

4036722 PHPH/M:สาขาวิชาเอก : บริหารสาธารณสุข ; วท.ม.(สาธารณสุขศาสตร์)

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ /บริการ /แผนกผู้ป่วยนอก

กฤษฎิ์ โพธิ์ชนะพันธุ์ : ความพึงพอใจต่อบริการของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอก สถาบันโรคผิวหนัง(CLIENTS' SATISFACTION TOWARD HEALTH CARE SERVICES AT THE OUTPATIENT DEPARTMENT, INSTITUTE OF DERMATOLOGY) คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ : นวรัตน์ สุวรรณผ่อง, พบ.ค., ฉวีวรรณ บุญสุยา, พบ.ม., M.S.P.H.(Bios) , พุกกลิ่น ศรีสุโกศล, พ.บ.,ว.ว.(ตจวิทยา) , 91 หน้า. ISBN 974-662-702-3

จากปัญหาการเพิ่มจำนวนของผู้มาใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอก สถาบันโรคผิวหนังมากขึ้น แต่สถานที่วัสดุอุปกรณ์ บุคลากร มีจำกัด จึงเกิดความล่าช้าของระบบบริการ และคุณภาพบริการที่ลดลง ทำให้ผู้รับบริการไม่พึงพอใจซึ่งอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ผู้รับบริการไม่มาตรวจตามนัด ก่อให้เกิดความสูญเสียในหลายด้าน ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ การวิจัยเชิงอรรถาธิบายครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจต่อบริการของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอก สถาบันโรคผิวหนังและหาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล การจัดบริการและคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการกับความพึงพอใจ เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 302 คน ระหว่างวันที่ 1-28 กุมภาพันธ์ 2542

ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุเฉลี่ย 33.26 ปี ได้รับการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายถึงปริญญาตรี ร้อยละ 52.3 มีมาตรฐานของรายได้ 10,000 บาทต่อเดือน มีภูมิลำเนาปัจจุบันในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล ร้อยละ 60.6 มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางร้อยละ 70.6 ในด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ร้อยละ 82.2 คุณภาพของการบริการ ร้อยละ 79.1 ความสะดวกจากบริการและข้อมูลที่ได้รับจากบริการ ร้อยละ 74.2 เท่ากัน การประสานบริการ ร้อยละ 65.9 ส่วนอรรถาธิบายและการให้เกียรติพึงพอใจมาร้อยละ 22.5 และปานกลางร้อยละ 56.3 การรับรู้ต่อการจัดบริการและคุณภาพบริการอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 62.9 และ 70.9 เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล การจัดบริการและคุณภาพบริการกับความพึงพอใจ พบว่า อายุมีความสัมพันธ์เชิงบวก ขณะที่ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์เชิงลบกับความพึงพอใจ รายได้ครอบครัวและภูมิลำเนาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ส่วนการจัดบริการด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ บุคลากร ขั้นตอนบริการ และคุณภาพบริการ ได้แก่ ความสามารถเข้าถึงบริการ ความเชื่อมั่นต่อบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจต่อผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก การให้ความสำคัญและการตอบสนองต่อผู้รับบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $p=0.000$ และตัวแปรการจัดบุคลากร ความเชื่อถือไว้วางใจต่อผู้ให้บริการ การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ การจัดสถานที่และการตอบสนองต่อผู้รับบริการสามารถอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจได้ถึงร้อยละ 34.5 จึงควรให้มีการปรับปรุงการจัดระบบรอคอยขณะตรวจ เพิ่มการประชาสัมพันธ์ระบบบริการ เผยแพร่ข่าวสารกิจกรรมบริการ จัดเจ้าหน้าที่แนะนำและแจกคู่มือขั้นตอนบริการ การปฏิบัติตัวและการใช้ยา ขยายเวลาให้บริการ และเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นห้องน้ำ โทรศัพท์