

ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกใน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพศูนย์อนามัยที่ 11 นครศรีธรรมราช

จิรนนท์ แก้วประภาค
ศูนย์อนามัยที่ 11 นครศรีธรรมราช

การวิจัยเชิงสำรวจครั้งนี้วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการและระดับความพึงพอใจการให้บริการพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพศูนย์อนามัยที่ 11 นครศรีธรรมราชกลุ่มตัวอย่างจำนวน 378 คนคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีเจาะจงเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจ และแบบสอบถามคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation)

ผลการวิจัยพบว่าการให้บริการอย่างเท่าเทียม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 (SD = 0.65) อยู่ในระดับมากการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 (SD = 0.66) อยู่ในระดับมากการให้บริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 (SD = 0.66)การให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 (SD = 0.65)การให้คำแนะนำในการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 (SD = 0.67) และการให้บริการที่ทันสมัยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 (SD = 0.61) สำหรับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.05 (SD = 0.61)การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจในโรงพยาบาลพบว่าทุกด้านของการให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 กับความพึงพอใจ โดยมีการให้บริการอย่างเท่าเทียมและการให้บริการทันสมัยเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์สูงสุดกับความพึงพอใจ (ค่า Pearson's Correlation เท่ากับ .843 และ 1.00 ตามลำดับ)

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย โรงพยาบาลควรพิจารณาปรับปรุงระบบการนัดหมาย การจัดลำดับความสำคัญของผู้ป่วย และการจัดการขั้นตอนการรับบริการ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยได้อย่างรวดเร็ว

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ, ความพึงพอใจต่อการให้บริการ, การให้บริการทันสมัย

Factors Affecting the Quality of Outpatient Services at the Health Promotion Center 11 Nakhon Si Thammarat

Jiranat Kaewprapak

Health Promotion Center 11 Nakhon SiThammarat

This survey research aims to examine the factors affecting service quality and the satisfaction level of outpatient nursing services at the Health Promotion Center 11 Nakhon Si Thammarat. A total of 378 participants were selected through purposive sampling, and data were collected using satisfaction and service quality questionnaires. Data analysis employed descriptive statistics and Pearson's Correlation Coefficient.

The results showed that equitable service had an average score of 4.13 (SD = 0.65), promptness and timeliness scored 4.00 (SD = 0.66), sufficient service scored 4.04 (SD = 0.66), continuity of service scored 4.05 (SD = 0.65), guidance and advice scored 4.13 (SD = 0.67), and modern service scored 4.05 (SD = 0.61) — all at a high level. The overall satisfaction with services was also high, with an average score of 4.05 (SD = 0.61). Correlation analysis revealed a statistically significant positive relationship at the 0.001 level between all aspects of service quality and satisfaction. The strongest correlations with satisfaction were equitable service and modern service, with Pearson's correlation coefficients of .843 and 1.00, respectively.

Recommendations from the study include improving the hospital's appointment system, prioritizing patients, and managing service steps to better respond to patients' needs promptly.

Keywords: Service Quality, Service Satisfaction, Modern Service