

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก
ของโรงพยาบาลภาครัฐ ในจังหวัดนครปฐม

ผู้เขียน นางสาวอภิญญา ดีเยี่ยม

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์อุเทน ปัญโญ ประธานกรรมการ

รองศาสตราจารย์บุญสวาท พฤทธิกันนท์ กรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดาร์รัตน์ บุญเฉลียว กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลภาครัฐในจังหวัดนครปฐม โดยศึกษาจากผู้มารับบริการจากแผนกผู้ป่วยนอกในเดือนสิงหาคม - กันยายน 2548 จำนวน 400 คน โดยเลือกแบบโควตา เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลภาครัฐในจังหวัดนครปฐม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพอใจรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งในส่วนของความพึงพอใจต่อห้องบัตร ห้องตรวจโรค ห้องเอกซเรย์ ห้องปฏิบัติการและชันสูตรผู้ป่วยนอก ห้องยา ห้องการเงิน และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ ของโรงพยาบาล

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่าเพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง ผู้รับบริการกลุ่มอายุ 45 - 54 ปี มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอายุอื่น ๆ ผู้ที่มีอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ อาชีพผู้ประกอบการมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอาชีพอื่น ๆ และผู้ใช้สิทธิบัตรสุขภาพ 30 บาท มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มที่ใช้สิทธิในการรักษาอื่น ๆ

Independent Study Title Patients Satisfaction Regarding Outpatient Services at
Government Hospitals in Nakhon Pathom Province

Author Miss Apinya Deeieam

Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisory Committee

Associate Professor Uthen Panyo Chairperson

Associate Professor Boonsawart Prucksikanont Member

Assistant Professor Dararatana Boonchaliew Member

ABSTRACT

The purpose of this study was to study the level of Patients Satisfaction Regarding Outpatient Services at Government Hospitals in Nakhon Pathom Province. Sample were 400 clients came to out-patient service for health services in August-September, 2005. Statistics used in analyzing the data included frequency distribution, percentage, mean and standard deviation.

The result of the study:-

The Patients Satisfaction Regarding Outpatient Services at Government Hospitals in Nakhon Pathom Province was at moderate level. As for specific aspects, they had moderate level in Medical record department, Out patient department, X - Rays, Laboratory, Pharmacy department, Finance department and environment.

When personal factors were compared, male recipients had higher satisfaction than female, those of 45 - 54 years of age had the highest level of satisfaction, those with other such as agriculture had the higher level of satisfaction as did those who used health insurance.