

4037747 PHPH/M : สาขาวิชาเอก : การบริหารโรงพยาบาล ; วท.ม.(สาธารณสุขศาสตร์)
 คำสำคัญ : ฟังพอใจ / ผู้ป่วยใน / การบริการ / โรงพยาบาล
 เบญจมาศ ศิริกมลเสถียร : ความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อการบริการของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเดชอุดม อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี (IN - PATIENT'S SATISFACTION TOWARDS SERVICES OF DEJUDOM ROYAL CROWN PRINCE HOSPITAL AMPHUR DEJUDOM, UBONRATCHATANI). คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ : สุรชาติ ฅ นองคาย, ศศ.ม., วงเดือน ปั้นดี, ศ.ค., พรเจริญ เขียวบุญศรี, พ.บ. 129 หน้า ISBN 974-662-317-6

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อการบริการ เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคุณลักษณะประชากร ได้แก่ เพศ อาชีพ สถานภาพสมรส การศึกษา และประเภทบัตรสวัสดิการการรักษายาบาลกับความพึงพอใจ หากความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะประชากร ได้แก่ อายุและรายได้ ปัจจัยทางด้านผู้ให้บริการ ปัจจัยทางด้านคุณภาพบริการ ปัจจัยทางด้าน การเข้าถึงบริการ กับความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อการบริการของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเดช อุดม อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ป่วยในของทุกหอผู้ป่วย จำนวน 170 คน โดยการสัมภาษณ์หลังจากที่แพทย์ได้จำหน่ายออกจากโรงพยาบาล วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้โดยใช้ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC⁺ for Windows สถิติที่ใช้ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน การทดสอบค่าที และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ป่วยในมีความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลอยู่ในระดับมาก กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อาชีพ สถานภาพสมรส การศึกษา และประเภทของบัตรสวัสดิการการรักษายาบาลที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$) ปัจจัยทางด้านอายุ และรายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการบริการ ($p > 0.05$) ปัจจัยทางด้านผู้ให้บริการ คุณภาพบริการ และการเข้าถึงบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการบริการอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติ ($p < 0.001$)

จากการวิจัยที่พบว่าความสามารถของผู้ให้บริการ ความสนใจเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ กิริยา มารยาทของผู้ให้บริการ และการให้ข้อมูลที่จำเป็นของผู้ให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับ บริการ ดังนั้นจึงทำให้ได้แนวทางในการพัฒนาระบบบริการของโรงพยาบาลว่าควรมีการพัฒนาอบรมให้ เจ้าหน้าที่ที่มีจิตสำนึกในการบริการให้ดียิ่งขึ้นซึ่งจะส่งผลให้ผู้ป่วยเกิดความพึงพอใจมากที่สุด