

ชื่อวิทยานิพนธ์ ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการด้านการแพทย์ที่โรงพยาบาลมหाराช
นครศรีธรรมราช
ผู้เขียน นางภาณี เอกบรรณสิงห์
สาขาวิชา ศึกษาศาสตร์เพื่อพัฒนาชุมชน
ปีการศึกษา 2534

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการด้านการแพทย์ของโรงพยาบาลมหाराชนครศรีธรรมราช ในแต่ละหน่วยงาน ที่ ได้แก่ หน่วยเวชระเบียน หน่วยตรวจโรค หน่วยห้องยา ความพึงพอใจรวมทั้ง 3 หน่วยงาน และศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการที่ได้รับจากทั้ง 3 หน่วยงาน โดยจำแนกตามปัจจัยทางด้านสังคมประชากร และปัจจัยการเข้าถึงบริการ ตลอดจนศึกษาความคิดเห็นแนวทางสำหรับปรับปรุงการให้บริการของโรงพยาบาลมหाराช นครศรีธรรมราช ในแผนกผู้ป่วยนอก ทั้ง 3 หน่วยงานดังกล่าว จากการศึกษาสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างซึ่งได้จากการสุ่มอย่างมีระบบเป็นผู้ป่วยใหม่ที่มารับบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหाराชนครศรีธรรมราช จำนวน 400 คน ในระหว่างวันที่ 20 เมษายน 2533 ถึงวันที่ 20 มิถุนายน 2533 ด้วยแบบสัมภาษณ์จำนวน 1 ชุด ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 แบบสัมภาษณ์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ป่วยนอก ส่วนที่ 2 แบบสัมภาษณ์ความรู้สึกพึงพอใจของผู้ป่วยนอกสร้างขึ้นด้วยคำตอบประเภทประมาณค่าของลิเคิร์ต (Likert) ส่วนที่ 3 แบบสัมภาษณ์ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะในการแก้ไขปรับปรุงการบริการของหน่วยงาน วิเคราะห์ข้อมูลทดสอบค่าที (t-Test) ทดสอบค่าเอฟ (F-Test) ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) และค่าความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ เชฟเฟ (Scheffe Method)

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ป่วยนอกพึงพอใจ อธิษาศัยของเจ้าหน้าที่ในทุกหน่วยงาน ระดับปานกลาง และพึงพอใจคุณภาพของการบริการในหน่วยเวชระเบียน ความสะดวก การประสานงาน และข้อมูล ในหน่วยตรวจโรค และลักษณะบริการทุกด้านในหน่วยห้องยา ระดับปานกลาง เช่นเดียวกัน ผู้ป่วยนอกที่รอคอยน้อยกว่าครึ่งชั่วโมง ที่หน่วยเวชระเบียน มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ป่วยนอกที่รอคอย

มากกว่าครึ่งชั่วโมง อนึ่ง อายุ รายได้ เวลาพักผ่อน และเวลาเดินทางที่แตกต่างกันของผู้ป่วยนอก มีผลทำให้ความพึงพอใจต่อบริการในหน่วยตรวจโรคและในหน่วยห้องยาแตกต่างกันด้วย ดังนั้น โรงพยาบาลมหाराชนครศรีธรรมราช ควรจะปรับปรุงให้เจ้าหน้าที่เกิดความสำนึกของการให้บริการ มีอัธยาศัยดีต่อผู้ป่วย เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ออกปฏิบัติงานที่หน่วยเวชระเบียน และหน่วยตรวจโรคใน ชั่วโมงเร่งรีบ และจัดเจ้าหน้าที่ที่บุคลิกสุภาพ ชุ่มชื้น และใจเย็น เข้าปฏิบัติงานในหน่วยเวชระเบียน และหน่วยห้องยา

Thesis Title : Outpatient's Satisfaction in Medical Care at
Maharaj Nakhon Si Thammarat Hospital
Author : Mrs. Poranee Eakbannasingh
Major Program : Community Development Education
Academic Year : 1991

ABSTRACT

The purposes of this research were two-fold : (1) to investigate the level of outpatient's satisfaction in medical care rendered at Maharaj Nakhon Si Thammarat Hospital in the following internal administrative units: (i) Patient Registration and Records Unit, (ii) Physical Examination Unit, and (iii) Medicine Distribution Unit and (iv) all 3 units combined and (2) to compare the different levels of outpatient's satisfaction in medical care under study which was differentiated in terms of the subject's idiosyncratic factors, and medical care accessibility factors. The subjects were 400 outpatients seeking the medical care for the first time at Maharaj Nakhon Si Thammarat Hospital during April 20, to June 20, 1990 were systematically and randomly investigated. The instrument for data collection was a home-made questionnaire, subdivided into three sections : the first was respondents' idiosyncratic data; the second a Likert-scale questionnaire concerning the respondents' satisfaction in medical care; and the third open-ended questions. The data obtained were analyzed for t-test and F-test, then, the Scheffé method was finally employed,

The major findings of this research were as follows: the outpatient's satisfaction in the hospital staff's courtesy at the three units was at a medium level. The satisfaction in the capacity at the

Patient Registration and Records Unit, the convenience, prompt care and information at the Physical Examination Unit, the services at the Medicine Distribution Unit was also at a medium level. The outpatient, waiting less than 30 minutes at the Patient Registration and Records Unit, was more satisfied with medical care provision than those waiting longer. However, the outpatient's age, income, waiting time and trip to hospital had significantly differentiated their satisfaction at the Physical Examination Unit and the Medicine Distribution Unit.

Consequently, Maharaj Nakhon Si Thammarat Hospital should enhance the sense of service in her staff, particularly the staff's courtesy. The number of staff, in the Registration and Records Unit and the Physical Examination Unit, should be increased in line with the peak hour. Finally, the courteous, considerate and communicated personnel are recommended to be stationed in the Registration and Records Unit, and the Medicine Distribution Unit.