

170076

มยุรี ก้วยเจริญพานิชก์ : ความพึงพอใจของผู้รับบริการ คลินิกพิเศษนอกเวลา
ราชการ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์. (PATIENTS' SATISFACTION OF THE SPECIAL
CLINIC AT KING CHULALONGKORN MEMORIAL HOSPITAL).

อาจารย์ที่ปรึกษา : อ.นพ.นิพัทธ์ กาญจนธนาเลิศ; 106 หน้า, ISBN 974-53-1404-8

การศึกษาครั้งนี้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงพรรณนา ณ ช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ และศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 347 คน ซึ่งเป็นผู้รับบริการในช่วงวันที่ 14 - 19 ธันวาคม พ.ศ. 2547 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์การรับบริการของผู้รับบริการ และส่วนที่ 2 แบบวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยอาศัยทฤษฎีการประเมินคุณภาพบริการ(ของเซทามส์ เบอริร์ และพาราสุมาน) และทฤษฎีการเข้าถึงบริการ(ของเพนชาสกีร์ และโทมัส) ซึ่งจำแนกแบบวัดออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจในด้านบุคลากร ความพึงพอใจในด้านสิ่งแวดล้อมและสถานที่ ความพึงพอใจในด้านค่าใช้จ่าย ความพึงพอใจในด้านเวลา และความพึงพอใจในด้านบริการ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยใช้สถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t-test การทดสอบค่า F- test (One-way ANOVA) และการถดถอยพหุคูณแบบ Enter (Multiple Regression Analysis by Enter)

ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการร้อยละ 58.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ประสบการณ์การรับบริการจากคลินิกพิเศษจากโรงพยาบาลอื่น สถานภาพโสด พนักงานบริษัทเอกชน การมีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาทต่อเดือน และช่วงเวลาแรกที่เข้ารับบริการในวันเสาร์ - อาทิตย์ ปัจจัยเหล่านี้เมื่อรวมกันสามารถนำมาทำนายความพึงพอใจของผู้รับบริการได้ร้อยละ 10.9 ($P < 0.01$) ผู้รับบริการที่ตอบถึงความสามารถในการเบิกค่ารักษาพยาบาลได้นั้นมีความพึงพอใจมากกว่าผู้รับบริการที่ไม่ตอบ ($P < 0.05$)

4674761830 : MAJOR MENTAL HEALTH

170076

KEY WORDS : PATIENTS / SATISFACTION / THE SPECIAL CLINIC / KING

CHULALONGKORN MEMORIAL HOSPITAL

MAYUREE KHUAYJARERNPANISHK : PATIENTS' SATISFACTION OF THE
SPECIAL CLINIC AT KING CHULALONGKORN MEMORIAL HOSPITAL.

THESIS ADVISOR : NIPATT KARNJANATHANALERS ,MD.; 106 pp. ISBN 974-53-
1404-8

The purposes of this cross - sectional descriptive research were to examine patients' satisfaction and related factors of the services in the special clinic at King Chulalongkorn Memorial Hospital. The samples were 347 patients which had been collected from Dec. 14, 04 - Dec. 19, 04. The instruments consisted of 2 parts. The first part was general demographic data and experiences of services. The second part, which constructed by researcher, was the questionnaire to assess quality of service theory (by Zeithaml, Berry and Parasuraman) and the approach of service theory (by Penchaky, Roy and Thomas). The later was divided in 5 parts; person satisfaction, environment and place satisfaction, expended satisfaction, time satisfaction and service satisfaction. All data were analyzed with the SPSS program to determine percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test (One-way ANOVA) and Multiple Regression Analysis by Enter.

The results revealed that 58.8% of the patients expressed moderate satisfaction. The factors (experience of the special clinic in other hospitals, single marital status, employees of private firm, income below 5,000 baht per month and the first service hours on weekend) could forecast of patients' satisfaction in 10.9% ($P<0.01$). The patients who had received third party payment had higher satisfaction than who had not ($P<0.05$).