

เพชรราช วีระเดชะ, พันโทหญิง 2550: คุณภาพบริการตามความคาดหวังที่มีความสัมพันธ์
กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อห้องตรวจโรคผู้ป่วยนอกศัลยกรรม โรงพยาบาลอานันท
มหิดล ซึ่งเป็นโรงพยาบาลที่ได้รับรองคุณภาพมาตรฐาน HA ปรินญาวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต
(สุขศึกษา) สาขาวิชาสุขศึกษา ภาควิชาพลศึกษา อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก:
รองศาสตราจารย์สุพัฒน์ วีระเวชเจริญชัย, วท.ม. 93 หน้า

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพบริการตามความคาดหวัง
ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโรงพยาบาลที่ได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐาน HA
กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในห้องตรวจโรคผู้ป่วยนอก
ศัลยกรรม โรงพยาบาลอานันทมหิดลในช่วง 1 -30 มกราคม 2550 จำนวน 388 ราย โดยใช้แบบ
สัมภาษณ์ที่ได้ทดลองหาความเชื่อมั่น สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ สถิติเชิงพรรณนา สถิติที่ได้ทดสอบ
ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการตามความคาดหวังกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยใช้
สถิติทดสอบเพียร์สัน (Pearson Correlation) กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ที่ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการในห้องตรวจโรคของผู้ป่วยนอกศัลยกรรม มีผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่าง
จำนวน 388 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 46 ปีขึ้นไป มีการศึกษาอยู่ในระดับ มัธยมศึกษา อาชีพ
รับราชการ รายได้มากกว่า 10,000 บาทขึ้นไป จำนวนครั้งที่ใช้บริการมากกว่า 5 ครั้ง ผู้รับบริการ
มีระดับความคาดหวังสูงสุด ระดับค่าเฉลี่ย 3.41 ในการบริการด้านกริยามารยาทและอริยาบถของแพทย์
และระดับความคาดหวังต่ำที่สุด ระดับค่าเฉลี่ย 2.96 คือ การมีผู้บริการเครื่องเค็ม ส่วนระดับความพึง
พอใจต่อการรักษาพยาบาลที่มีระดับมากที่สุด ระดับค่าเฉลี่ย 3.26 คือด้านกริยามารยาทและอริยาบถจาก
บุคลากรทางการแพทย์ และระดับความพึงพอใจต่อการรักษาพยาบาลน้อยที่สุด ระดับค่าเฉลี่ย 2.73 คือ
การมีกล้องโทรทัศน์วงจรปิดตามจุดต่างๆ เมื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ พบว่า คุณภาพการบริการ
ตามความคาดหวังสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งในด้าน บุคลากร ด้านคุณภาพการบริการ
ด้านเทคโนโลยีในการให้บริการ ด้านอุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวก ด้านเครื่องมือการรักษาพยาบาล
ด้านอาคารสถานที่ และด้านความปลอดภัย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ข้อเสนอแนะจาก
ผู้รับบริการควรปรับปรุงในด้านความเร็วของการรอรับบัตรตรวจโรค ความรวดเร็วในการตรวจ
รักษา, ด้านเทคโนโลยีการให้บริการ และด้านความปลอดภัย ดังนั้น ควรมีการกำหนด นโยบาย กลยุทธ์
และองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องในการบริการ ทั้งในด้านระบบบริการทางการแพทย์ ความปลอดภัยและ
ทรัพย์สินของผู้รับบริการ การบริการของบุคลากร และคุณภาพการบริการต่างๆ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญ
ในการตรวจรับรองคุณภาพมาตรฐานโรงพยาบาลต่อไป

Dr. Sr. 10w;

ลายมือชื่อนิติ

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

18 / พค / 50