

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลมหาชัย จังหวัดสมุทรสาคร

ผู้เขียน นางสาว ภาราดา บุญญศาสตร์พันธุ์

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

อาจารย์ พิษณุลักษณ์ พิษณุกุล ประธานกรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดารารัตน์ บุญเจี๊ยว กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ในแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลมหาชัย จังหวัดสมุทรสาคร วิธีการศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดย
ใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างผู้เคยรับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลมหาชัย จำนวน 398
ตัวอย่าง และนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลและทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ซึ่งนำเสนอ
ในรูปของตารางแจกแจงความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาชัย จังหวัด
สมุทรสาคร มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจใน
องค์ประกอบของบริการ ดังนี้

ด้านบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยที่มีความพึงพอใจต่อความ
ครบถ้วนของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ เป็นลำดับแรก และมีความพึงพอใจต่อการออก
ใบรับรองแพทย์หรือใบเคลมประกันเป็นลำดับสุดท้าย

ด้านราคา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยที่มีความพึงพอใจต่อค่าบริการเอกซเรย์ตรวจเลือด/ปัสสาวะและวิเคราะห์ผลเป็นลำดับแรก และมีความพึงพอใจต่อค่ายาและค่าธรรมเนียมใบรับรองแพทย์หรือใบเคลมบริษัทประกันเป็นลำดับสุดท้าย

ด้านสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยที่มีความพึงพอใจต่อทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทางเป็นลำดับแรก และมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ (ร้านขายของ โทรทัศน์สาธารณะ ร้านอาหาร) เป็นลำดับสุดท้าย

ด้านการส่งเสริมการจำหน่ายบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยที่มีความพึงพอใจต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคมเป็นลำดับแรก และมีความพึงพอใจต่อการให้ส่วนลดแก่สมาชิกของโรงพยาบาล เป็นลำดับสุดท้าย

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยที่มีความพึงพอใจต่อแพทย์เป็นลำดับแรก และมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่การเงินนอกเป็นลำดับสุดท้าย

ด้านคุณภาพหรือประโยชน์ของบริการทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยที่มีความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้รับจากเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยและเพียงพอ เป็นลำดับแรก และมีความพึงพอใจต่อด้านมีแผนผังและสัญลักษณ์แสดงทางเดินและสถานที่ต่างๆ ในโรงพยาบาลเป็นลำดับสุดท้าย

ด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยที่มีความพึงพอใจต่อการได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยาเป็นลำดับแรก และมีความพึงพอใจต่อเวลาที่ใช้ในการรอชำระเงินเป็นลำดับสุดท้าย

Independent Study Title Patient Satisfaction of the Outpatient Department,
Mahachai Hospital, Samut Sakhon Province

Author Ms. Parada Boonyasartpun

Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisory Committee

Lecturer Pichayalak Pichayakul Chairperson
Assistant Professor Dararatana Boonchaliew Member

ABSTRACT

The objective of this research was to study the patient satisfaction of the Outpatient Department, Mahachai Hospital, Samut Sakhon Province. The sample group composed of 398 patients who used the service of the Outpatient Department, Mahachai Hospital, Samut Sakhon Province. The data was collected from questionnaires and then analyzed by descriptive statistics which was presented in the form of frequency, percentage and means.

The result of the study reveals that the level of satisfaction of outpatients had the mean at a high level. The satisfaction level in each element was as follows:

The level of satisfaction in services had the mean at a high level. The satisfaction in the tools and medical equipment was in the first respect. The satisfaction in issuance of doctor's reference and insurance claim was in the last respect.

The satisfaction in prices and fees had the mean at a high level. The satisfaction in the fee of X-ray and lab was in the first respect. The satisfaction in both cost of medicine and the fee of the doctor's reference or insurance claim form were in the last respect.

