

วัตถุประสงค์การวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลแพทย์รังสิต เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลแพทย์รังสิต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และวิธีการรับบริการกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย คือ ผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลแพทย์รังสิต จำนวน 274 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิและแบบสะดวก ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test ค่า F-test และวิธี LSD ใช้ในกรณีค่า F- testทดสอบแล้วได้ค่าที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ผลการวิจัยพบว่า

ผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลแพทย์รังสิต ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นพนักงานบริษัท/เอกชน และมีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท โดยใช้สิทธิเงินสด

ระดับความความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลแพทย์รังสิต โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้รับบริการโรงพยาบาลแพทย์รังสิตอยู่ในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดตามลำดับคือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านความพร้อมในการให้บริการตรวจรักษาแผนกผู้ป่วยนอก ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านราคา และด้านภาพลักษณ์องค์กร

เมื่อเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลแพทย์รังสิต โดยจำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้ สิทธิในการใช้บริการ จากผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

The purposes of this research were to study the customer's satisfaction with service quality of Outpatient Department in Rangsit General Hospital, and to compare their satisfaction, classified by their personal factors medical service right. The samples were 274 customers, collected through stratified random sampling and convenient sampling. Statistical Package was employed to analyse the data. The following statistics were percentage, mean, standard deviation, t-test, and F-test with statistical significance of .05 level.

The research results revealed that:

The majority of customers were females, aged 31-40 year old, married, and graduated. They were employed at private company with monthly incomes of less than 10,000 bath. They preferred cash right of medical service.

Overall, their satisfaction with hospital service was at a moderate level. Taking each aspect into consideration, it was found that their satisfaction was also at a moderate level in the respective aspects, for example, reliability, service mind, service process, price, and organization image.

Having compared their satisfaction with the service, classified by their personal factors, for example, sex, age marital status, highest education level, occupation, income, and medical service right, it was found that in overall their satisfaction with hospital service was not significantly different at .05 level.