

การศึกษาเรื่องความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการในงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการในงานผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลศิริราช ที่มีความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการมากหรือน้อย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาครั้งนี้ มีจำนวน 400 คน เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากบริเวณหน้าห้องยาของแต่ละหน่วยตรวจทั้ง 12 หน่วยตรวจและสามารถเก็บข้อมูลได้ครบทั้ง 400 ชุด คิดเป็น 100% สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้ค่าร้อยละ ในส่วนของข้อมูลเบื้องต้น, ใช้ค่าเฉลี่ยและในส่วนของ การวัดระดับความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการ และใช้ค่า t-test, F-test ในส่วนของ การทดสอบสมมติฐาน

ผลการศึกษาพบว่า

ในเรื่องของความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการในงานผู้ป่วยนอก ในงานผู้ป่วยนอก ในส่วนของคุณภาพในการบริการ และในส่วนของคุณภาพบริการด้านพฤติกรรมบริการของบุคลากรทั้ง 43 ข้อ เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของมูลเหตุที่มารับบริการกับระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการในทุกองค์ประกอบ พบว่า ด้านพฤติกรรมบริการของบุคลากรมีระดับความคาดหวังแตกต่างกัน แต่ด้านคุณภาพในการบริการมีระดับการคาดหวังไม่แตกต่างกัน และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ตามหลักของ Scheffe ขององค์ประกอบด้านพฤติกรรมบริการของบุคลากร มีเพียง 1 คู่ คือ คุณภาพการรักษาพยาบาลกับค่ารักษาไม่แพงที่แตกต่างกัน ส่วนอื่น ๆ ไม่แตกต่างกันในทุกองค์ประกอบ

ข้อเสนอแนะ

ได้เสนอแนะเป็นรายชื่อให้เน้นการปรับปรุง และการพัฒนาเป็นระบบอย่างต่อเนื่องให้เกิดความพอใจอย่างสูงสุดของผู้ใช้บริการ โดยคำนึงถึงผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง ดังนี้

1. การต้อนรับและการตอบสนอง
2. ความสะดวกรวดเร็วมีประสิทธิภาพ
3. การได้รับความเสมอภาคและเป็นธรรม
4. การได้รับการรักษาพยาบาลด้วยอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ที่เหมาะสม
5. ความสะอาดและสภาพแวดล้อมที่ดี
6. ค่ารักษาพยาบาลที่ยุติธรรม
7. การได้รับสวัสดิการตามสิทธิที่พึงมีของผู้ป่วย
8. พฤติกรรมบริการด้านสังคม
9. พฤติกรรมด้านการรักษาพยาบาล

Objective of studying in Customer Expectation of Services Quality in out Patient Department of Siriraj Hospital Faculty of Siriraj Medicine Mahidol University is to know about level of Customer Expectation of Services Quality in out Patient Department of Siriraj Hospital to get much services of less.

Samples of this study are patients selected from in front of medicine room amount of 400 by using purposive sampling method and can corrected data from all of the 400 sample. Statistical that using in this analysis are percentage of primarily data, mean in the part of measure of level of expectation and t-test, F-test in the part of hypothesis testing.

Results

Customer Expectation of Services Quality in out Patient and quality of services of all official behavior, 43 items, when comparing the different between cause of coming for services and level of expectation with quality in all constituent said that level of expectation of official services behavior are so different but the expectation of quality of service are not. And when comparing by using Scheffe Principle show that just only quality of caring and cheap of cost are different.

Recommendations

Recommendations for improvement and systematic continuous development to satisfy the customer are as follows:

1. Welcome and respond.
2. Convenient and efficiency
3. Equality
4. Using of properly medical instrument.
5. Cleaning and good environment
6. Fair prices.
7. Receive the welfare that could receive
8. Social services behavior
9. Caring behavior