

ชื่อเรื่อง	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลโพนพิสัย อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย	
ผู้วิจัย	อัครินทร์ สุฝน	ปริญญา ปร.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์)
กรรมการที่ปรึกษา	อาจารย์วิทยา เจริญศิริ	ประธานกรรมการ
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.สมเกียรติ เกียรติเจริญ	กรรมการ
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ยุภาพร ยูภาส	กรรมการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2553

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลโพนพิสัย อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นผู้รับบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลโพนพิสัย อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย 6 ประเภทงานบริการ ได้แก่ งานตรวจโรคทั่วไป งานทันตกรรม งานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน งานคลินิกพิเศษ งานศูนย์สุขภาพชุมชน และงานแพทย์แผนไทย ได้กลุ่มตัวอย่างคำนวณทางสถิติตามวิธีการของ ทาโร ยามาเน จำนวน 397 คน สุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วนของผู้รับบริการแล้วสุ่มแบบบังเอิญกับผู้รับบริการด้วยแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของลิเคิร์ท ได้ทดสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .92 เมื่อรวบรวมข้อมูลแล้วใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบความแตกต่างใช้ F -test (One - way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กรณีพบความแตกต่างใช้สถิติเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD

ผลการวิจัยพบว่า

1. ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในงานบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลโพนพิสัย อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ งานบริการตรวจโรคทั่วไป ร้อยละ 48.1 งานบริการอุบัติเหตุและ ฉุกเฉิน ร้อยละ 30.2 งานบริการทันตกรรม ร้อยละ 11.6

งานบริการคลินิกพิเศษร้อยละ 4.3 งานบริการศูนย์สุขภาพชุมชนร้อยละ 3.8 และงานบริการแพทย์แผนไทยร้อยละ 2.0 และความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลโพนพิสัย อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเมื่อจำแนกรายด้านพบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจและด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลโพนพิสัย อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย จำแนกประเภทงานบริการพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการ โดยรวมและทุกด้านแตกต่างกัน

3. ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามในงานบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลโพนพิสัย อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ดังนี้ ด้านความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ผู้รับบริการควรได้รับการตรวจวินิจฉัยโรคทางห้องปฏิบัติการ และมีแพทย์ตรวจรักษาโรคที่เพียงพอกับผู้ป่วยที่มารับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการห้องน้ำควรมีอย่างเพียงพอและสะอาด และควรมีเก้าอี้สำหรับนั่งรอรับบริการที่เพียงพอ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ไม่ควรให้ผู้รับบริการรอนานเกินเวลาที่กำหนด ควรมีเอกสารประกอบการใช้ยา ด้านการตอบสนองในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความเต็มใจความ และเจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้น ด้านการเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความสุภาพอย่างเป็นมิตรเจ้าหน้าที่ห้องบัตรควรใช้วาจาสุภาพ

Title: Satisfaction of Service Receiver on Service Quality of Outpatients at
Phon phisai Hospital, Phon Phisai District, Nong Khai Province

Author: Akarin Soofon **Degree:** M.P.A. (Public Administration)

Advisors: Mr. Witaya Charoensiri Chairman
Asst. Prof. Dr. Somkeit Keitcharoen Committee
Asst. Prof. Yupaporn Yupas Committee

RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY 2010

ABSTRACT

The research aimed to study and compare the satisfaction of service receiver on service quality of outpatients at Phon Phisai Hospital, Phon Phisai district, Nong Khai province. Subjects for this research, selected through a stratified random sampling and simple random sampling, were 398 outpatients who had been service receivers with 6 types of services: general diagnosis, dentistry, emergency accident, special clinic, community health center and Thai traditional medicine. The instrument used in the research was a rating scale questionnaire with .92 of reliability. The statistics used for analyzing data were frequency, percentage, mean, standard deviation *F*-test (One-way ANOVA) with the testing significant differences at the .05 level

The results were as follows:

1. The overall of the satisfaction of service receiver on service quality of outpatients at Phon Phisai Hospital, Phon Phisai district, Nong Khai province was rated at a high level. According to the service types, it was shown at a high level in 2 types: general diagnosis and community health center. There were shown at the moderately level in 4 types of service: dentistry, emergency accident, Thai traditional medicine and special clinic.

2. The comparison of the satisfaction of service receiver on service quality of outpatients at Phon Phisai Hospital, Phonpisai district, Nong Khai province classified by service types was significant difference at .05 level.

3. The subject group suggested that the service receiver should be diagnosed in the laboratory and there should be sufficient physicians. The toilet should be hygienic and sufficient. There should be sufficient seats for waiting. The service receivers should not wait for long time. There should be documents for medicine direction. The officers should be minded-services. The officers should work enthusiastically. The officers should be also polite and friendly. Finally the officers who had worked in the register should speak politely.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY