

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

ผลการศึกษาครั้งนี้ 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 ด้านความน่าเชื่อถือ ใ่วางใจ 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