

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง“ความคาดหวังของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร” เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะการมารับบริการของผู้ป่วยนอก ปัญหาอุปสรรคในการรับบริการ ความคาดหวังของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของ โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร โดยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ป่วยนอกที่มารับบริการที่โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร ในเดือนกุมภาพันธ์ 2550 จำนวน 375 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ทำการประมวลผลโดยโปรแกรมสำเร็จรูปในการคำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบด้วยค่า t-test และค่า F-test ในระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาได้ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อายุอยู่ในช่วงระหว่าง 21 – 30 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพสมรส อาชีพรับจ้างทั่วไป รายได้ระหว่าง 5,001 – 7,500 บาท ส่วนลักษณะการมารับบริการ มารับบริการตรวจโรคทั่วไป มารับบริการจำนวน 1 ครั้งในรอบ 1 เดือน เหตุที่มารับบริการที่โรงพยาบาล คือ มาตรวจโรคทั่วไป ผลการศึกษาระดับปัญหาอุปสรรคในการรับบริการอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านการติดต่อเจ้าหน้าที่ ยกเว้นด้านการรักษาของแพทย์อยู่ในระดับน้อย ความคาดหวังของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ความเชื่อมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ การตอบสนองในการให้บริการ และการเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ ส่วนความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับปานกลาง ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างปัจจัยด้านอาชีพ และปัญหาอุปสรรคด้านการติดต่อเจ้าหน้าที่ที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการที่แตกต่างกัน ส่วนข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ และลักษณะการรับบริการ ได้แก่ คลินิกที่มารับบริการ จำนวนครั้งที่มารับบริการ เหตุที่มารับบริการ ตลอดจนปัญหาอุปสรรคด้านการรักษาของแพทย์ การอำนวยความสะดวกด้านอื่น ๆ ที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการที่ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะด้านนโยบายโรงพยาบาลควรมีการเพิ่มแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง และควรเน้นให้บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อย ด้านการบริหาร โรงพยาบาลควรมีการจัดสภาพแวดล้อมให้ร่มรื่น ควรจัดลานจอดรถที่มีขนาดใหญ่ขึ้น ควรจัดร้านอาหาร ร้านค้าภายใน โรงพยาบาล และปรับปรุงห้องน้ำให้สะอาด ด้านการปฏิบัติงาน บุคลากรควรสร้างความมั่นใจให้กับผู้ป่วยในการรับบริการ ลดขั้นตอนการให้บริการ เพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ และควรมี เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยแนะนำขั้นตอนการมารับบริการแก่ผู้ป่วย

Abstract

The Study of "The Expectation of Outpatients for Bangkok Metropolitan Administration Lat Krabang Hospital's Service Quality" is a descriptive approach, objectively study attributes, problems, and expectations of outpatients admitted to Bangkok Metropolitan Administration Lat Krabang Hospital. The data has been collected from questionnaires, the research instrument, answered by 375 outpatients who were admitted to the hospital during February 2007. The findings are calculated by an instant program in order to find percentage, standard deviation, t-test and f-test values in statistical significance of level 0.05.

According to the finding, the majority of samples are female, 21-30 years old, bachelor degree, married, employee, and income rate between 5,001 – 7,500 baht. The majority of sample's attribute is mainly to have a general diagnosis, and the frequency of service using is once a month. The problems of service can be identified as following; the problems about facilitation and contact for information are in middle level, while the problem about the medical treatment is in low level. About the expectation for service quality, it is found that the outpatients expected for reliance, trustworthiness, official's reaction, and solicitation in high level, while the expectation about the substantial service are in middle level. Analytically, the various occupations and service problems consequently relate to various expectations. The varieties; namely, sex, age, education, marital status, income, and also the variables of service-attribute; such as, type of clinic, frequency of service using, reason to admit, including problems about medical treatment and about facilitation hardly effect on the variety of expectation.

It is suggested that the policy of the hospital should be concerned about these following issues; the hospital should increase the number of specialist, and better the behavior of the officials. Administratively, the hospital should provide the pleasant surroundings, with more facilitations, such as, car park, cafeteria, convenient store, restroom that suit to the satisfaction and demand of the patients. Moreover, the operating system should be much prompter and less complicated. That is to say, the officials should be more well-informed, alert, and the hospital should also provide the contact person in order to inform the patients about the service system.