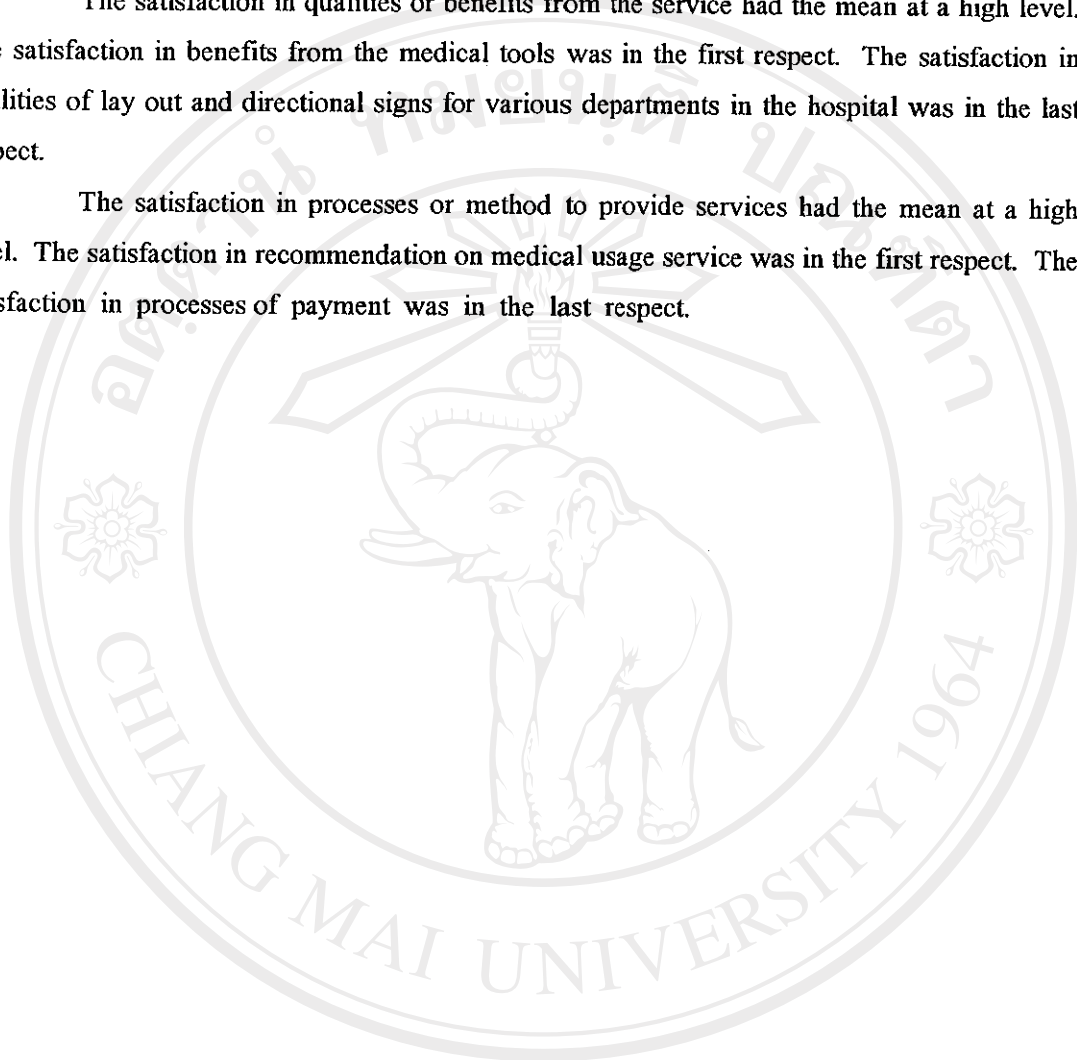
The satisfaction in locations had the mean at a high level. The satisfaction in places for location of hospital was in the first respect. The satisfaction in facilities for the other conveniences (shops, public telephones and restaurants) was in the last respect.

The satisfaction in service marketing promotion had the mean at a high level. The satisfaction in the social activities service was in the first respect. The satisfaction in discount price for the hospital members was in the last respect.

The satisfaction in service officers had the mean at a high level. The satisfaction towards doctor was in the first respect. The satisfaction in customer service officers at outpatient payment counter was in the last respect.

The satisfaction in qualities or benefits from the service had the mean at a high level. The satisfaction in benefits from the medical tools was in the first respect. The satisfaction in facilities of lay out and directional signs for various departments in the hospital was in the last respect.

The satisfaction in processes or method to provide services had the mean at a high level. The satisfaction in recommendation on medical usage service was in the first respect. The satisfaction in processes of payment was in the last respect.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved