

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลกองบิน 41

ผู้เขียน นางสาวพิมพ์ขวัญ สุขสันต์ศิริกุล

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์อรพิน สันติธีรากุล
อาจารย์ ดร. นฤมล กิมภากรณ์

ประธานกรรมการ
กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลกองบิน 41 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งเก็บจากผู้ที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลกองบิน 41 จำนวนทั้งสิ้น 400 ราย การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 20-29 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. ประกอบอาชีพข้าราชการ/ลูกจ้าง มีรายได้ต่อเดือนจำนวน ต่ำกว่า 10,000 บาท และใช้สิทธิเบิกตรงจากกรมบัญชีกลางในการชำระค่ารักษาพยาบาล

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดและคุณภาพบริการในระดับมากทุกด้าน ซึ่งเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งปรากฏทางกายภาพ ด้านราคา ด้านสถานที่หรือช่องทางให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านส่งเสริมการตลาด และด้านบุคลากรที่ให้บริการ โดยแบ่งออกเป็นด้านต่างๆดังต่อไปนี้

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ยาที่ได้รับมีคุณภาพสูง รองลงมา ยาที่ได้รับตรงกับความคาดหวัง และสามารถตรวจรักษาและวินิจฉัยโรคได้ครบทุกโรค ตามลำดับ ตามลำดับ

ด้านราคา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่อปัจจัยค่ายาเหมาะสมกับคุณภาพ มากที่สุด รองลงมา ค่ารักษาเหมาะสมกับคุณภาพบริการ ตามลำดับ

ด้านสถานที่และช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ท่าเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง รองลงมา เวลาในการเปิด-ปิดบริการ เหมาะสม และมีบริการโทรสอบถามและนัดหมายได้ ตามลำดับ

ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ให้บริการน้ำดื่ม หนังสือขณะนั่งรอ รองลงมา โรงพยาบาลมีส่วนร่วมต่อกิจกรรมทางสังคม และ มีการแจกเอกสารข้อมูลความรู้ โบรชัวร์ ตามลำดับ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการที่โรงพยาบาลมีบุคลากร (แพทย์ พยาบาล เภสัช) เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ระยะเวลาที่ใช้ในการ X-Ray ตรวจเลือด ปัสสาวะ วิเคราะห์ผล มีความรวดเร็ว

ด้านสิ่งปรากฎทางกายภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ในโรงพยาบาลอากาศสามารถถ่ายเทได้ดี รองลงมา อาคารสถานที่สะอาด และห้องน้ำสะอาด ตามลำดับ

ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ระยะเวลาที่ใช้ในการรอรับยารวดเร็วรวมถึงมีความปลอดภัยในขั้นตอนการบริการ รองลงมา มีการจัดตารางนัดหมายที่ดี ตามลำดับ

ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ บุคลากร (แพทย์ พยาบาล เภสัช) ดูแลสะอาดเรียบร้อย รองลงมา บุคลากร (แพทย์ พยาบาล เภสัช) มีอัธยาศัยดี มีกริยามารยาท มีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง และบุคลากร (แพทย์ พยาบาล เภสัช) มีบุคลิกภาพที่ดีมีความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ

Independent Study Title Patients Satisfaction Towards Outpatient Services at Wing 41 Hospital

Author Miss Pimkhwan Suksansirikul

Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisory Committee

Associate Professor Orapin Santidhirakul Chairperson

Lecturer Dr. Narumon Kimpakorn Member

ABSTRACT

The purpose of this independent study was to investigate the satisfaction of people who obtained services from the Out Patient Department of the Wing 41 Hospital. The data collecting tool used in this study was questionnaires. They were used to collect data from 400 people who obtained services from the Out Patient Department of the Wing 41 Hospital. For data analyzing, descriptive statistics including frequencies, percentages, and means were employed.

The study results revealed that most questionnaire respondents were female aged 20 – 29 years old. They were married and held high school or vocational school certificates. Their occupations were civil servants or employees with a monthly salary of less than 10,000 baht. They got direct compensation from the Comptroller General's Department to pay for treatment fees.

Overall questionnaire respondents expressed their high level of satisfaction on every aspect of marketing mix and service quality. Ranking from the most to the least satisfaction, the respondents satisfied with service quality, physical appearance, price, place or service channel, service procedure, product and service, promotion, and service personnel, respectively.

For the aspect of product and service, the respondents showed their satisfaction in a high level. The top three factors that the respondents satisfied with were that they got high quality medicine; they were given the medicine as they expected; and they could get the diagnosis and treatment for all diseases, respectively.

Regarding the price aspect, the questionnaire respondents also showed their overall satisfaction in the high level. They reported that they satisfied with the price when comparing to the medicine quality the most, and they satisfied with the price when comparing to the quality of services for the second most.

Concerning the aspect of place and service channel, the study found that the questionnaire respondents showed their high level of satisfaction on this aspect. The top three factors were the convenient location, the suitable service hours, and the available telephone service, respectively.

In terms of the promotion aspect, the questionnaire respondents reported their overall satisfaction in the high level. The top three factors that the respondents satisfied with were that the hospital provided drinking water and books for waiting people; the hospital organized or participated in social activities; and the hospital had distributed knowledgeable and informative documents and brochures, respectively.

For the service personnel aspect, the questionnaire respondents satisfied with the fact that the hospital had sufficient medical staff (doctors, nurses, pharmacists) the most. And the respondents reported their least satisfaction on the time spent on the X-Ray procedure, blood and urine examination, and the speed of test analysis.

Regarding the physical appearances, the questionnaires respondents showed their high level of satisfaction on this aspect. The top three factors were that the hospital had the good ventilation system; clean buildings, and clean restrooms, respectively.

Concerning the aspect of service procedure, the questionnaire respondents reported their high satisfaction on the aspect. The top three factors were the speed of medicine given, the safety of service procedure, and the well organization of the appointment time table, respectively.

For the aspect regarding the service quality, the questionnaire respondents expressed their overall satisfaction on this aspect in the high level. The top three factors that the respondents satisfied with were that the medical staff (doctors, nurses, pharmacists) looked neat and clean; the medical staff were friendly and polite; and the medical staff had good and trustworthy personality, respectively.