

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ  
แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

ผู้เขียน

นางกรรณา กฤตเดชะ

ปริญญา

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รศ.ดร. จักรพันธุ์ วงษ์บูรณาแพทย์

### บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ

- 1) เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่
- 2) เพื่อศึกษาถึงปัญหา ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่
- 3) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจากผู้เข้ารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จำนวน 418 ตัวอย่าง

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อพฤติกรรมบริการเชิงวิชาชีพของผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสัมพันธภาพในการให้ความรู้ของผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อได้รับบริการ ความพึงพอใจต่อเครื่องมือ เครื่องใช้ในการอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ส่วนระดับความพึงพอใจต่อบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับบริการ ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการบริการตามที่คาดหวังในแต่ละจัดบริการ อยู่ในระดับปานกลาง

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของผู้รับบริการพบว่า ความสัมพันธ์ด้านอายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ และสิทธิบัตรการรักษาพยาบาล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของผู้รับบริการพบว่า ความสัมพันธ์ด้านเพศ สถานภาพ ที่อยู่ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ปัญหาที่ผู้รับบริการพบบ่อยครั้ง คือ การรอคอยแต่ละจุดบริการ สถานที่นั่งไม่เพียงพอที่จอดรถไม่เพียงพอ การไม่เข้าใจวิธีปฏิบัติ กฎ ระเบียบ ผู้ให้บริการมีจำนวนน้อย เจ้าหน้าที่พูดไม่ไพเราะ ระบบคอมพิวเตอร์ขัดข้องบ่อยครั้ง โดยผู้รับบริการเสนอแนะให้แผนกผู้ป่วยนอก ได้มีการแก้ไขการให้บริการ กล่าวคือ จัดที่จอดรถ และที่นั่งให้มากขึ้น ปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้น่าอยู่ จัดชั้นตอนต่าง ๆ ในการบริการ ให้กระชับ รวดเร็ว เพิ่มบุคลากรฝ่ายต่าง ๆ ให้มากขึ้น โดยเฉพาะพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ ที่ต้องแก้ไขให้มากขึ้น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

**Independent Study Title**

Satisfaction of Recipients Towards the Out-Patient  
Service Section, Maharaj Nakom Chiang Mai Hospital

**Author**

Mrs. Karuna Karuehatecha

**Degree**

Master of Public Administration

**Independent Study Advisor**

Assoc. Prof. Chakrapand Wongburanawat

**Abstract**

This independent study entitled “Satisfaction of Recipients toward the Out-Patient Services Section, Maharaj Nakom Chiang Mai Hospital” has the following objectives:

- 1) To study the satisfaction of recipients toward the Out - Patient Services Section, Maharaj Nakom Chiang Mai Hospital;
- 2) To study problems and opinions of recipients toward the Out - Patient Services Section, Maharaj Nakom Chiang Mai Hospital; and
- 3) To find out relationship between personal factors and the satisfaction of recipients towards the Out - Patient Services Section, Maharaj Nakom Chiang Mai Hospital.

Data are collected by means of questionnaire administered to the sampling units derived from 418 samplings from the Out - Patient Services Section, Maharaj Nakom Chiang Mai Hospital

Results of the study revealed that the satisfaction of recipients towards professional services of the service personnel, towards relationship in knowledge provision of the service personnel, towards expenses for the service received, and

towards the equipment weighs on high scale. But the satisfaction towards personality of the service personnel, towards the convenience received, and towards the quality of services expected at each service weighs on medium scale.

As regards relationship between personal factors and satisfaction of the recipients, it is found that the relationship in terms of age, occupation, education level, income, and medical patent has correlation with the satisfaction of recipients toward the Out - Patient Services Section, Maharaj Nakorn Chiang Mai Hospital with statistical significance 0.05.

As regards relationship between personal factors and satisfaction of the recipients, it is found that the relationship in terms of sex, status, and residence has no correlation with the satisfaction of recipients toward the Out - Patient Services Section, Maharaj Nakorn Chiang Mai Hospital with statistical significance 0.05.

The problems encountered often by recipients include a long waiting at each stage, insufficient seats and parking space, lack of a know-how and of rules and regulations, understaffed, impolite personnel, and computer often being out of order. In order to solve the services problem, the recipients give suggestions to OPD that more parking lots and seats should be provided, environment should be improved, processes of service rendering should be expedited, and more personnel should be added, especially the etiquette of service personnel should be improved.