

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์



นางสาวมยุรี ก้วยเจริญพานิชก์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาสุขภาพจิต ภาควิชาจิตเวชศาสตร์

คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2547

ISBN 974-53-1404-8

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

PATIENTS' SATISFACTION OF THE SPECIAL CLINIC
AT KING CHULALONGKORN MEMORIAL HOSPITAL

Miss Mayuree Khuayjarernpanishk

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Science in Mental Health

Department of Psychiatry

Faculty of Medicine

Chulalongkorn University

Academic Year 2004

ISBN 974-53-1404-8

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 ($P < 0.05$)

ภาควิชา	จิตเวชศาสตร์	ลายมือชื่อนิสิต..... มยุรี ก้วยเจริญพานิชก์
สาขาวิชา	สุขภาพจิต	ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา..... นพ.นิพัทธ์ กาญจนธนาเลิศ
ปีการศึกษา	2547	

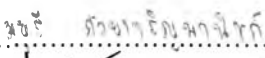
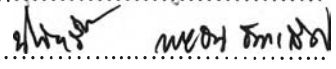
4674761830 : MAJOR MENTAL HEALTH
KEY WORDS : PATIENTS / SATISFACTION / THE SPECIAL CLINIC / KING
CHULALONGKORN MEMORIAL HOSPITAL

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).

Department	Psychiatry	Student's Signature 
Field of study	Mental Health	Advisor's Signature 
Academic year	2004		

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความรู้และความช่วยเหลือจาก อาจารย์นายแพทย์นิพัทธ์ กาญจนธนาเลิศ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ซึ่งได้กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่ายิ่งเพื่อให้ความรู้ คำแนะนำ คำปรึกษา ตรวจแก้ไข ตลอดจนชี้แนะแนวทางอันเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยจนวิทยานิพนธ์ เสร็จสมบูรณ์ด้วยความเรียบร้อย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์แพทย์หญิงนันทิกา ทวิชาชาติ ประธานกรรมการสอบ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์นายแพทย์เดชา ลลิตอนันต์พงศ์ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ยิ่งเพื่อการแก้ไขวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์นายแพทย์ชัยชนะ นิมมวอล ที่เป็นทั้งผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัยและผู้เสียสละเวลาอันมีค่ายิ่งเพื่อให้คำแนะนำด้านสถิติอย่างละเอียดถี่ถ้วน ผู้ช่วยศาสตราจารย์แพทย์หญิงบุรณี กาญจนถวัลย์ ผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัยที่ใช้ในวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ อาจารย์นายแพทย์ณัฏฐร พิทยรัตน์เสถียร ผู้ให้ความช่วยเหลือและความห่วงใย รวมถึงคณาจารย์ทุกท่านที่ ประสิทธิ์ประสาทวิชาและประสบการณ์อันมีค่ายิ่งตลอดมา

ขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์แพทย์หญิงวัชรีย์ บัวชุม หัวหน้าหน่วยคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ที่กรุณาอนุเคราะห์ให้เก็บข้อมูล เอื้อเพื่อความรู้ คำแนะนำ รวมทั้งตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยให้แก่ผู้วิจัย ตลอดจนเจ้าหน้าที่คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ทุกท่านที่อำนวยความสะดวกในการวิจัยครั้งนี้ ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ธุรการ ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ทุกท่านที่ให้การดูแล เอื้อเพื่อ บอกกล่าวข่าวสาร ข้อมูล ความคืบหน้าในเรื่องต่างๆตลอดมา และขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่มอบความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ท้ายสุดนี้ขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อและคุณแม่ที่ให้การสนับสนุน อบรมเลี้ยงดูจนมาถึงวันนี้ ขอขอบคุณ พี่ น้อง เพื่อนๆ และผู้เกี่ยวข้องที่ไม่สามารถระบุนามได้ทั้งหมดในที่นี้ทุกคน ที่มอบความรัก ความห่วงใย คอยเป็นกำลังใจ และช่วยเหลือผู้วิจัยด้วยดีเสมอมา จนทำให้การวิจัยสำเร็จด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ ที่นี้

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฅ
บทที่	
1.บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
คำถามการวิจัย.....	3
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
ข้อตกลงเบื้องต้น.....	3
ข้อจำกัดในการวิจัย.....	3
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
2.เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการและคุณภาพบริการ.....	6
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้และการเข้าถึงบริการ.....	17
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ.....	20
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	24

	หน้า
3.วิธีดำเนินการวิจัย.....	27
ประชากร.....	27
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	28
เกณฑ์การแปลผล.....	30
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	32
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	33
4.ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	34
5.สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	69
สรุปผลการวิจัย.....	69
อภิปรายผลการวิจัย.....	72
ข้อจำกัดในการศึกษาครั้งนี้.....	75
ข้อเสนอแนะจากการศึกษาครั้งนี้.....	76
ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป.....	76
รายการอ้างอิง.....	78
ภาคผนวก.....	84
ก.คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์.....	85
ข.ข้อมูลสำหรับผู้เข้าร่วมการวิจัย.....	92
ค.ใบยินยอมให้ทำการวิจัย.....	94
ง.แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล.....	96
จ.แบบวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	100
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	106

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	35
2.จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามปัจจัยสนับสนุน.....	39
3.จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามระดับความพึงพอใจโดยภาพรวม.....	43
4.ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกรายด้าน.....	44
5.ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกด้านบุคลากรในหน้าที่ต่างๆ.....	46
6.ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกด้านบุคลากรในแพทย์ตามรายชื่อ.....	48
7.ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกด้านบุคลากรในพยาบาลตามรายชื่อ.....	49
8.ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกด้านบุคลากรในเจ้าหน้าที่การเงินตามรายชื่อ....	50
9.ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกด้านบุคลากรในเจ้าหน้าที่ห้องยาตามรายชื่อ....	51
10.ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกด้านสิ่งแวดล้อมและสถานที่ตามรายชื่อ.....	52
11.ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกด้านค่าใช้จ่ายตามรายชื่อ.....	53
12.ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกด้านเวลาตามรายชื่อ	54
13.ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกด้านบริการตามรายชื่อ.....	55
14.เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการกับ ปัจจัยที่แตกต่างกันโดยใช้สถิติ t-test ในการทดสอบ.....	56
15.ความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยในการเลือกตอบระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการ กับปัจจัยสนับสนุน อันได้แก่ เหตุผลที่เข้ารับบริการจากคลินิกพิเศษฯ โดยใช้สถิติ t-test ในการทดสอบ.....	58
16.เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการกับ ปัจจัยที่แตกต่างกันโดยใช้สถิติ One-way ANOVA ในการทดสอบ.....	60
17.ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการกับ สถานภาพโดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD.....	64
18.ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการกับ รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนโดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD.....	65
19.ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการกับ ช่วงเวลาเข้ารับบริการคลินิกพิเศษฯ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD.....	66
20.ปัจจัยที่มีอิทธิพลเกี่ยวข้องเพื่อทำนายความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	67