

ความพึงพอใจของมารดาที่มารับบริการการคลอดและกลยุทธ์การพัฒนาบริการ
ที่โรงพยาบาลทริบฮิวานยูนิเวอร์ซิตีทีชชิงในเนปาล

นางจามูน่า ทามราก้า ซายามิ



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการพัฒนาสุขภาพ คณะแพทยศาสตร์

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2541

ISBN 947-331-057-6

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**MOTHER'S SATISFACTION WITH DELIVERY SERVICES AND
STRATEGIES FOR IMPROVEMENT OF DELIVERY SERVICES
AT TRIBHUVAN UNIVERSITY TEACHING HOSPITAL IN NEPAL**

Jamuna Tamrakar Sayami

**A Thesis Submitted in Partial Fulfilment of the Requirement
for the Master of Science in Health Development
Health Development Program
Graduate School
Chulalongkorn University
Academic year 1998
ISBN 947-331-057-6**

Thesis Title : Mother's Satisfaction with Delivery Services and Strategies for
Improvement of Delivery Services at Tribhuvan University
Teaching Hospital in Nepal.

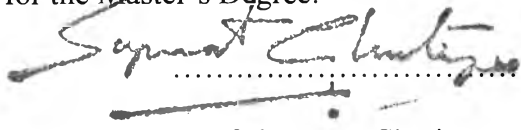
By : Mrs. Jamuna Tamrakar Sayami

Program : Health Development

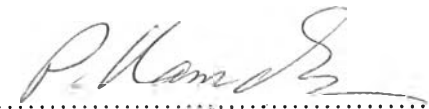
Thesis advisor : Assoc. Prof. Chanvit Kotheeranurak

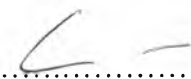
Thesis co-advisor : Mrs. Piyalumporn Havanond.


Accepted by the graduate School, Chulalongkorn University in partial fulfillment of the
requirement for the Master's Degree.



.....Dean of Graduate School
(Prof. Supawat Chutivongse, M.D.)

THESIS COMMITTEE


.....Chairman
(Prof. Pirom Kamol-Ratanakul, M.D., M.Sc.)


.....Thesis advisor
(Assoc. Prof. Chanvit Kotheeranurak, M.D., M.B.A.)


.....Co-advisor
(Mrs. Piyalumporn Havanond, M.Sc.)


.....Member
(Asst. Prof. Montchai Chalaprawat, M.D., M.Sc.)

จามูน่า ทามราก้า ซายามิ : ความพึงพอใจของมารดาที่มารับบริการการคลอด และกลยุทธ์การพัฒนาบริการที่โรงพยาบาลทริบฮิวานยูนิเวอร์ซิตีที่ชชิงในเนปาล (MOTHER'S SATISFACTION WITH DELIVERY SERVICES AND STRATEGIES FOR IMPROVEMENT OF DELIVERY SERVICES AT TRIBHUVAN UNIVERSITY TEACHING HOSPITAL IN NEPAL) อ.ที่ปรึกษา : รศ.นพ. ชาญวิทย์ โคธีรานุรักษ์. อ.ที่ปรึกษาร่วม : อ.ปิยฉิมพร นหวานนท์ 102 หน้า ISBN 947-331-057-6.

วัตถุประสงค์การศึกษา เพื่อศึกษาความพึงพอใจของมารดาต่อการบริการทำคลอดในสถานที่ที่แตกต่างกันในเรื่องการดูแลคนไข้ของแพทย์ การพยาบาล และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ รวมถึงการวางระเบียบกฎเกณฑ์กลยุทธ์ต่างๆ เพื่อการปรับปรุงทางด้านบริการทำคลอดในโรงพยาบาลทริบฮิวานยูนิเวอร์ซิตี และเพื่อเพิ่มความพึงพอใจของมารดา

รูปแบบ : การวิจัยเชิงพรรณนาแบบตัดขวาง

แหล่งข้อมูล: โรงพยาบาลทริบฮิวานยูนิเวอร์ซิตี

กลุ่มตัวอย่าง: มารดาที่เข้ามาคลอดบุตรในโรงพยาบาลระหว่างการสำรวจ; เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลจำนวน 3 กลุ่ม : แพทย์, พยาบาล, และคณะผู้บริหาร จำนวน 339 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่าง

