

4038344 PHPH/M : สาขาวิชาเอก : บริหารสาธารณสุข ; วท.ม.(สาธารณสุขศาสตร์)

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ / บริการ / แผนกผู้ป่วยนอก

เกศินี ศรีคงอยู่ : ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลปากท่อ จังหวัดราชบุรี (THE SATISFACTION OF OUTPATIENT SERVICE USERS AT PAKTHO HOSPITAL IN RATCHABURI PROVINCE). คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ : สุรพล ศรีวิทยา DOCTEUR D'ETAT EN DROIT (MENTION TRES HONORABLE), พีระ ศรีกรรณจิตร วท.ม.(ชีวสถิติ), ลดาวัลย์ รวมเมฆ ค.ม. (บริหารการพยาบาล), 103 หน้า ISBN 974-663-981-1

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงอธิบาย มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และหาความสัมพันธ์ระหว่างระบบการให้บริการ กระบวนการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลปากท่อ จังหวัดราชบุรี เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์ผู้รับบริการ จำนวน 255 คน ระหว่างวันที่ 15 พฤศจิกายน ถึงวันวันที่ 17 ธันวาคม 2542 ใช้สถิติเชิงพรรณนา การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงร้อยละ 67.8 พึงพอใจระดับปานกลางร้อยละ 31.0 และพึงพอใจในระดับต่ำร้อยละ 1.2 ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับสูง คือ การให้เกียรติ การประสานบริการ ความสะดวก คุณภาพบริการ ข้อมูลที่ได้รับและค่าใช้จ่าย ร้อยละ 72.9, 70.2, 66.7, 65.9, 65.1 และ 50.2 ตามลำดับ ความคิดเห็นต่อระบบการให้บริการ กระบวนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับดีร้อยละ 92.2, 91.4 และ 90.6 ตามลำดับ การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระบบการให้บริการ กระบวนการให้บริการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่  $P < 0.001$  โดยมีขนาดของความสัมพันธ์ เท่ากับ 0.571, 0.550 และ 0.631 ตามลำดับ และตัวแปรที่สามารถอธิบายความพึงพอใจได้ตามลำดับคือ ความสะดวกในการรับบริการ ความปลอดภัยของบริการ ความทั่วถึงเพียงพอของบริการที่ให้ ความเอาใจใส่ในการให้บริการ ความซื่อสัตย์ สุจริต และบุคลิกภาพ อธิบาย โดยสามารถอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจได้ ร้อยละ 46.8 ข้อเสนอแนะจากการวิจัยคือ ควรส่งเสริมจิตสำนึกในการให้บริการ พัฒนางานประชาสัมพันธ์ ปรับปรุงระบบการให้บริการและขยายพื้นที่ในการให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด