

4036738 PHPH/M:สาขาวิชาเอก : บริหารสาธารณสุข ; วท.ม.(สาธารณสุขศาสตร์)

ศัพท์สำคัญ : ความพึงพอใจ /บริการ /แผนกผู้ป่วยนอก

อรพินท์ ไชยพยอม : ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช (CLIENTS' SATISFACTION TOWARDS HEALTH CARE SERVICES AT THE OUTPATIENT DEPARTMENT, SIRIRAJ HOSPITAL) คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ : นวรัตน์ สุวรรณผ่อง, พบ.ด., ฉวีวรรณ บุญสุยา, พบ.ม., M.S.P.H.(Bios.), อรณัฐ ภาชีน, Dr.P.H., 95 หน้า.
ISBN 974-662-481-4

จากการเพิ่มจำนวนของผู้รับบริการ ในแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช ในขณะที่ทางโรงพยาบาลมีบุคลากร สถานที่ และอุปกรณ์ในการให้บริการอันจำกัด จึงเกิดความล่าช้าของระบบบริการ ความไม่เข้าใจ ความคับข้องใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ การวิจัยเชิงอรรถาธิบายครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช และหาความสัมพันธ์ระหว่าง การเข้าถึงบริการ คุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการกับความพึงพอใจ เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 330 คน ระหว่างวันที่ 1-31 มกราคม 2542

ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุเฉลี่ย 41.2 ปี ร้อยละ 37.9 ได้รับความศึกษาในระดับประถมศึกษา และร้อยละ 46.1 ไม่ได้ประกอบอาชีพ มีค่ามัธยฐานของรายได้ 4,890 บาทต่อเดือน และร้อยละ 59.7 มารับบริการน้อยกว่า 6 ครั้งในรอบปีที่ผ่านมา ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจน้อยร้อยละ 41.2 ด้านที่ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก คือการให้เกียรติ (ร้อยละ 68.8) ค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (ร้อยละ 53.3) ด้านที่ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจน้อยคือ คุณภาพบริการ (ร้อยละ 72.2) ข้อมูลที่ได้รับ (ร้อยละ 67.6) การประสานบริการ (ร้อยละ 59.7) ส่วนความสะดวกผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจปานกลาง (ร้อยละ 59.7) ผู้รับบริการเข้าถึงบริการได้ในระดับปานกลาง ร้อยละ 56.7 คุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการอยู่ในระดับดี ร้อยละ 37.9 เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการเข้าถึงบริการ คุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการ กับความพึงพอใจ พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกทั้งโดยรวมและรายด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $p = 0.000$ และตัวแปรที่สามารถอธิบายความพึงพอใจได้ตามลำดับคือ ทักษะการให้บริการ การให้คำอธิบาย ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ศิลปะการให้บริการ และความสามารถในการจ่ายค่าบริการ โดยสามารถอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจได้ถึง ร้อยละ 50.7 ข้อเสนอแนะจากการวิจัยคือ ควรมีการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในวิชาชีพโดยเน้นทักษะการให้บริการ การอธิบายวิธีการปฏิบัติตัวให้ผู้ป่วย แนะนำวิธีการใช้นาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว รวมทั้งการให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม พุดจาสุภาพ เป็นมิตร ซึ่งจะช่วยเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราชได้มากยิ่งขึ้น