

4037749 PHPH / M : สาขาวิชาเอก : การบริหารโรงพยาบาล ; วท.ม. (สาธารณสุขศาสตร์)

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ / ผู้รับบริการ / บริการรักษาพยาบาล / แผนกผู้ป่วยนอก

อนงค์ เอื้อวัฒนา : ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอานาจเจริญ

(CLIENTS' SATISFACTION TOWARDS HEALTH CARE SERVICE AT THE OUTPATIENT DEPARTMENT OF AMNATCHAROEN HOSPITAL) คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ : ปิยธิดา ตรีเดช, ศ.ค., วงเดือน ปิ่นดี, ศ.ค. (วิทยาการระบาด), ประทีป ธนกิจเจริญ, พ.บ., 154 หน้า, ISBN 974-662-250-1

การวิจัยเชิงอรรถาธิบายแบบภาคตัดขวางครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ และหาความสัมพันธ์ระหว่างอายุ รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่ใช้บริการ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการ ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบบริการกับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอานาจเจริญ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์ผู้รับบริการจำนวน 270 คน ในระหว่างวันที่ 8 ธันวาคม 2541 ถึงวันที่ 8 มกราคม 2542 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนาแสดงค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด สถิติเชิงอนุมานใช้สถิติทดสอบที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 65.6 เมื่อจำแนกรายด้านพบว่า ด้านความสะดวก การประสานบริการ อธิบายข้อมูลที่ได้รับ คุณภาพบริการและค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการอยู่ในระดับเดียวกันคือปานกลาง ร้อยละ 60.4, 57.8, 84.1, 82.2, 83.0 และ 57.4 ตามลำดับ ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 73.7 มีอายุระหว่าง 25 - 34 ปี ร้อยละ 27.4 สถานภาพสมรสคู่ ร้อยละ 81.5 มีภูมิลำเนาอยู่นอกเขตเทศบาล ร้อยละ 66.3 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 76.3 ประกอบอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 65.6 รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 4,000 บาท ร้อยละ 77.0 และส่วนใหญ่มารับบริการมากกว่า 5 ครั้ง ร้อยละ 48.9 ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 60.7 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับพอใช้ ร้อยละ 90.0 ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษา อาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.001$) และผู้รับบริการที่มีสถานภาพสมรส ภูมิลำเนาปัจจุบันที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในบริการไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$) การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการ ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.001$) โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ 0.240, 0.309 และ 0.728 ตามลำดับ รายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p = 0.001$) โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ - 0.200 ส่วนจำนวนครั้งที่ใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ($p > 0.05$) ข้อเสนอแนะจากการวิจัย ผู้บริหารควรเน้นนโยบายพัฒนาคุณภาพบริการด้านระบบการให้บริการ เพิ่มการประชาสัมพันธ์หรือให้ข้อมูลให้ผู้รับบริการได้รับทราบถึงลักษณะของการให้บริการในแผนกผู้ป่วยนอก เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงขึ้น ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการตรวจรับรองคุณภาพโรงพยาบาลต่อไป