หัวข้อเรื่อง	ความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเมืองฉะเชิงเทรา
โดย	นางสาวโนรี ท้วมจั่น
อาจารย์ผู้ควบคุม	รองศาสตราจารย์ ดร.กิ่งพร ทองใบ
ระดับการศึกษา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารองค์การ
คณะวิชา	บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม
พ.ศ.	2541

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษา และเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เข้ามารับบริการโรงพยาบาลเมืองฉะเชิงเทรา 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความสะดวก รวดเร็ว มนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ อุปกรณ์การรักษา ความสามารถในการรักษาพยาบาล ข้อมูลที่ได้รับ และสภาพแวดล้อมภายในโรงพยาบาล เข้ามารับบริการในแผนกผู้ป่วยนอก จำแนก เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ภูมิลำเนา และจำนวนครั้งที่มารับบริการ ที่ต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้เข้ามารับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเมืองฉะเชิงเทรา ที่มารับบริการในระหว่างวันที่ 1 - 12 มิถุนายน 2541 จำนวน 200 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การหาค่า Chi - square test

ผลจากการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของผู้เข้ามารับบริการ ในแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเมืองฉะเชิงเทรา ส่วนมากเป็นผู้หญิง ร้อยละ 55.0 อายุอยู่ในช่วง 25 - 34 ปี ร้อยละ 34.5 ประกอบอาชีพรับราชการ ร้อยละ 32.0 ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีขึ้นไป ร้อยละ 29.5 ภูมิลำเนาส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในอำเภอเมืองฉะเชิงเทรา ร้อยละ 56.0 และจำนวนครั้งที่มารับบริการนั้นมากกว่า 1 ครั้ง ร้อยละ 79.0

SPU CHONBURI

2. ความพึงพอใจของผู้เข้ามารับบริการ ในแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเมืองฉะเชิงเทรา ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงตามลำดับได้แก่ ด้านอุปกรณ์การรักษา ด้านมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ ด้านความสามารถในการรักษาพยาบาล ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านข้อมูลที่ได้รับ ด้านสภาพแวดล้อม

3. ตัวแปรปัจจัยทางสังคมของผู้เข้ารับบริการในด้าน เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ภูมิลำเนา และจำนวนครั้งที่รับบริการ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับอัลฟา = 0.05

จากผลการศึกษาผู้ศึกษาเห็นว่า ทางโรงพยาบาลเมืองฉะเชิงเทรา ควรมีการพัฒนาปรับปรุงในด้าน ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการทางแพทย์ การสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ การพัฒนาด้านบทบาทของเจ้าหน้าที่ การพัฒนาสภาพแวดล้อมในโรงพยาบาลและด้านการส่งเสริมขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล

SPU CHONBURI

Study Title	PATIENT SATISFACTION WITH THE SERVICE OF O.P.D. CHACHOENGSAO HOSPITAL.
Student	MISS. NOREE TUAMCHAN
Advisor	ASSOCIATE PROFESSOR, DR.KINGPORN THAOGBAI
Level of Study	MASTER OF ARTS (ORGANIZATION MANAGEMENT)
Faculty	GRADUATE SCHOOL, SRIPATUM UNIVERSITY
Year	1998

ABSTRACT

The objectives of this research were to study and compare the patient satisfaction with the service of Chachoengsao hospital in 6 aspects i.e, convenience, promptness, human relations, instruments, ability of curing, information environmental condition. The service users in O.P.D. were classified according to sex, age, occupation, study level, place of residence and the different amount of contacting time.

The sample group were the service users in O.P.D. at Chachoengsao hospital between 1 - 12 June 1998, consisted of 200 patients.

The instrument to data collecting was Likert - type five - point questionnaire rating scale. The statistical data analysis was percentage, mean and Chi - square test.

The findings were as follows.

1) The social factors of patients at Chachoengsao hospital, most of them were woman (55.0%) aged between 25 - 34 years old (34.5%) government officers (32.0%) holders of bachelor degree or above (29.5%) local residence (56.0%) and the amount of times for using service more than once (79.0%).

SPU CHONBURI

2) As a whole level of satisfaction of O.P.D. patients was at the medium level and judging by cach aspect the priority was the ability of curing, human relations, instruments, convenience, promptness, information, environmental condition.

3) Sex, age, occupation, educational level, place of residence and amount of contacting time significantly related to satisfaction, while the rest of the social factors did.

It was suggested that the hospital should find the way to improve promptness of service, human relations, instruments, ability of curing, information, environmental condition, role and morale of the hospital personnel.

SPU CHONBURI