease – identification and X-ray, the prescription room and the cashier work. The three factors found to be satisfied at a low level are patient – assisting staff, facilities in the diagnosis room and facilities outside the diagnosis room, respectively.

Recommendations

Based on the study, the following were recommended :

1. The hospital service users were found to be satisfied with all the services at a moderate level. Therefore, improvement should be made on the service users themselves, the service system, the service procedures, and facilities. Work orientation Should be held for hospital officers and employees at all levels so that they will know the process of work, or when they are transfered to another department or change their duties.

2. Most of the service users work for the government and were literate ; therefore , published documents or materials should be used to inform them about the hospital services. And these service users can publicize the hospital services to others who are poorly educated. In formation about the diseases and related medicines should be provided for all the service users. The steps to get different types of service should be announced at least once an hour.

Recommendations for Further Research

Further research should include the following :

1. Studying the hospital service users' satisfaction with the services after the restricted of organization administration and management under the Health Reform.

2. Studying the opinions of officers or employees at government hospital under the Health Reform.