

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในการสื่อสารระหว่างบุคลากร ของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาลกับผู้มารับบริการ สถาบันโรคทรวงอก กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข” ซึ่งศึกษาถึงความพึงพอใจในการสื่อสารการให้บริการทางด้านบทบาทของบุคลากร และการสื่อสารการบริการข้อมูลของบุคลากร นอกจากนี้ยังทำการศึกษาในเรื่องการประเมินความสำเร็จในการสื่อสารการให้บริการทางด้าน คุณภาพของทรัพยากร คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ และคุณภาพของการสื่อสาร ของบุคลากรในหน่วยงาน โดยนำปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีความแตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ มาเป็นตัวแปรในการศึกษา ความพึงพอใจในการสื่อสารระหว่างบุคคล ของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก กรมการแพทย์

ในการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์คือ

1. เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารกับผู้มารับบริการ ของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก
3. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ และความล้มเหลวในการสื่อสารของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก
4. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคด้านการสื่อสารของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก

การศึกษานี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในรูปแบบของการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบครั้งเดียว ด้วยการศึกษากลุ่มตัวอย่างเพียงกลุ่มเดียว (One-shot case study) และให้ผู้กรอกแบบสอบถามเป็นผู้กรอกข้อมูลเอง ซึ่งในการศึกษานี้ใช้กลุ่มตัวอย่างบุคคลทั่วไป ที่มีอายุตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป ที่เข้ามาใช้บริการของงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล จำนวนทั้งสิ้น 396 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง แบบเจาะจง(Purposive Sampling)

ผลการศึกษาพบว่า เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยมีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 21-30 ปี การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า ทางด้านอาชีพพบว่าส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และมีรายได้ในช่วง 5,001 – 10,000 บาท/เดือน ผลจากการวิจัยในลักษณะทางประชากรศาสตร์นี้ จะมีส่วนสำคัญในการกำหนดทิศทางการสื่อสารข้อมูล และการให้บริการต่าง ๆ ของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล ได้ชัดเจนมากขึ้น ซึ่งผลการศึกษาความพึงพอใจในการสื่อสารการให้บริการทางด้าน บทบาทของบุคลากรในหน่วยงาน และทางด้านการสื่อสารการบริการข้อมูล ของบุคลากรในหน่วยงานพบว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันของผู้มารับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ยกเว้นการศึกษา ของผู้กรอกแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา อยู่ในระดับปริญญาตรี ที่มีผลต่อความพึงพอใจในด้านการสื่อสารการบริการข้อมูล ส่วนการประเมินความสำเร็จในการสื่อสารการให้บริการของบุคลากรด้าน คุณภาพของทรัพยากร คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพของการสื่อสาร ของบุคลากรผู้ให้บริการหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ไม่มีผลต่อการประเมินความสำเร็จ ยกเว้นการศึกษา ของผู้กรอกแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา อยู่ในระดับปริญญาตรี ที่มีผลต่อการประเมินผลสำเร็จทางด้านคุณภาพของทรัพยากร