วิธีการศึกษา: ศึกษาเชิงปริมาณและคุณภาพ โดยสร้างแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลของมารดาที่มาคลอดบุตรในโรงพยาบาลระหว่างเดือนพฤษภาคม ถึงเดือนสิงหาคม 2541 เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการ และมีการอภิปรายร่วมกับบุคลากรของโรงพยาบาลเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลเกี่ยวกับการวางกฎเกณฑ์กลยุทธ์เพื่อการปรับปรุงการให้บริการของโรงพยาบาล

สรุปผลการศึกษา : ผลการเก็บข้อมูลพื้นฐาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุเฉลี่ย 23.49 ปี พื้นฐานการศึกษาของมารดาคือ ไม่รู้หนังสือร้อยละ 16.2, ศึกษาในระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 38.1, ร้อยละ 30.7 ศึกษาในระดับวิทยาลัย และนอกเหนือจากนั้นศึกษาในระดับอื่นๆ สถานภาพการทำงาน ร้อยละ 72.2 เป็นแม่บ้าน และประกอบอาชีพเกษตรกรรมร้อยละ 27.8 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว 5,000 รูปี ข้อมูลด้านสูติกรรม ร้อยละ 49 ตั้งครรภ์เป็นครั้งแรก นอกเหนือจากนั้นเป็นครรภ์ที่ 2 ขึ้นไป, ร้อยละ 89.1 มีการฝากครรภ์ที่โรงพยาบาล และร้อยละ 59.6 คลอดปกติ

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของมารดาต่อการรับบริการด้านสูติกรรมอยู่ในระดับร้อยละ 96.5 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ส่วนในเรื่องของความพึงพอใจ พบว่ามีความแตกต่างกันไม่มากนัก ความพึงพอใจต่อการรักษาพยาบาลของแพทย์คิดเป็น ร้อยละ 86.7 ความพึงพอใจในการพยาบาลร้อยละ 92.9 และความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ร้อยละ 87.9

เมื่อใช้สถิติไคส์แควร์เพื่อทดสอบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ ระหว่างข้อมูล 2 ตัวแปร ได้แก่ ความพึงพอใจและข้อมูลพื้นฐานของมารดา พบว่าการรักษาของแพทย์และจำนวนครั้งของการตั้งครรภ์มีความสัมพันธ์กันที่ระดับ $p=0.016$ โดยมารดาที่ตั้งครรภ์มากกว่าหนึ่งครั้งจะมีความพอใจมากกว่ามารดาที่ตั้งครรภ์เป็นครั้งแรก ส่วนความพึงพอใจที่มีต่อการพยาบาลสัมพันธ์กับรายได้ของครอบครัวที่ระดับ $p=0.048$ คือมารดาที่มีรายได้น้อยมีความพอใจต่อการพยาบาลมากกว่ากลุ่มที่มีรายได้มาก

การวิจัยแสดงกลยุทธ์เพื่อการปรับปรุงการให้บริการด้านต่างๆคือ การปรับปรุงด้านสุขอนามัย การเพิ่มจำนวนเตียงคนไข้และจำนวนเจ้าหน้าที่, การจัดหาเครื่องมือเพิ่มเติม, การให้ความรู้พื้นฐานแก่คนไข้ และการพัฒนาบุคลากร ตลอดจนให้อำนาจในการตัดสินใจดูแลรักษาคนไข้

ภาควิชา การพัฒนาสุขภาพ
สาขาวิชา การพัฒนาสุขภาพ
ปีการศึกษา 2541

ลายมือชื่อนิติ Jamune
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม Piyasra Has

คำชี้แจงการพิมพ์ต้นฉบับบทความวิทยานิพนธ์

ให้ปฏิบัติดังนี้

1. พิมพ์บทความวิทยานิพนธ์ ความยาวไม่เกิน 1 หน้า ลงในกรอบสี่เหลี่ยมด้านหลังของกระดาษแบบพิมพ์บทความ ที่บัณฑิตวิทยาลัยจะมอบให้เพียงแผ่นเดียวเท่านั้น (ดูตัวอย่างข้างล่าง)
2. ถ่ายสำเนาบทความที่พิมพ์เสร็จแล้ว ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ เรียงไว้หน้าบทความของต้นฉบับวิทยานิพนธ์ฉบับสมบูรณ์ทุกเล่ม
3. ส่งกระดาษแบบพิมพ์บทความ (ซึ่งได้พิมพ์บทความ เรียบร้อยแล้ว) พร้อมด้วยสำเนา 1 ชุด ที่งานมาตรฐานการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย ในวันส่งต้นฉบับวิทยานิพนธ์ฉบับสมบูรณ์

