

K 44352202 : สาขาวิชาการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข

คำสำคัญ : ความคาดหวัง / การรับรู้ / ความพึงพอใจ / คุณภาพบริการ / แผนกผู้ป่วยนอก

ร.อ.หญิง เบญจพร พุฒคำ : ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอก

ในโรงพยาบาลจันทบุคเษ (PATIENTS' SATISFACTION ON OUTPATIENT DEPARTMENT SERVICE QUALITY IN CHANTHARUBEKSA HOSPITAL) อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ : คร. บุรินทร์ ค. ศรีวงษ์.

144 หน้า. ISBN 974-464-436-2.

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลจันทบุคเษ และหาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทั่วไปของผู้มารับบริการกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการด้านต่าง ๆ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามผู้มารับบริการจำนวน 438 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น ในระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2546 ถึงวันที่ 30 พฤศจิกายน 2546 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนาแสดงค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมานใช้สถิติ Paired Sample T-Test วิเคราะห์ความสัมพันธ์ใช้สถิติ Pearson Chi-square

ผลการวิจัยพบว่า ผู้มารับบริการไม่พึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ได้แก่ ด้านความสะดวกในการใช้บริการ, ด้านความพร้อมที่จะให้การรักษาพยาบาล และด้านการให้ความรู้ คำแนะนำ และคำปรึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p \leq 0.05$) และความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทั่วไปของผู้มารับบริการ กับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ($p \leq 0.05$) พบว่าแผนกที่ผู้มารับบริการเข้ารับการรักษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความสะดวกในการใช้บริการ, ระดับการศึกษาของผู้มารับบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านอัตราศัษย์ไม่ตรี, รายได้ของผู้มารับบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการและด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ สำหรับเพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ลักษณะการเจ็บป่วยของผู้มารับบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการให้ความรู้ คำแนะนำ และคำปรึกษา

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย ผู้บริหารควรเน้นนโยบายพัฒนาคุณภาพบริการด้านความสะดวกในการใช้บริการ, ด้านความพร้อมที่จะให้การรักษาพยาบาล และด้านการให้ความรู้ คำแนะนำ และคำปรึกษา เพื่อให้ผู้มารับบริการมีความประทับใจมากขึ้น ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการตรวจรับรองคุณภาพโรงพยาบาลต่อไป

K44352202 : MAJOR : CONSUMER PROTECTION IN PUBLIC HEALTH

KEY WORD : EXPECTATION / PERCEPTION / SATISFACTION / QUALITY OF SERVICE
/OUTPATIENT DEPARTMENT

Flt.Lt. BENJAPORN PUTKUM : PATIENTS' SATISFACTION ON OUTPATIENT
DEPARTMENT SERVICE QUALITY IN CHANTHARUBEKSA HOSPITAL. THESIS ADVISOR :
BURIN T. SRIWONG, Ph.D. 144 pp. ISBN 974-464-436-2.

The purposes of this study were to measure patients' satisfaction on service quality of the outpatient department, Chantharubeksa Hospital in Nakhon Pathom Province, Thailand and the relationship between each of the patients' factors and patients' satisfaction on service quality each of service quality provided by the outpatient department. Self-administered questionnaires were used for data collection from 438 patients of the outpatient department. All patients were selected as the stratified random sampling of the study by convenience sampling technique from October 1st to November 30th, 2003. Both descriptive statistics (frequency, mean, standard deviation) and inferential statistics (Paired Sample T-Test, Pearson Chi-square) were used to analyze the data obtained.

Results showed that, significantly, patients were dissatisfied on convenience, responsiveness and medical information ($p \leq 0.05$). The analysis of the relationship between each of the patients' factors and patients' satisfaction on each of service quality showed that "Unit of service" was significantly related with patients' satisfaction on convenience ($p \leq 0.05$). "Education" was related with patients' satisfaction on courtesy. "Income" was related with patients' satisfaction of tangibles and credibility. "Gender", "Marital status", "Education" and "Type of illness" were related with patients' satisfaction on medical information.

Suggestions from this research are that patients' satisfaction on each of service quality provided by the outpatient department of Chantharubeksa Hospital can be improved. The director and the administration committee of Chantharubeksa Hospital should focus on service quality development in each specific service quality dimension such as convenience, responsiveness and medical information. More information should be given to patients for better understanding, So that patients' satisfaction level would be improved. Patients' satisfaction would be one of the most important factors for Hospital Accreditation in the near future.