

ชื่อวิทยานิพนธ์	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ในเขตกรุงเทพมหานคร
ผู้วิจัย	นางศิริลัดดา ลิขิตจันทรวงศ์ ปีการศึกษา 2546
ปริญญา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา
ผู้ควบคุม	1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นิสารัตน์ ศิลปเดช 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พรรณี แผงกุล

บทคัดย่อ

ปัจจุบันวิทยาการด้านการแพทย์และสาธารณสุขมีความเจริญก้าวหน้าเป็นอย่างมาก บุคลากรทีมสุขภาพได้รับการเตรียมความพร้อมและส่งเสริมพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงเป็นผู้ที่เคารพในสิทธิมนุษยชนของผู้ใช้บริการทุกคน ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ ยา และเวชภัณฑ์ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม และด้านระบบการให้บริการ ประชากรในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ที่รับการบริการจากโรงพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ในเขตกรุงเทพมหานคร เดือนธันวาคม พ.ศ. 2546 กลุ่มตัวอย่างจำแนกเป็นผู้ป่วยใน 150 คน และผู้ป่วยนอก 300 คน รวมทั้งสิ้น 450 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ที่มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9557

ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุขในเขตกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.15$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าความพึงพอใจที่มีต่อทุกด้านก็อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.10$) เช่นเดียวกัน

2. เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของโรงพยาบาล ระหว่างผู้ป่วยนอก กับผู้ป่วยใน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3. เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของโรงพยาบาล ระหว่างเพศ กลุ่มอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และสิทธิประโยชน์ของผู้ใช้บริการ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .52

4. ความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะ พบว่า ผู้ใช้บริการต้องการให้โรงพยาบาล ให้บริการตามลำดับ ดังนี้ (1) ให้บริการสืบค้นข้อมูลผู้ป่วยได้อย่างละเอียด และย้อนหลังได้ อย่างรวดเร็ว (2) ให้คำแนะนำในการดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ทางธุรการ (3) ให้มีเครื่องมือ อุปกรณ์ทางเทคนิคสำหรับการผู้ป่วยอย่างเพียงพอ

- Thesis Title :** Clients' Satisfaction on the Services of Hospitals under the Ministry of Public Health in Bangkok.
- Researcher :** Mrs. Siriladda Likitchunwong **Academic year :** 2004
- Degree :** Master of Arts in Social Sciences for Development
- Thesis advisors :**
1. Assistant Professor Dr. Nisarath Sinlapadech
 2. Assistant Professor Pannee Pangkul

Abstract

Medical and public health knowledge have been growing. Public health staff have been prepared and regularly trained. They also respect clients' human rights.

Thus, the researcher did the survey research on clients' satisfaction on the services of hospitals under the Ministry of Public Health in Bangkok. This research aimed to study the clients' satisfaction and to compare the satisfaction on 4 aspects of the hospitals' performance; 1) caregivers 2) instruments, medicine and medical supplies 3) facilities and environment and 4) the service delivery system. Four hundred fifty clients who attended the hospitals under the Ministry of Public Health in Bangkok during December, 2003 had been sampled; 150 inpatients and 300 outpatients. Data was collected by questionnaire. The reliability of the questionnaire was 0.9557.

Findings of the study were as follows :

1. The clients' satisfaction with the services of the hospitals was moderate.
2. Inpatient satisfaction and outpatient satisfaction were significantly different at the statistical level .01
3. There was no difference between the clients' satisfaction when compared by sex, age, level of education, occupation, income and categories of medical privilege of clients.

The clients' suggestions for improvement of the hospitals under the Ministry of Public Health in Bangkok include 1) more efficient retrieval of clients' medical history 2) better information for the clients about the importance of good management of personal documents 3) provision of sufficient medical and technical equipment for the clients.