ข้อแนะนำ

1. เพื่อป้องกันการผิดพลาดหรือชำรุด นิสิตควรทดลองพิมพ์ บทความวิทยานิพนธ์ ในกระดาษ A4 ซึ่งตีกรอบเท่าตัวอย่างให้ถูกต้องก่อนพิมพ์ลงด้านหลังของกระดาษแบบพิมพ์บทความ
2. การพิมพ์ ชื่อผู้วิจัย ชื่อเรื่องภาษาไทย-อังกฤษ ชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา จำนวนหน้า การเว้นระยะ การเว้นบรรทัด ให้ดูตัวอย่างข้างล่าง (ชื่อยศ ให้พิมพ์ต่อท้ายชื่อสกุลของผู้วิจัยด้วยเครื่องหมายจุลภาค ".")

ตัวอย่างการพิมพ์บทความวิทยานิพนธ์ภาษาไทย

→ ศรัณยู ฒ ลำปาง : การขยายพันธุ์โองกางใบเล็ก *Rhizophora apiculata* Blume. ด้วยวิธีเพาะเลี้ยงเนื้อเยื่อ และการปักชำ (PROPAGATION OF *Rhizophora apiculata* Blume. BY TISSUE CULTURE AND HYPOCOTYL CUTTING TECHNIQUES) อ. ที่ปรึกษา : ศศ. ดร. พิพัฒน์ พัฒนผลไพบุตย์, อ. ที่ปรึกษาร่วม : รศ. ดร. ประสาทพร สมิตะมาน , 90 หน้า. ISBN 974-634-954-6.

→ การเพาะเลี้ยงเนื้อเยื่อจากส่วนยอด, ข้อ, เอมบริโอ, โย โปคอติล และใบของโองกางใบเล็กบนอาหารสังเคราะห์ สูตร Gauthere (1942), สูตร Hildebrandt, Riker & Dauggar (1946) สูตร Heller (1953), สูตร Nitsch & Nitsch (1956) และ สูตร Murashige & Skoog (1962) เสริมด้วยสารควบคุมการเจริญเติบโต 2 ชนิด คือ ออกซิน (IAA, IBA, NAA, 2,4-D) และไซโตไคนิน (BAP, Kinetin) ระดับความเข้มข้น 4 ระดับคือ 0, 2, 5 และ 10 มก./ล. พบว่าเมื่อเพาะเลี้ยงบนอาหารทุกสูตรให้ผลใกล้เคียงกันคือ เนื้อเยื่อเกิดสีน้ำตาลอย่างรวดเร็ว จึงยังไม่สามารถตอบสนองต่อการพัฒนาเป็นแคลลัสและเจริญเปลี่ยนแปลงต่อไปได้ วิธีที่ดีที่สุดที่ช่วยชะลอการเกิดสีน้ำตาลให้ช้ากว่าปกติคือ การเลี้ยงเนื้อเยื่อพืชในอาหารเหลว MS ที่เสริม 0.5% PVP โดยเลี้ยงบนเครื่องเขย่า 75 รอบต่อนาที จากนั้นย้ายเนื้อเยื่อพืชไปเลี้ยงบนอาหารกึ่งแข็ง MS และเปลี่ยนอาหารทุกวัน ซึ่งพบว่ามีการพัฒนาของใบจากส่วนยอด แต่ไม่สามารถเจริญเติบโตต่อไปได้

→ การศึกษาการใช้ออกซินและระดับความเข้มข้นต่างๆต่อการกระตุ้นการสร้างรากและยอดพืชเพื่อขยายพันธุ์โองกางใบเล็ก กระทำโดยนำฝักโองกางใบเล็กมาตัดออกเป็น 3 ส่วนคือ ส่วนยอด ส่วนกลาง และส่วนโคน หลักจากนั้นนำปลายของแต่ละส่วนมาจุ่มในออกซิน 3 ชนิด คือ IAA, IBA และ NAA ที่ระดับความเข้มข้น 500, 1,000, 2,000, 4,000 และ 6,000 มก./ล. และใช้ชิ้นส่วนชนิดเดียวกันที่ไม่จุ่มออกซินเป็นชุดควบคุม พบว่า IAA และ IBA มีผลต่อการพัฒนาของยอด

