

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : ความพึงพอใจของพระสงฆ์ที่มีต่อการให้บริการ โรงพยาบาลสงฆ์

โดย : พระมุนีวันต์ โห

ชื่อปริญญา : รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาเอก : รัฐประศาสนศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษา :

(ดร. เมฆินทร์ เมธาวิกุล)

งานวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของพระสงฆ์ที่มีต่อการให้บริการ โรงพยาบาลสงฆ์มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของพระสงฆ์ที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลสงฆ์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและเพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของโรงพยาบาลสงฆ์ต่อไป งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประชากรในการวิจัยคือพระสงฆ์ที่มาใช้บริการโรงพยาบาลสงฆ์ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 420 รูป โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการวิจัย แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและส่วนที่ 2 เกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการ โรงพยาบาลสงฆ์ สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าไคส์แควร์ (Chi-square) เพื่อพิสูจน์ความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม และค่าสัมประสิทธิ์แกมมา (Gamma) เพื่อศึกษาทิศทางความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตามโดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ข้อค้นพบจากการวิจัยได้แก่ พระสงฆ์ผู้ให้บริการโรงพยาบาลสงฆ์มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการอยู่ในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญของสถิติ 0.05 และปัจจัยด้านประชาสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ โรงพยาบาลสงฆ์ ปัจจัยด้านสังคมศาสตร์อื่นได้แก่ ลักษณะห้องตรวจรักษา เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ ความสามารถของบุคลากร และเวลาในการรอก่อนรับบริการมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการใช้โรงพยาบาลสงฆ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย มี 7 ประการดังนี้

1. โรงพยาบาลควรปรับปรุงการให้บริการแก่พระสงฆ์ที่มีอายุน้อย เช่น บริการกรอกข้อมูลผู้ป่วยให้ในการลงทะเบียน
2. โรงพยาบาลควรเพิ่มเติมการให้บริการแก่พระสงฆ์ที่มีภูมิลำเนาอยู่ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เช่น การส่งรถพยาบาลไปรับที่วัดมายังโรงพยาบาลหรือบริการนอกเวลาราชการ
3. โรงพยาบาลควรปรับปรุงบริการเพิ่มเติมสำหรับพระสงฆ์ที่จำวัดอยู่ในโรงพยาบาลในประเภทคนไข้ใน เช่น การจัดให้มีการออกกำลังกายเป็นหมู่คณะ หรือ จัดให้มีการปฏิบัติธรรมร่วมกัน เป็นต้น
4. ด้านห้องตรวจรักษา ควรจะจัดให้มีจำนวนห้องตรวจรักษาให้เพียงพอจำนวนคนไข้ที่เข้ามารับการรักษาเพื่อให้คนไข้ได้รับการบริการอย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น และรักษาความสะอาดและความถูกสุขอนามัยของห้องตรวจรักษา เช่น การทำตารางทำความสะอาดห้องตรวจรักษาทุก 6 ชั่วโมง ทำความสะอาดห้องน้ำทุก 3 ชั่วโมง เป็นต้น
5. ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ในการตรวจรักษา ควรจัดให้มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการตรวจรักษาให้เพียงพอ เหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอเพื่อให้สามารถรักษาและวินิจฉัยโรคได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง เช่น เครื่องชั่งน้ำหนัก ควรเปลี่ยนเป็นระบบดิจิทัลเพื่อความถูกต้องและรวดเร็ว อุปกรณ์วัดอุณหภูมิร่างกายควรเปลี่ยนเป็นระบบดิจิทัลแบบมีปลอกสวมและถอดทิ้งเพื่อแสดงให้พระสงฆ์เห็นว่าใช้ครั้งเดียวและทิ้งเป็นต้น
6. ด้านความสามารถของบุคลากร ควรจัดให้มีจำนวนแพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อจำนวนคนไข้ รวมถึงจัดอบรมสัมมนาเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ในหมู่แพทย์ และพยาบาล และอบรมความรู้สำหรับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้สามารถบริการคนไข้ได้อย่างรวดเร็วและมีมารยาทเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจแก่พระสงฆ์ผู้เข้ามารับการรักษาในโรงพยาบาลสงฆ์ต่อไป เช่น การจัดส่งแพทย์ไปอบรมด้านโรคเฉพาะทาง หรือ ส่งพยาบาลและนักจิตวิทยาไปอบรมเพิ่มเติมในด้านการดูแลผู้ป่วยทางร่างกายและด้านจิตใจ เป็นต้น
7. ด้านเวลาในการรอก่อนรับการรักษาคควรทบทวนกระบวนการดำเนินการก่อนเข้ารับการรักษาให้มีความเหมาะสม ทั้งด้านกระบวนการและจำนวนอุปกรณ์ และบุคลากร และควรให้มีห้องตรวจรักษาเพิ่มเติม

หรือ จัดให้มีกิจกรรมระหว่างพระสงฆ์นั่งรอก่อนที่จะได้รับการบริการ เช่น จัดให้มีวงดนตรีไทย หรือ เปียโนมาเล่น เพื่อความบันเทิง คลายความเครียดระหว่างรอ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ควรเพิ่มตัวแปรที่จะศึกษาให้มากขึ้น ได้แก่ มารยาทของแพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่ เป็นต้น และควรมีการศึกษาระดับความพึงพอใจในหน่วยงานอื่นของกรมการศาสนา เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจและนำผลที่ได้จากการศึกษาไปพัฒนาหน่วยงานต่อไป