

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการผู้ป่วยนอก
ของโรงพยาบาลสวนปรุง

ผู้เขียน นางสาววรรณศิริ เพ็ญสิทธิ์

ปริญญา วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ)

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์ ดร.ชูชัย

สมิทธิไกร

บทคัดย่อ

การวิจัยเพื่อการค้นคว้าแบบอิสระครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และศึกษาถึงประเภทของบริการและรายได้ต่อเดือนที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต่องานบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสวนปรุง กลุ่มตัวอย่างเลือกแบบเจาะจงจากผู้ที่มาใช้บริการ งานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสวนปรุง ระหว่างเดือนเมษายน ถึง พฤษภาคม 2546 จำนวน 400 ราย แบ่งเป็นผู้ใช้บริการสุขภาพจิต 200 ราย และผู้ให้บริการจิตเวช 200 ราย เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบ สอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่องานบริการผู้ป่วยนอกที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าทีและการวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการงานบริการผู้ป่วย นอก ของโรงพยาบาลสวนปรุงอยู่ในระดับสูงมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านความสะดวก ด้านการติดต่อ สื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความสุภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความคงเส้นคงวา ด้านการ ตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความปลอดภัย ด้านลักษณะภายนอก ด้านความเข้าใจลูกค้า และความ พึงพอใจในภาพรวม เมื่อพิจารณาถึงประเภทของบริการที่ใช้ พบว่าผู้ให้บริการจิตเวชมีความพึงพอ ใจต่อการบริการมากกว่าผู้ให้บริการสุขภาพจิต ในด้านความสะดวก ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้าน การตอบสนองอย่างรวดเร็ว และเมื่อจำแนกผู้ให้บริการตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีราย ได้น้อยมีความพึงพอใจต่อการบริการมากกว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้ปานกลางและผู้ให้บริการที่มีรายได้ สูงในทุกด้าน ส่วนผู้ให้บริการที่มีรายได้ปานกลางมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านความสะดวกและ ความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมสูงกว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้สูง

Independent Study Title Out – Patients’ Satisfaction with Services at Suanprung
Psychiatric Hospital

Author Ms. Wannasiri Pensit

Degree Master of Science (Industrial and Organizational Psychology)

Independent Study Advisor Assoc. Prof. Dr. Chuchai Smithikrai

ABSTRACT

The objectives of this study were to investigate out – patients’ satisfaction with services at Suanprung Psychiatric Hospital and to investigate type of services and income that affected satisfaction. The sample was 400 patients (i.e., mental health patients and psychiatric patients) who came to use services at out – patients department of Suanprung Psychiatric Hospital during May to June, 2003. The research instrument was a questionnaire developed by the author. Data were analyze by descriptive statistic, t-Test and ANOVA.

The results revealed that most of the sample were satisfied all factor of services at the highest level, i.e., access, communication, competence, courtesy, credibility, reliability, responsiveness, security, tangibles, understanding customers and overall satisfaction. The research also found that psychiatric patients were more satisfied with services than mental health patients in three factors, i.e., access, communication and responsiveness. Moreover the lowest income group were more satisfied with services than the medium and the highest income group. The medium income patients were more satisfied with services than the highest income group in 2 factor, i.e., access and overall satisfaction.