← แนวกรอบสี่เหลี่ยมสำหรับพิมพ์ข้อความ

← แนวพิมพ์ชื่อผู้วิจัย ชื่อวิทยานิพนธ์ อาจารย์ที่ปรึกษา จำนวนหน้า และ ISBN

← เว้นระยะ 2 บรรทัด

← แนวย่อหน้าเริ่มพิมพ์ข้อความ

← เว้นระยะ 1 บรรทัด

407 5378 30 : MAJOR HEALTH DEVELOPMENT

KEY WORD : DELIVERY SERVICES, SATISFACTION AND STRATEGIC ISSUES

JAMUNA TAMRAKAR SAYAMI: MOTHER'S SATISFACTION WITH DELIVERY SERVICES AND STRATEGIES FOR IMPROVEMENT OF DELIVERY SERVICES AT TRIBHUVAN UNIVERSITY TEACHING HOSPITAL IN NEPAL. THESIS ADVISOR: ASSOC. PROF. CHANVIT KOTHEERANURAK. M.D., M.B.A., CO-ADVISOR: MRS. PIYALUMPORN HAVANAND. M. SC. 102 PP. ISBN 947-331-057-6.

Objective : To study the mother's satisfaction with delivery services in different locations of care in relation to doctor care, nursing care and service facilities and formulate strategic issues to improve the delivery services in the Tribhuvan University Teaching Hospital and increase satisfaction of mothers.

Design : A cross sectional descriptive study design.

Setting: Tribhuvan University Teaching Hospital Maternity Ward.

Subjects: Mothers who delivered in the TUTH during the survey period. Hospital staff in three groups nurses, doctors and management team. A total of 339 subjects were randomly selected with eligibility criteria.

Method: The study is quantitative as well as qualitative. A structured interview questionnaire was used for data collection of mothers who delivered in the hospital for the satisfaction ratings during May to August 1998. Focus group discussion sessions were conducted with hospital staff in three groups to collect information about formulation of strategic issues for improvement of delivery services.

Results : The background characteristics results show that the mean age of respondents is 23.49 years. The education status are 16.2% illiterate, 38.1% secondary school, 30.7% college and rest are other categories. Employment status are 72.2% housewives and farmers and 27.8% are service holders. Median monthly family income is Rs 5000. Likewise obstetric data shows 49% primi para, 89.1% had antenatal care visit and 59.6% are the normal delivery.

The proportion of mothers satisfied with overall delivery services is 96.5%. However separate scale analysis of three dimensions of delivery services are slightly different. There are 86.7% satisfied in doctor care dimension, 92.9% satisfied in nursing care dimension and 87.9% in service facility.

The statistically significant association found at alpha level 0.05 when χ^2 test was performed in two by two contingency table in the satisfaction dimension and background characteristic variables. Such as satisfaction with doctor care dimension and parity of mothers at $p=0.016$ where multi parus mothers are more satisfied than primi paras. Similarly satisfaction in nursing care and monthly family income showed association at $p=0.048$ where less income category are satisfied than more income category.

The qualitative data revealed strategies for improvement as prompt need to improve sanitation facilities, increase beds and staff number, additional supply of instruments, initiate patient orientation and staff development activities and obtain autonomy in decision making etc.

ภาควิชา..... การพัฒนาสุขภาพ.....

สาขาวิชา..... การพัฒนาสุขภาพ.....

ปีการศึกษา..... 2541.....

ลายมือชื่อนิสิต..... *Jamuna*.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา..... *C -*.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม..... *Piyalumporn Havanand*.....

คำชี้แจงการพิมพ์ต้นฉบับบทคัดย่อวิทยานิพนธ์

ให้ปฏิบัติดังนี้

1. พิมพ์บทคัดย่อวิทยานิพนธ์ ความยาวไม่เกิน 1 หน้า ลงในกรอบสี่เหลี่ยมด้านหลังของกระดาษแบบพิมพ์บทคัดย่อฯ ที่บัณฑิตวิทยาลัยจะมอบให้เพียงแผ่นเดียวเท่านั้น (ดูตัวอย่างข้างล่าง)
2. ถ่ายสำเนาบทคัดย่อฯ ที่พิมพ์เสร็จแล้ว ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ เรียงไว้หน้าบทคัดย่อของต้นฉบับวิทยานิพนธ์ฉบับสมบูรณ์ทุกเล่ม
3. ส่งกระดาษแบบพิมพ์บทคัดย่อฯ (ซึ่งได้พิมพ์บทคัดย่อฯ เรียบร้อยแล้ว) พร้อมด้วยสำเนา 1 ชุด ที่งานมาตรฐานการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย ในวันส่งต้นฉบับวิทยานิพนธ์ฉบับสมบูรณ์

ข้อแนะนำ

1. เพื่อป้องกันการผิดพลาดหรือชำรุด นิสิตควรทดลองพิมพ์ บทคัดย่อฯ ในกระดาษ A4 ซึ่งตีกรอบเท่าตัวอย่างให้ถูกต้องก่อนพิมพ์ลงด้านหลังของกระดาษแบบพิมพ์บทคัดย่อฯ
2. การพิมพ์ ชื่อผู้วิจัย ชื่อเรื่องภาษาไทย-อังกฤษ ชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา จำนวนหน้า การเว้นระยะ การเว้นบรรทัด ให้ดูตัวอย่างข้างล่าง (ชื่อยศ ให้พิมพ์ต่อท้ายชื่อสกุลของผู้วิจัยด้วยเครื่องหมายจุลภาค ",")

ตัวอย่างการพิมพ์บทคัดย่อวิทยานิพนธ์ภาษาอังกฤษ

## C626830	: MAJOR BIOTECHNOLOGY
KEY WORD:	<i>Rhizophora apiculata</i> / PROPAGATION / TISSUE CULTURE / HYPOCOTYL CUTTING / MANGROVE
	SARUNYA NALUMPANG : PROPAGATION OF <i>Rhizophora apiculata</i> Blume. BY TISSUE CULTURE AND HYPOCOTYL CUTTING TECHNIQUES. THESIS ADVISOR : ASSIST. PROF. PIPAT PATANAPONPAIBOON, Ph.D. THESIS CO-ADVISOR : ASSOC. PROF. PRASARIPORN SMITAMANA, Ph.D. 90 pp. ISBN 974-634-954-6.
	Shoot tips, nodes, embryos, hypocotyls and leaf discs from mangrove (<i>Rhizophora apiculata</i> Blume.) were cultured on the following media : Gauthere (1942), Hilderbrandt, Riker & Dauggar (1946), Heller (1953), Nitsch & Nitsch (1956) and Murashige & Skoog (1962) supplemented with various form of auxins (IAA, IBA, NAA, 2, 4-D) and cytokinins (BAP, kinetin) at 4 different concentrations (0, 2, 5 and 10 ppm.). All of the media used in the studies revealed the same results that rapid browning of the cultured tissues could be observed. No callus formation or further development of the tissues could be obtained. Though the adding of 0.5% PVP to the liquid MS medium, shook at 75 rpm on the rotary shaker and daily sub-culture could prolong the browning of the tissue which some development of the leaves from the shoot tip could be noticed, however, no real plantlet could be obtained.
	Studies on the effects of auxins on the root and shoot promoting of the mangrove's seedlings were done by cutting the seedlings into 3 parts : top, middle and bottom. Each part were then dipped in either forms of auxins : IAA, IBA and NAA at the concentration of 500, 1,000, 2,000, 4,000 and 6,000 ppm. None auxin treated seedlings' parts were used as control group. The results showed that auxin at 2,000 ppm. could promote the better root development than other concentrations. The root enhancement of the top and bottom parts of the seedling were found when the IBA was applied, whereas the middle part of the seedling gave the better responded to IAA. Only IAA explicated the best action for the shoot development with the concentration of 2,000 ppm. on the top and bottom parts and 1,000 ppm. on the middle part. Furthermore, on the root development in the shoot derived from the cutting, IBA (500 ppm.) gave the best stimulation on the top part and IAA (1,000 ppm.) revealed the highest action to the middle and bottom parts of the seedlings.
	แนวกรอบสี่เหลี่ยมสำหรับพิมพ์ข้อความ
	เว้นระยะ 1 บรรทัด
	เว้นระยะ 2 บรรทัด
	แนวพิมพ์ชื่อผู้วิจัย ชื่อวิทยานิพนธ์ ชื่อ อ.ที่ปรึกษา จำนวนหน้าและ ISBN
	แนวพิมพ์ KEY WORD
	แนวพิมพ์เลขประจำตัวนิสิตและ MAJOR

