

R-๓๒. ชื่อผลงาน : ความพึงพอใจต่อการบริการของงานบันทึกค่าใช้จ่ายผู้ป่วยในของผู้ป่วยโรงพยาบาลศรีสะเกษ
เจ้าของผลงาน/ผู้นำเสนอ : นางสาวสุกัลยา เสนาพันธ์ ตำแหน่ง พนักงานทั่วไป

วัตถุประสงค์ : เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกงานบันทึกค่าใช้จ่ายผู้ป่วยใน โรงพยาบาลศรีสะเกษ

วิธีการศึกษา : กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นผู้มารับบริการที่มารับบริการที่แผนกงานบันทึกค่าใช้จ่ายผู้ป่วยในโรงพยาบาลศรีสะเกษ จำนวน ๘๐ ราย ใช้เวลาเก็บรวบรวมข้อมูลวันที่ ๒๑ สิงหาคม ๒๕๕๗ ถึง ๒๑ กันยายน ๒๕๕๗ ในวันและเวลาราชการ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามซึ่งประกอบด้วย ๒ ส่วน คือ ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการที่ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ สัทธิการรักษ จำนวนครั้งที่มารับบริการและโรคที่เป็น ส่วนที่ ๒ เป็นแบบสอบถามวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้วิจัยดำเนินการรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนา ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา : กลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๗๑.๒ อยู่ในช่วงอายุระหว่าง ๓๐-๓๙ ปี ถึง ร้อยละ ๓๑.๒ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ ๕๒.๕ ประกอบอาชีพรับราชการ ร้อยละ ๓๗.๕ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้สิทธิประกันสังคมในการรักษา ร้อยละ ๓๗.๕ มารับบริการประเภทคลอดบุตร ร้อยละ ๔๓.๘

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.60$) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = 4.15$) ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{x} = 4.02$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 3.70$)

สรุปและข้อเสนอแนะ : ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่งานบันทึกค่าใช้จ่ายผู้ป่วยใน ควรทำปายให้มีความชัดเจนในการชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการให้แก่ผู้มารับ ซึ่งเป็นการช่วยให้ผู้มารับบริการ สะดวก รวดเร็ว มากขึ้น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่งานบันทึกค่าใช้จ่ายผู้ป่วยในควรมีการจัดอบรมให้กับบุคลากร ในหน่วยงาน ให้มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและแก้ปัญหาได้เหมาะสม ทำให้ผู้มารับบริการได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง