

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความรู้เกี่ยวกับสิทธิผู้ป่วยและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลโรงงานยาสูบ (2) ศึกษาเปรียบเทียบความรู้เกี่ยวกับสิทธิผู้ป่วยของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลโรงงานยาสูบที่มีปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านการรับบริการแตกต่างกัน (3) ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลโรงงานยาสูบที่มีปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านการรับบริการแตกต่างกัน (4) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้เกี่ยวกับสิทธิผู้ป่วยและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลโรงงานยาสูบ

โดยศึกษากลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลโรงงานยาสูบ จำนวน 350 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปสถิติที่ใช้ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนและทดสอบความสัมพันธ์โดยใช้ค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัย พบว่า (1) ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลโรงงานยาสูบ มีความรู้เกี่ยวกับสิทธิผู้ป่วยอยู่ในระดับสูง และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการอยู่ในระดับปานกลาง (2) ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลโรงงานยาสูบ ที่มีอายุ ลักษณะการใช้สิทธิ แตกต่างกันจะมีความรู้เกี่ยวกับสิทธิผู้ป่วยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 (3) ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลโรงงานยาสูบที่มี เพศ ระดับการศึกษา รายได้ ลักษณะการใช้สิทธิ และประสบการณ์ในการใช้บริการจากที่อื่นแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .04, .002, .01, .001 และ .05 ตามลำดับ (4) ความรู้เกี่ยวกับสิทธิผู้ป่วยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .006

Objectives of this thesis were : 1) To investigate the levels of knowledge of patient's rights and satisfaction of outpatient department's clients regarding the toward service quality in the Tobacco hospital. 2) To do the analysis comparison of personal data and factor aspect of service which affected knowledge of patient's rights of outpatient department's clients in the Tobacco hospital. 3) To do the analysis comparison of personal data and factor aspect of service which affected satisfaction of outpatient department's clients regarding the toward service quality in the Tobacco hospital. 4) To study the correlation between knowledge of patient's rights and satisfaction of outpatient department's clients regarding the service quality in the Tobacco hospital.

Subjects were 350 outpatient department's clients. Data were collected by questionnaires and analyzed by computer program using percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test and Pearson product moment correlation.

Results were summarized as follows: 1) Outpatient department's clients in the Tobacco hospital showed the high level of knowledge of patient's rights and moderate level of satisfaction of service quality. 2) Outpatient department's clients in the Tobacco hospital with different ages and types of service were found to be significantly differences in knowledge of patient's rights at .000 3) Outpatient department's clients in the Tobacco hospital with different sexes, educations, incomes, types of service and experience with other health service were found to be significantly differences satisfaction of service quality at .04, .002, .01, .001 and .05 perspectively. 4) The correlation between knowledge of patient's rights and satisfaction of outpatient department 's clients regarding the service quality in the Tobacco hospital showed the positive ($r = .133$) and significantly in the whole at .006 perspectively.