ACKNOWLEDGEMENT



The author wishes to express her gratitude to the major advisor Assoc. Prof. Chanvit Kotheeranurak and Co-advisor Mrs. Piyalumporn Havanond for their guidance, encouragement and hospitality during the whole period of academic program. My special thanks go to Prof. Pirom kamal-ratanakul for his exceptionally wise and encouraging criticism and advice even prior to the commencement of this program till now, and particularly for his parental attitude to the author. The author is also grateful to Assoc Prof. Montchai Chalaprawat, Mrs. Somrat Lertmaharit, Mrs. Tuanchai Inthusoma, Ms. Vinus Udomprasertgul and all the other teachers for their valuable comments and suggestions throughout program, and to members in Thai CERTC Consortium office for effective support, especially to Mrs. Tati Mekananda and Daw who always keep the intensive atmosphere cheerful. The author also wants to express her thanks and appreciation to all her colleagues, whose friendship will be everlasting.

The author wishes to heartily thank Dr. G.P. Sharma the Director of Tribhuvan University Teaching Hospital, Maharajganj, Kathmandu for his kind permission to conduct this study in TUTH and his valuable suggestion on collecting information from hospital. The author also highly appreciate all the cooperation and help provided by her colleagues Geeta Kamal Shrestha and Narbada Thapa.

The author's deepest gratitude goes to her husband Dr. Arun Sayami and daughters Matina and Aruna for their encouragement and inspiration during whole period of academic program. Special thanks goes to Mr. Ramji Dhakal who has always been helpful in providing all valuable suggestions and encouragement throughout research study period in Nepal. Finally the author particularly thanks the authority of Chulalongkorn University for giving her a precious opportunity to study in Health Development Program.

CONTENTS

	Page
Abstracts (Thai).....	iv
Abstract (English).....	v
Acknowledgement.....	vi
List of tables.....	xii
List of figures.....	xiii

CHAPTER I

1. BACKGROUND AND RATIONALE.....	1
1.1 Research Site Maternity Ward	2
1.2 The Host Organization	3
1.3 Nepal and Health Service Delivery System.....	6
1.3.1 Country Profile.....	6
1.3.2 Demographic Situation.....	7
1.3.3 National Health Policy and Health System.....	8
1.4 Rationale of Study.....	9

CHAPTER II

2. LITERATURE REVIEW.....	12
2.1 Definition and Concept of User's Satisfaction.....	12
2.2 Theory of Satisfaction.....	14
2.3 Definition of Maternity Care.....	15
2.4 Scope of University Hospital in Health Service Delivery.....	15

2.5	Factors Determining Satisfaction and Dissatisfaction.....	17
2.6	User's Opinion in Developing Health Services.....	25
2.7	Evidence on user's satisfaction literature from Nepal.....	26
2.8	Literature on General Methodological issues on Satisfaction.....	27
2.9	The Methods of Qualitative Research Approach.....	28
2.10	Focus Group Discussion.....	28

CHAPTER III

3.	RESEARCH METHODOLOGY.....	29
3.1	Research Question	29
3.1.1	Primary Research Question.....	29
3.1.2	Secondary Research Questions.....	29
3.2	Research Objective.....	29
3.2.1	General Objective.....	29
3.2.2	Specific Objectives.....	29
3.3	Conceptual Framework	30
3.4	Independent and Dependent Variables.....	31
3.5	Operational definition of the terms used in the study.....	32
3.6	Study Design.....	33
3.6.1	Qualitative Approach.....	33
3.6.2	Quantitative Approach.....	34
3.7	Population and Sample.....	34
3.7.1	Target population.....	34
3.7.2	Population to be Sampled.....	34

