

การศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ
ที่มีต่อพฤติกรรมบริการของบุคลากรในโรงพยาบาลราชานุกุล(2540)

Comparative study of health care providers' and patients' attitude
towards servicing behavior in Rajanukul hospital

รวมพร สเลลานนท์

พรพิมล อีระนันท์

ธิดา นพรัตน์

ทองทวี ชนกาญจน์

ภรดี วิธานกรกุล

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive Research) มีจุดมุ่งหมายเพื่อการศึกษาเปรียบเทียบการแสดงความคิดเห็นของผู้ให้บริการและผู้รับบริการที่มีต่อพฤติกรรมบริการของบุคลากรในโรงพยาบาลราชานุกูล

ตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 499 ราย เป็นผู้ให้บริการ 205 ราย ผู้รับบริการ 294 ราย เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย ข้อมูลส่วนบุคคล แบบวัดความคิดเห็น และข้อเสนอแนะโดยใช้แบบสอบถามจากการอบรมโครงการบริการคุณาภิมิตรเพื่อสุขภาพจิตประชาชน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ อัตราส่วนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มโดยใช้วิธีทดสอบค่าที (t-test)

ผลการวิจัยพบว่าการแสดงความคิดเห็นโดยรวมต่อพฤติกรรมบริการของบุคลากรโรงพยาบาลราชานุกูล มีดังนี้

การบริการแผนกผู้ป่วยนอก มีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($t=9.44$) คือผู้ให้บริการแสดงความคิดเห็นว่า พฤติกรรมบริการของตนเองอยู่ในระดับดีมาก ที่ค่าเฉลี่ย 67.19 ส่วนผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นว่า พฤติกรรมบริการของบุคลากรแผนกผู้ป่วยนอกอยู่ในระดับดี ที่ค่าเฉลี่ย 56.77

การบริการแผนกผู้ป่วยใน มีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ($t=6.71$) คือผู้ให้บริการแสดงความคิดเห็นว่า พฤติกรรมบริการของตนเองอยู่ในระดับดีมาก ที่ค่าเฉลี่ย 65.96 ส่วนผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นว่า พฤติกรรมบริการของบุคลากรแผนกผู้ป่วยในอยู่ในระดับดี ที่ค่าเฉลี่ย 60.55

ผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกและแผนกผู้ป่วยใน มีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($t=2.97$) คือพฤติกรรมบริการของบุคลากรโรงพยาบาลราชานุกูลอยู่ในระดับดี ที่ค่าเฉลี่ย 56.77 และ 60.55 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาแยกเป็นพฤติกรรมบริการด้านบวก พบว่าการบริการแผนกผู้ป่วยนอกมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 9 ข้อ ใน 13 ข้อ การบริการแผนกผู้ป่วยใน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 10 ข้อ ใน 13 ข้อ และผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกและแผนกผู้ป่วยใน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเพียง 2 ข้อ ใน 13 ข้อ

ส่วนพฤติกรรมบริการในด้านลบ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติถึง 5 ข้อ ในจำนวน 6 ข้อ ทั้ง 3 กลุ่ม