

## บทคัดย่อ

168866

ชื่อภาคนิพนธ์ : ความพึงพอใจของผู้มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอก  
โรงพยาบาลค่ายเม็งรายมหาราช  
ชื่อผู้เขียน : พ.ต. หญิง พัชรี ธวัชพิระชัย  
ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)  
ปีการศึกษา : 2548

---

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ 1.ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก และ 2. ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก ของโรงพยาบาลค่ายเม็งรายมหาราช จังหวัดเชียงราย

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษามี 300 คน ได้จากการสุ่มตัวอย่างโดยบังเอิญจาก ผู้มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลค่ายเม็งรายมหาราช ในช่วงเดือน สิงหาคม 2548 รวบรวมข้อมูลโดยให้กลุ่มตัวอย่างกรอกแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ในการทดสอบได้แก่ t - test และ F - test

ผลการศึกษาพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก( $\bar{x} = 3.79$  จากคะแนนเต็ม 5.00)ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ ( $\bar{x} = 3.83$ )ด้านสถานที่ ( $\bar{x} = 3.82$ ) และด้านคุณภาพการให้บริการ ( $\bar{x} = 3.81$ ) ด้านกระบวนการบริการ เป็นด้านที่มีความพึงพอใจปานกลาง( $\bar{x} = 3.58$ )ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้มารับบริการพบว่า เพศ อายุ การศึกษา รายได้ เหตุผลในการมารับบริการ ประสบการณ์ในการมารับบริการ และสิทธิในการรักษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ เพศหญิงมีความพึงพอใจในการมารับบริการมากกว่าเพศชาย ผู้มีอายุระหว่าง 31 - 50 ปี มีความพึงพอใจในการมารับบริการมากกว่าระดับอายุอื่นๆ ผู้ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจในการมารับบริการมากกว่าระดับอื่น ผู้มีรายได้มากกว่า 10,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในการมารับบริการมากกว่าผู้มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ผู้ที่มีเหตุผลในการมารับบริการว่าเป็นเพราะเจ้าหน้าที่และแพทย์เอาใจใส่มีความพึงพอใจในการมารับบริการมากกว่าเหตุผลอื่น ผู้ที่มารับบริการที่มีประสบการณ์ในการมารับบริการ จำนวน 1 - 10 ครั้ง มีความพึง

168866

พอใจในการมารับบริการมากกว่าผู้ที่เพิ่งมาครั้งแรกและผู้ที่เคยมามากกว่า 10 ครั้งขึ้นไป และผู้ที่มี  
สิทธิในการรักษาแบบข้าราชการมีความพึงพอใจในการมารับบริการมากกว่าผู้ใช้สิทธิอื่น ส่วนอาชีพ  
และประเภทของการมารับบริการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

#### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอน และป้ายต่างๆ เพิ่มความชัดเจนให้แก่ผู้มา  
รับบริการ ให้มากขึ้น
2. ควรจัดทำแผนเพิ่มบุคลากรให้เพียงพอกับจำนวนผู้มารับบริการที่เพิ่มมากขึ้นเพื่อ  
เพิ่มความเร็ว และควรมีการจัดการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ
3. ควรจัดระเบียบของสถานที่ให้เป็นระเบียบ ขยายสถานที่เพิ่มเติม ให้อากาศ  
ถ่ายเท สะดวก มีการจัดการด้านการปลอดเชื้อที่ดี รวมถึงความสะอาด แสงสว่างที่เพียงพอ

## ABSTRACT

168866

**Title of Research Paper** : Satisfaction of Users of Services in the Out-Patient  
Department of the Mengrai Maharaj Camp Hospital

**Author** : Maj.Palchalee Thawatpeerachai

**Degree** : Master of Arts (Social Development)

**Year** : 2005

---

The two objectives of the study were (1) to reveal the degree of the users' satisfaction with the services in the Out-Patient Department (OPD) of the Mengrai Maharaj Camp Hospital in Chiangrai Province.

Accidental random sampling was used to select the sample of 300 people who came for services at the OPD of the Mengrai Maharaj Camp Hospital in August 2005, A questionnaire was employed as a research tool. Percentage, mean and standard deviation were used to describe the data, and t-test and F-test to test the hypotheses.

### **The findings were summarized below**

1. The service users were satisfied with the services at a high level ( $\bar{X} = 3.79$  out of 5). The first three components of satisfaction that were the most satisfactory were the service staff ( $\bar{X} = 3.83$ ), place ( $\bar{X} = 3.82$ ), and quality ( $\bar{X} = 3.81$ ). The service users were the least satisfied with the service procedures. The factors found to have a significant relationship with the service users Satisfaction were sex, age, education, income, reason for coming for the service, experience in getting the service, and the right for medical care. That is, women were more satisfied with the service than men. The 51-year-old group was more satisfied with the service than the less than 30-year-old group and the 31 to 50-year-old group. Those who completed secondary school were more satisfied with the service than those who had lower or higher education. Those whose income was 10,000 baht or more were more satisfied with the service than those who had a lower income. Those who gave the reason for coming to get a service at the hospital that the medical staff paid close attention to the patients to were more satisfied than those who gave other reasons

**168866**

. Those who used to come for the service for 1-10 times were more satisfied than those who came for the first time and those who used to come here more than 10 times . Those who had the same right as government officials in medical care were more satisfied than those who used other rights. On the other hand, occupation and type of service one came for had no relationship with the service satisfaction.

**Recommendations**

1. Service procedures should be clearly explained and signs should be clearly and easily seen.
2. Enough hospital personnel should be recruited to speed up the services. Training should also be given to the service staff.
3. Germ-free cleanliness, ventilation and lighting in the waiting room should be handled.