

หัวข้องานค้นคว้าอิสระ	การสำรวจความพึงพอใจและทัศนคติของผู้มาใช้บริการ กรณีศึกษา : โรงพยาบาลอ่าวอุดม อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี
ชื่อผู้เขียน	นางสาวสุนทรียา คำทูล
แผนกวิชา/คณะ	สาขาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษางานค้นคว้าอิสระ	ดร.ณัฐชา เพชรดากุล
ปีการศึกษา	2552

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระ เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจและทัศนคติของผู้มาใช้บริการกรณีศึกษา โรงพยาบาลอ่าวอุดม อำเภอสรีราชา 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/

เด็กสูญบุหรี แต่ย้งต้องปรับปรุงสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาลบางส่วน คือ การจัดสัดส่วนพื้นที่ในการให้บริการที่ชัดเจน ได้แก่ การมีป้ายแสดงข้อความหรืออธิบายตามจุดบริการ ป้ายบอกทาง ป้ายคลินิก และแผนผังในการให้บริการ อันสอดคล้องกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ และค่านิยมของโรงพยาบาล