3.7.3 Eligibility Criteria.....	35
3.7.4 Sampling Technique.....	35
3.7.5 Estimation of Sample Size.....	36
3.8 Observation and Measurement	36
3.8.1 Method of Data Collection.....	37
(i) Questionnaire design.....	37
(ii) Criteria for Questionnaire.....	38
(iii) Scale of Measurement.....	38
(iv) Validity & Reliability.....	38
(v) Pretesting of Questionnaire.....	39
(vi) Reliability of Instrument.....	40
(a) Face to Face Interview.....	40
(b) Focus Group Discussion.....	41
(i) Components of focus group discussion.....	42
(ii) Conduct of focus group discussion.....	42
3.8.2 Data Analysis and Interpretation	43
(i) Background Characteristic Data.....	43
(i) Satisfaction Data.....	44
(iii) General Information and Recommendation Data.....	47
3.8.3 Data presentation.....	47
3.9 Ethical consideration.....	48
3.10 Limitations of Study.....	48
3.11. Benefit of the Study.....	48
3.12. Obstacles during Implementation.....	49

CHAPTER IV

4. RESULTS.....	50
4.1 Results of Background Characteristics of mothers.....	50
4.1.1 Socio-demographic data.....	50
4.1.2 Results of Obstetric data.....	52
4.2 Results on Proportion of Satisfaction with Delivery Service.....	53
4.2.1 Result of satisfaction with Doctor Care Dimension.....	53
4.2.2 Result of satisfaction with Nursing Care Dimension	54
4.2.3 Result of satisfaction with Service Facility Dimension.....	55
4.2.4 Result Individual item analysis of Satisfaction variables.....	55
4.2.5 Association between satisfaction with Doctor Care and Background Characteristics.....	55
4.2.6 Association between satisfaction with Nursing Care and Background Characteristics.....	57
4.2.7 Association between satisfaction with Service Facility and Background Characteristics.....	59
4.3 General Information and Recommendations.....	61
4.3.1 Waiting Time in Admission Room.....	61
4.3.2 Frequency of Examination in Labor Waiting Room.....	62
4.3.3 Cost of Care	63
4.3.4 Opinion about Adequacy of Staff.....	63
4.3.5 Problems faced in the Hospital.....	64
4.3.6 General Quality of Service.....	64
4.3.7 Results of Recommendations for Improvement of Service.....	65

4.3.8 Results of Focus Group Discussions.....	66
4.3.9 SWOT Analysis.....	70
4.3.10 Strategic Issues for Improvement of delivery Services.....	72

CHAPTER V

5. DISCUSSION, CONCLUSION AND RECOMMENDATIONS.....	73
5.1 Overall Satisfaction	73
5.1.1 Nursing Care Dimension	74
5.1.2 Doctor Care Dimension.....	76
5.1.3 Service Facility Dimension	76
5.1.4 Variables associated with Satisfaction.....	77
5.1.5 Triangulation of FGD and PSQ results.....	77
5.2 Conclusion.....	78
5.3 Recommendations.....	80

REFERENCES.....	81
------------------------	-----------

APPENDICES.....	87
1. Hospital organogram.....	88
2. Questionnaire.....	89
3. Item correlation results.....	93
4. Internal consistency result.....	94
5. Focus Group Discussion Guidelines.....	95
6. Individual Item analysis result.....	97
7. Consent form from hospital.....	100
8. Consent form from Ethical committee of NHRC.....	101
9. VITAE.....	102

LIST OF TABLES

Table	Page
1.1 Records of Deliveries in the Maternity Ward.....	3
1.2 Health Indicator of Nepal.....	7
4.1 Socio-demographic Data.....	51
4.2 Obstetric Data.....	52
4.3 Proportion of Satisfaction in delivery service.....	53
4.4 Satisfaction in doctor care dimension.....	54
4.5 Satisfaction nursing care dimension.....	55
4.6 Association between Mothers Satisfaction in doctor care dimension and background Characteristics.....	57
4.7 Association between Mothers Satisfaction in nursing care dimension and background characteristics.....	59
4.8 Association between Mothers Satisfaction in service facility dimension and background characteristics.....	61
4.9 Waiting time at admission room.....	62
4.10 Frequency of examination in Labor waiting room.....	63
4.11 Results of General Information regarding Hospital Service.....	64
4.12 Recommendation for Improvement of Service.....	65
4.13 SWOT analysis of Focus Group Discussion.....	71

LIST OF FIGURES

Figures	Page
3.1 Model of Conceptuai Framework.....	30
3.2 Conceptual Framework of Study.....	31