

ชื่อเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลมหาสารคามอินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดมหาสารคาม

ผู้วิจัย กานต์วี บัวบุญ ปริญา รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์)

กรรมการที่ปรึกษา ผศ.ดร.เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร ประธานกรรมการ
ดร.ภักดี โพธิ์สิงห์ กรรมการ
ดร.วิทยา เจริญศิริ กรรมการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2557

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลมหาสารคามอินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดมหาสารคาม และความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 381 คน ที่ได้มาโดยการสุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยกำหนดตัวแปรอิสระ 10 ตัวแปร ได้แก่ เพศ รายได้ ระดับการศึกษา ประเภทของการใช้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านระบบการให้บริการ ด้านระยะเวลาให้บริการ ด้านพฤติกรรมพนักงาน ด้านข้อมูลการให้บริการ และด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05

สรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านความน่าเชื่อถือ ใ้วางใจ ด้านความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ด้านการเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการตอบสนองในการให้บริการ
2. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลมหาสารคามอินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดมหาสารคาม ได้แก่ รายได้ของผู้ใช้บริการ พฤติกรรมของพนักงาน ข้อมูลการให้บริการ และความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ โดยตัวแปรดังกล่าวสามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจต่อการบริการ ได้ร้อยละ 90.90 ($R^2=0.909$, ค่า $F = 371.681$)

3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของโรงพยาบาลมหาสารคาม อินเทอร์เน็ตชั้นแนล จังหวัดมหาสารคาม ดังนี้ ด้านระบบการให้บริการควรปรับปรุงบริการให้ รวดเร็วและมีความเสมอภาคในการบริการ ด้านระยะเวลาการให้บริการกรณีมีการตรวจพิเศษ ควรแจ้งเวลาที่ชัดเจนต่อผู้รับบริการและให้บริการตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ ด้านพฤติกรรม ของพนักงานควรมีความเชี่ยวชาญในการให้บริการและมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ด้านข้อมูลการให้บริการก่อนการตรวจพิเศษหรือทำหัตถการกับผู้รับบริการทุกครั้งควรมี เจ้าหน้าที่มาชี้แจงและให้ข้อมูลกับผู้รับบริการจนเข้าใจก่อน และต้องถามความสมัครใจของ ผู้รับบริการก่อน ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ควรมีความทันสมัยและพร้อมใช้ตลอดเวลา



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

TITLE: Factors Affecting Patients' Satisfaction in Mahasarakham
International Hospital

AUTHOR: Kanrawee Buaboon **DEGREE:** M.P.A. (Public Administration)

ADVISORS: Asst. Prof. Dr. Saowalak Kosolkitiamporn Chairman
Dr. Pakdee Phosing Committee
Dr. Witaya Charoensiri Committee

RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY, 2014

ABSTRACT

The objectives of this research were to study the factors affecting patients' satisfaction in Mahasarakham International Hospital and also opinions and suggestions on effective services. 381 patients were randomly selected as sample group of this research. The research was done through rating scales by designating 10 independent variables consisted of sex, income, level of education, type of service, location of service, service system, length of service, personnels' behavior, service information, and medical equipment. Statistics used in this research were mean, standard deviation (SD.) and multiple regression analysis by designating statistical significance at .05.

The results of the study were as follows;

1. Overall patients' satisfaction assessed at good level in every type of service. The level of satisfaction arranged in order from the greatest to the least were reliability, confidence, service mind, tangibles and responsiveness.

2. Factors affecting patients' satisfaction in Mahasarakham International were income, personnels' behavior, service information and medical equipment. Those variables indicated the variances of service satisfaction at 90.90 ($R^2=0.909$, $F=371.681$)

3. Opinions and suggestions on services provided by Mahasarakham International Hospital, Mahasarakham were as follows : In terms of service system, the

service system should be faster and impartial. In terms of length of service, there should be a schedule management for a patient who has a special case to notify their exact appointment . In terms of personnels' behavior, personnels should have capability, ability and proficiency and they should also be active and energetic in giving services. In terms of service information, before having an operation, a patient should be explained all the useful information to make sure they understand the process before making a decision. In terms of medical equipment, all the equipment should always be modern and ready to be used all the time or when necessary.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY