

บทคัดย่อ

ชื่อภาคินพนธ์ : ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการในงานผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลศิริราช คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล
ชื่อผู้เขียน : นายไพโรพนา ศรีเสน
ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาลังคม)
ปีการศึกษา : 2544

การศึกษาเรื่องความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการในงานผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลศิริราช คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความ
คาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการในงานผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลศิริราช ที่มีความ
พึงพอใจต่อการได้รับการบริการมากหรือน้อย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาครั้งนี้ มีจำนวน 400 คน เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง
(Purposive Sampling) จากบริเวณหน้าห้องยาของแต่ละหน่วยตรวจทั้ง 12 หน่วยตรวจและ
สามารถเก็บข้อมูลได้ครบทั้ง 400 ชุด คิดเป็น 100% สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้ค่าร้อยละ
ในส่วนของคุณภาพเบื้องต้น, ใช้ค่าเฉลี่ยและในส่วนของการวัดระดับความคาดหวังของผู้รับบริการ
ต่อคุณภาพการบริการ และใช้ค่า t-test, F-test ในส่วนของการทดสอบสมมติฐาน

ผลการศึกษาพบว่า

ในเรื่องของความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการในงานผู้ป่วยนอก ในงาน
ผู้ป่วยนอก ในส่วนของคุณภาพในการบริการ และในส่วนของคุณภาพการบริการด้านพฤติกรรมบริการ
ของบุคลากรทั้ง 43 ข้อ เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของมูลเหตุที่มารับบริการกับระดับความ
คาดหวังต่อคุณภาพการบริการในทุกองค์ประกอบ พบว่า ด้านพฤติกรรมบริการของบุคลากรมี
ระดับความคาดหวังแตกต่างกัน แต่ด้านคุณภาพในการบริการมีระดับการคาดหวังไม่แตกต่างกัน
และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ตามหลักของ Scheffe ขององค์ประกอบด้านพฤติกรรมบริการของ

T 130641

(2)

บุคลากร 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