

3936519 PRPR/M : สาขาวิชา : วิชาประชากรและสังคม : ศค.ม.(วิจัยประชากรและสังคม).

ศัพท์สำคัญ : ความพึงพอใจ/โรงพยาบาลชุมชน

เบญญา ลวกโรสง : ความพึงพอใจต่อบริการของโรงพยาบาลชุมชน ในจังหวัดบุรีรัมย์ (SATISFACTION OF HEALTH SERVICES OF COMMUNITY HOSPITALS IN BURIRAM PROVINCE). คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ : นุปผา ศิริรัมย์, M.A.S.W., Ph.D., กาญจนาดังชลทิพย์, ศศ.บ., M.A., 98 หน้า. ISBN 974-589-920-8

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยรวมทั้งปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการของโรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดบุรีรัมย์ ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาเป็นข้อมูลปฐมภูมิเชิงปริมาณจากการสอบถามผู้ป่วยอายุ 15-60 ปี ที่มารับบริการจำนวน 450 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายผู้ป่วยในที่มาอนรักษาในโรงพยาบาลแล้วตั้งแต่ 2 วันขึ้นไป จำนวน 225 คน และสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญผู้ป่วยนอกที่เป็นผู้ป่วยเก่า ได้รับบริการครบทุกขั้นตอนแล้ว ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพได้จากการสนทนาแบบไม่เป็นทางการกับเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลจำนวน 13 คน โดยเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 15 ธันวาคม 1540-9 มกราคม 2541 ใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวน (F-Test) ในการทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านประชากร เศรษฐกิจ สังคม ลักษณะของโรค ความเชื่อถือในโรงพยาบาล และการมีสิทธิประโยชน์ในการรักษาพยาบาล กับความพึงพอใจต่อบริการของโรงพยาบาลชุมชน

ผลการศึกษาพบว่า ประมาณ 2 ใน 3 ของทั้งผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอกมีความพึงพอใจสูงต่อบริการของโรงพยาบาลชุมชน และประมาณ 1 ใน 3 มีความพึงพอใจปานกลาง ปัจจัยด้านอาชีพและความเชื่อถือในโรงพยาบาลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการของโรงพยาบาลชุมชนของผู้ป่วยใน โดยผู้ที่มีอาชีพในภาคเกษตรกรรมมีความพึงพอใจสูงกว่าผู้ที่มีอาชีพนอกภาคเกษตรกรรม และผู้ที่มีความเชื่อถือในโรงพยาบาลสูง มีความพึงพอใจสูงกว่าผู้ที่มีความเชื่อถือต่ำ และปัจจัยด้านภาษา อาชีพ ลักษณะของโรค และความเชื่อถือในโรงพยาบาล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการของโรงพยาบาลชุมชนของผู้ป่วยนอก โดยผู้ที่พูดภาษาเขมร/ส่วย มีความพึงพอใจสูงกว่าผู้ที่พูดภาษาไทยโคราช/ไทย ผู้ที่มีอาชีพในภาคเกษตรกรรมมีความพึงพอใจสูงกว่าผู้ที่มีอาชีพนอกภาคเกษตรกรรม ผู้ที่มารับบริการด้วยโรคเรื้อรังมีความพึงพอใจสูงกว่าผู้ที่มารับบริการด้วยโรคเฉียบพลัน ผู้ที่มีความเชื่อถือในโรงพยาบาลสูง มีความพึงพอใจสูงกว่าผู้ที่มีความเชื่อถือปานกลาง และต่ำ ส่วนปัจจัยด้าน อายุ เพศ การศึกษา รายได้ การมีสิทธิประโยชน์ในการรักษาพยาบาล ของทั้งผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอก และปัจจัยด้าน ภาษา ลักษณะของโรค ของผู้ป่วยใน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการของโรงพยาบาลชุมชน