

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระ เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจและทัศนคติของผู้มาใช้บริการกรณีศึกษา โรงพยาบาลอ่าวอุดม อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ทำการศึกษาวิจัยเพื่อศึกษาความพึงพอใจและทัศนคติของผู้มาใช้บริการการที่มีผลต่อการให้บริการทางการแพทย์ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล และนำผลการวิจัยที่ได้มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของโรงพยาบาลอ่าวอุดม

ตัวแปรในการศึกษาวิจัย ได้แก่ การให้บริการทางการแพทย์ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล เน้นการศึกษาเฉพาะผู้ป่วยนอก จำนวน 404 คน ทำการเก็บข้อมูลแบบสะดวกด้วยแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจและทัศนคติ แบบ Likert Scale จำนวน 52 ข้อ แบ่งเป็นการให้บริการทางการแพทย์ 17 ข้อ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ 11 ข้อ และสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล 24 ข้อ

ผลการวิจัย พบว่า การให้บริการทางการแพทย์ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล มีผลต่อความพึงพอใจและทัศนคติของผู้มาใช้บริการ ตามระดับการให้ความสำคัญ อย่างมีนัยสำคัญ ด้านการให้บริการทางการแพทย์และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ควรเพิ่มคุณภาพและมาตรฐานของการให้บริการ อันได้แก่ ความพร้อมของแพทย์และพยาบาลในการปฏิบัติงาน การเปิดให้บริการนอกเวลาราชการ การดูแลเอาใจใส่จากแพทย์และพยาบาล การจัดอบรมทักษะในงานบริการ การปรับเปลี่ยนขั้นตอนการทำงานให้สะดวกต่อการเข้ารับบริการ ส่วนด้านสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล พบว่า ผู้มาใช้บริการพึงพอใจต่อทำเลที่ตั้งและความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ การเป็นสถานที่ปลอดภัย และการรณรงค์การลด/เลิกสูบบุหรี่ แต่ยังคงต้องปรับปรุงสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาลบางส่วน คือ การจัดสัดส่วนพื้นที่ในการให้บริการที่ชัดเจน ได้แก่ การมีป้ายแสดงข้อความหรืออธิบายตามจุดบริการ ป้ายบอกทางป้ายคลินิก และแผนผังในการให้บริการ อันสอดคล้องกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ และค่านิยมของโรงพยาบาล

ABSTRACT

This independent study entitled, the Survey of Satisfaction and Attitudes of Patients; a Case Study of Aou-Udom Hospital, Amphur Sriracha, Chonburi, the purpose of this research is to study the satisfaction and attitudes of patients, with particular regards to medical and staff services, and the hospital environment in order to develop better services for Aou-Udom Hospital.

The medical and staff services, and the hospital environment were the variables in this study, focused on the satisfaction and attitudes of 404 outpatients. The Likert Scale questionnaire was employed into this survey consisting of 52 questions and was divided into 3 parts; medical services 17 questions, staff services 11 questions and hospital environment 24 questions.

As the study shows, the factors such as medical and staff services, and the environment at the hospital significantly affected the patient's satisfaction and attitude levels. The Aou-Udom Hospital should increase the quality and standard of medical and staff services, such as readiness of the doctors and nurses, provide an emergency service (beyond the working hours), emphasize how to treat patients with care, and arrange training in customer service for all staff. In addition, the hospital should adjust the operational process to be more convenient in providing services to patients.

Outpatients have shown their satisfaction towards the hospital environment in the areas of hospital location, convenience of visiting, and the non-smoking areas together with the stop smoking campaign. However, the hospital should improve in some other key areas such as rearranging the service areas; clearly providing signs and descriptions at each service point; installing direction signs/clinic signs; and providing a service processing map. These changes should be made in line with the patient's satisfactions and the foreword of the hospital.