

ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพการให้บริการ
ของโรงพยาบาลปทุมธานี

นางสาวเข็มจิรา พุ่มกาหลง

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ธุรกิจระหว่างประเทศ

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

พ.ศ. 2553

ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพการให้บริการ
ของโรงพยาบาลปทุมธานี

นางสาวเข็มจิรา พุ่มกาหลง

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ธุรกิจระหว่างประเทศ

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

พ.ศ. 2553

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพการให้บริการของ

โรงพยาบาลปทุมธานี

Outpatient Satisfaction towards Service Quality of
Pathumthani Hospital

โดย

นางสาวเข็มจิรา พุ่มกาหลง

วิชาเอก

ธุรกิจระหว่างประเทศ

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพรรณณี อินทร์แก้ว

คณะกรรมการ พิจารณางานการค้นคว้าอิสระฉบับนี้แล้ว มีมติเห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตได้

Rirayut P.

..... ประธานกรรมการ

(ดร.พิรุยุทธ์ พัฒน์ชนญาณนท์)

ทงกัน ใสงกภาพ

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทรรศิน ศรีวราพงศ์)

[Signature]

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพรรณณี อินทร์แก้ว)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติการค้นคว้าอิสระฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

[Signature]

..... คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ชนงกรณ์ กุณฺทลบุตร)

วันที่ 15 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2554

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพการให้บริการ ของโรงพยาบาลปทุมธานี
ชื่อ	นางสาวเข็มจิรา พุ่มกาหลง
อาจารย์ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพรรณิ อินทร์แก้ว
วิชาเอก	ธุรกิจระหว่างประเทศ
ปีการศึกษา	2553

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาถึง ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลปทุมธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่เข้ามาใช้บริการในโรงพยาบาลปทุมธานี โดยผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลของกลุ่มผู้ที่มารับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลปทุมธานี จำนวน 420 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการใน โรงพยาบาลปทุมธานี ส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง มีอายุ 51-60 ปี อาชีพธุรกิจส่วนตัวรับจ้าง แผนกที่มารับบริการมากที่สุดคือ แผนกอายุรกรรม ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจทั้ง 5 ด้าน สรุปได้ว่า ผู้ที่มารับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลปทุมธานีอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสามารถเรียงลำดับความพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ด้านความน่าเชื่อถือ โดยให้ความสำคัญในเรื่องแพทย์และพยาบาลปกปิดข้อมูลในการรักษาและมีห้องตรวจร่างกายที่มิดชิด ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ โดยให้ความสำคัญในเรื่องโรงพยาบาลใช้ยาและเวชภัณฑ์ที่มีคุณภาพดีและได้รับยาในปริมาณที่มาก ด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ โดยให้ความสำคัญในเรื่อง การดูแลและเอาใจใส่ของแพทย์ที่มีต่อผู้มารับบริการอย่างจริงใจและเป็นกันเองในการตรวจรักษา ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการให้ความสำคัญในเรื่องโรงพยาบาลปทุมธานีมีทำเลที่ตั้งเหมาะสมในการเดินทาง และ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ให้ความสำคัญในเรื่องอาคารและสถานที่ของ โรงพยาบาลมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยไม่แออัด และมีแสงสว่างเพียงพอ ตามลำดับ

Independent Study Title	Outpatient Satisfaction towards Service Quality of Pathumthani Hospital
Name	Miss Khemjira Poomkalong
Advisor	Assistant Professor Supanee Inkeaw
Major	International Business
Academic Year	2010

ABSTRACT

The purpose of the study was to examine the outpatient satisfaction towards the service quality of Pathumthani Hospital. The data were collected through the questionnaires distributed to 420 outpatients in Pathumthani Hospital.

The study showed that the majority of outpatients in Pathumthani Hospital were female, between 51-60 years old, owned private business or were employees, used Medicine Department service. The results of study on satisfaction levels of the 5 aspects could be concluded that the outpatient satisfaction towards the service quality of Pathumthani Hospital was at a moderate level. The satisfaction levels could be ranked from high to low as follows, according to the aspect of reliability of doctors and nurses, the outpatients gave precedence to their confidential treatment of all communications and records and the patient examination rooms with closed doors. As regards the trust aspect, the outpatients focused on good quality and sufficient quantity of medicines and medical supplies. With regard to the understanding aspect, the respondents emphasized on sincere and friendly care-taking of the doctors. Regarding the responsiveness respect, the respondents placed importance on the appropriate and easy-to-go location of Pathumthani Hospital. Pertaining to the tangibility aspect, the respondents emphasized on the cleanliness, tidiness, not crowded and sufficient light respectively.

