

ความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บริการ  
คลินิกโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ โรงพยาบาลบางรัก



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์)  
สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล  
พ.ศ. 2555

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

Copyright by Mahidol University

ความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บริการคลินิกโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ โรงพยาบาลบางรัก  
CLIENT SATISFACTION AND NEED ASSESSMENT TOWARDS SEXUALLY TRANSMITTED  
INFECTIONS CLINIC, BANGRAK HOSPITAL

ปิยนุช โนจา 5136362 PHPH/M

วท.ม.(สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: นวรัตน์ สุวรรณผ่อง, พบ.ค.(ประชากรและการพัฒนา), ฉวีวรรณ บุญสุยา,  
M.S.P.H.(BIOSTATISTICS), สุคนธา ศิริ, Ph.D.(TROPICAL MEDICINE)

บทคัดย่อ

การให้บริการทางการแพทย์ในปัจจุบันจำเป็นที่จะต้องมีการคำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ หากมีการจัดบริการที่ได้มาตรฐานและตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการก็จะส่งผลให้เกิดความประทับใจและเกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อบริการที่ได้รับ การวิจัยนี้เป็นการศึกษาแบบภาคตัดขวางมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บริการที่คลินิกโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ โรงพยาบาลบางรักและหาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล การเข้าถึงบริการ และคุณภาพในการให้บริการ กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ ระหว่างวันที่ 1 มกราคม - 30 พฤษภาคม 2554 โดยแจกแบบสอบถามในผู้ให้บริการจำนวน 352 คน ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งหมด 300 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 85.2 วิเคราะห์โดยใช้สถิติไคสแควร์ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันและการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน รวมทั้งมีการสอบถามความต้องการโดยใช้แนวทางการพูดคุยแบบกึ่งโครงสร้างในผู้ให้บริการ 15 คน

ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้บริการคลินิกโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ โรงพยาบาลบางรักโดยรวมอยู่ในระดับดีร้อยละ 52.7 การเข้าถึงบริการของผู้ใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับดีร้อยละ 66.4 และคุณภาพในการให้บริการตามการรับรู้โดยรวมอยู่ในระดับดีร้อยละ 90.5 การเข้าถึงบริการคุณภาพบริการตามการรับรู้โดยรวมและรายด้าน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.001$ ) ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอนพบว่าตัวแปรความเห็นอกเห็นใจ ความเป็นรูปธรรมในการให้บริการและความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการสามารถทำนายความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ ร้อยละ 23.4 ( $R^2 \text{ adj} = 0.234$ ) ผู้บริหารจึงควรให้ความสำคัญต่อคุณภาพในการให้บริการและคำนึงถึงความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ ลดระยะเวลารอคอยให้สั้นลงโดยการรวมบริการให้เกิดเป็น one stop service รวมทั้งเน้นการรักษาความสะอาดสถานที่และดูแลในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่จอดรถ ซึ่งจะช่วยส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ให้บริการในที่สุด

คำสำคัญ: ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ/ประเมินความต้องการ/โรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์/โรงพยาบาลบางรัก

**CLIENT SATISFACTION AND NEED ASSESSMENT TOWARDS SEXUALLY TRANSMITTED INFECTIONS CLINIC, BANGRAK HOSPITAL**

PIYANOOT NOJA 5136362 PPH/M

M.Sc.(PUBLIC HEALTH) MAJOR IN HEALTH ADMINISTRATION

THESIS ADVISORY COMMITTEE: NAWARAT SUWANNAPONG, Ph.D. (POPULATION AND DEVELOPMENT), CHAWEEWON BOONSHUYAR, M.S.P.H.(BIOSTATISTICS), SUKONTHA SIRI, Ph.D.(TROPICAL MEDICINE)

**ABSTRACT**

While providing medical services it is necessary to consider client satisfaction. If the service meets the standards and needs of the client, it leads to a good impression and the highest level of satisfaction. The purpose of this cross-sectional study was to measure client satisfaction and assess their needs at a sexually transmitted infections clinic at Bangrak Hospital. The data were gathered from 1 January to 31 May 2011, by distributing 352 questionnaires to clients. There were 300 questionnaires returned with a return rate of 85.2%. Chi-square test, Pearson's product moment correlation coefficients, and multiple regression were used for analyses. In addition, 15 clients were interviewed in-depth using semi-structured interview guidelines.

The results showed that overall client satisfaction towards the sexually transmitted infections clinic, Bangrak Hospital was at a good level (52.7%), satisfaction with overall accessibility to services was at a good level (66.4%), and overall perceived quality of services was at a good level (90.5%). There were significant associations between overall accessibility to services, overall satisfaction with perceived quality and each dimension of perceived quality of services and client satisfaction ( $p < 0.001$ ). Stepwise multiple regression analysis revealed that empathy, tangibles and reliability could predict 23.4% of client satisfaction ( $R^2 \text{ adj} = 0.234$ ). It is recommended that the administrator should give priority on service quality and client's actual needs. Reduction of waiting time by combining services to be a one-stop service would also help improve client satisfaction. Having a clean facility, and providing all manner of facilities such as a car park could also increase client satisfaction eventually.

**KEY WORDS: CLIENT SATISFACTION / NEED ASSESSMENT / SEXUALLY TRANSMITTED INFECTIONS / BANGRAK HOSPITAL**

104 pages