

ออง เฮ วิน: ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการสุขภาพแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพินลอน
 ย่างกุ้ง ประเทศ พม่า (Clients' Satisfaction towards Health Care Services at Outpatient Department,
 Pinlon Hospital, Yangon, Myanmar) อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: อ. อลิสสิโอ แพนซ่า, M.D.,
 M.Com.H, D.T.M&H. 87 หน้า

การศึกษาแบบตัดขวางทำการศึกษาในวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาล
 พินลอน, ย่างกุ้ง, ประเทศพม่า และ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจการบริการ ประชากรในการศึกษา
 ครั้งนี้คือผู้ป่วย หญิงตั้งครรภ์ และผู้ปกครองของเด็กที่อายุต่ำกว่า 15ปี ที่เข้ารับบริการแผนกผู้ป่วยนอกเฉพาะทาง
 โรงพยาบาลพินลอน โดยการสอบถามแบบส่วนตัวจากแบบสอบถามด้วยขนาดตัวอย่างจำนวน 320 ตัวอย่าง

จากผลการศึกษาครั้งนี้พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี และ 31 - 40 ปี
 เท่ากับร้อยละ 53.2 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ร้อยละ 57.2 ส่วนใหญ่ของผู้ตอบ
 แบบสอบถามแต่งงานแล้ว มีเพียงส่วนน้อยที่ยังไม่แต่งงาน ระดับการศึกษาสูงสุดในระดับอุดมศึกษา ร้อยละ 58.1
 โดยทั่วไปอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามคือประกอบธุรกิจส่วนตัว (เจ้าของธุรกิจ) และ กลุ่มพึ่งพา (ไม่มีงานทำ)
 โดยมีรายได้ครอบครัวอยู่ระหว่าง 300,000 - 500,000 เยน ต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 54.9 ผู้ตอบแบบสอบถาม
 ส่วนมากเคยรับบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพินลอนมาแล้วมากกว่า 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 71.5 จากการศึกษา
 พบว่าร้อยละ 79.7 ของผู้ป่วยนอกที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริการอย่างมาก ผู้รับบริการ
 ส่วนมาก (ประมาณร้อยละ 70) เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วย ในความสะดวกสำหรับการเดินเข้ามารับบริการ
 ปัญหาความพึงพอใจจากการใช้คำถามเชิงบวกการนัดพบแพทย์เฉพาะทาง (ร้อยละ 54.7 ไม่เห็นด้วยหรือไม่แน่ใจ
 ต่อการบริการนั้น) ร้อยละ 67.2 มีการรับรู้อย่างสูงในด้านดีของสิ่งอำนวยความสะดวกและโครงสร้าง ส่วนร้อยละ
 52.0 มีความรับรู้อย่างสูงในด้านดีต่อแพทย์ และบุคลากรทางการแพทย์ ร้อยละ 63.4 มีความรับรู้อย่างสูงในด้านดี
 ต่อบุคลากรอื่นของโรงพยาบาล และพบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการคือ รายได้
 ครอบครัว จำนวนครั้งที่มารับบริการผู้ป่วยนอก ร้อยละของคุณภาพการบริการผู้ป่วยนอก และ การเข้าถึงบริการ
 สุขภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$)

จากข้อมูลการศึกษาครั้งนี้พบว่า ในการเพิ่มความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการให้มากขึ้นนั้นจำเป็น
 จะต้องพิจารณาถึงความต้องการของผู้รับบริการ และ ให้การบริการอย่างเหมาะสมตรงกับความต้องการนั้นๆ และ
 การนำเทคโนโลยีที่มีความทันสมัยมาใช้เช่นเดียวกันกับการบริการอย่างเต็มใจ สุภาพ และการบริการอย่างเป็น
 กันเองซึ่งจะช่วยให้เกิดความพึงพอใจในผู้รับบริการมากขึ้น

สาขาวิชา สาธารณสุขศาสตร์.. ลายมือชื่อนิสิต.....

ปีการศึกษา 2552..... ลายมือชื่อ อ. ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก.....

5279124953 : MAJOR PUBLIC HEALTH

KEYWORDS : OUTPATIENT DEPARTMENT / SATISFACTION/
PERCEPTION/ ACCESSIBILITY

AUNG HTET WIN : CLIENTS' SATISFACTION TOWARDS HEALTH
CARE SERVICES AT OUTPATIENT DEPARTMENT, PINLON
HOSPITAL, YANGON, MYANMAR

THESIS ADVISOR: ALESSIO PANZA, M.D, M.Com.H, D.T.M&H.

87 pp.

This cross sectional study was conducted with the aim of identifying the Clients' satisfaction of Out Patient Health care service at Pinlon hospital, Yangon, Myanmar and related significant factors. The population were patient or pregnant women for AN-care or caretaker for children <15 yr who exit all the specialities of the Pinlon outpatient department (OPD). A self-administered questionnaire with a sample size of 320 subjects was used. The result showed the two age groups of 21-30 and 31-40 made the largest group (53.2%). Females' respondents were more (57.2%) than males. Most respondents in this study were married and few still single. The educational level with the highest percentage was a graduate level with 58.1%. Self-employed (own business) and dependent (non- working) groups were the two most common occupations of the respondents and the biggest family income group was 300,000-500,000kyats per month at 45.9%. Most of the respondents, had visited the Pinlon Hospital's OPD more than one time 71.5%. The study revealed that 79.7% of OPD respondents were 'high satisfied' with the services. The clients (about 70%) 'Strongly agree' and 'agree' that the clinic is easy accessible for distance. Mainly less favourable statements were about "getting appointment for consultation" (54.7% disagree or not sure on goodness of those services). 67.2% were high perception for goodness of facilities and structure, 52.0% of respondents were high perception for the goodness of doctors and medical staff and 63.4% of respondents were high perception for goodness of other staff. The factors significantly related to the satisfaction were family income, number of OPD visits, perception about quality of OPD health care services and accessibility to the health care services (P<0.05).

Based on the finding this study, to increase the overall average satisfaction of clients, we need to consider what the client's needs are and then provide appropriate services to address those needs and using the new technology as well as providing pleasant , polite and friendly services will contribute to increased clients' satisfaction.

Field of Study: Public Health

Student's Signature:

Academic Year: 2009

Advisor's Signature: