

ชื่อเรื่อง	การศึกษาคุณภาพของการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์	
ผู้วิจัย	นิติกร คำชัย	
กรรมการควบคุม	รองศาสตราจารย์ประชัน ตะเนวัน	ประธานกรรมการ
	รองศาสตราจารย์ประสิทธิ์ สุวรรณรักษ์	กรรมการ
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประกิจ จันทะเคียน	กรรมการ
ปริญญา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต	สาขา รัฐประศาสนศาสตร์
สถานศึกษา	มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์	ปีที่พิมพ์ 2553

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ใน 8 ด้าน ได้แก่ ด้านความสะดวกในการใช้บริการ ด้านอัตรายศไมตรี ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการให้ความรู้ คำแนะนำ และคำปรึกษา ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านความพร้อมที่จะให้การรักษาพยาบาล ด้านจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ และด้านราคา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 70 คน ได้จากการกำหนดโควต้าแล้วใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมี 3 ลักษณะ ได้แก่ แบบตรวจสอบรายการ (Checklist) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) และแบบปลายเปิด (Open Form) ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เท่ากับ 0.9441 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า

1. คุณภาพของการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านที่ 1 ความสะดวกในการใช้บริการ ด้านที่ 3 ความเป็นรูปธรรมของการบริการและด้านที่ 6 ความพร้อมที่จะให้การรักษาพยาบาล สำหรับด้านที่พบว่าอยู่ในระดับมาก จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านที่ 2 อัตรายศไมตรี ด้านที่ 4 การให้ความรู้ คำแนะนำ และคำปรึกษา ด้านที่ 5 ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านที่ 7 จริยธรรมของเจ้าหน้าที่ และด้านที่ 8 ราคา

2. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า เพิ่มจำนวนแพทย์และพยาบาลให้เพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการ จัดระบบคิวบริการที่สามารถลดปัญหาการรอคอยและความสับสนของลำดับผู้รับบริการ จัดที่นั่งจอดรถให้เพียงพอ จัดให้มีจำนวนห้องน้ำที่เพียงพอ และสะดวกแก่การใช้

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

TITLE	A Study of Service Quality of the Outpatient Department of Buriram Hospital, Buriram Province		
AUTHOR	Nitikorn Kamchai		
ADVISORS	Associate Professor Prajan Kanawan		Thesis Advisor
	Associate Professor Prasit Suwanarak		Co-advisor
	Assistant Professor Prakit Jantakian		Co-advisor
DEGREE	Master of Public Administration	MAJOR	Public Administration
SCHOOL	Buriram Rajabhat University	YEAR	2010

ABSTRACT

The purpose of this research was to study the service quality of the Outpatient Department of Buriram Hospital in Buriram Province, in 8 areas, namely: 1) Service Convenience, 2) Disposition, 3) Service Concreteness, 4) Knowledge, Advice and Consults Providing, 5) Reliability and Confidence, 6) Medical Care Readiness, 7) Staffs' Morality, and 8) Price. The samples were 70 people selected by using accidental sampling. The instrument was a 3-part questionnaire including checklist, rating scale, and open ended form with its reliability of 0.9441. The statistics used for analyzing the data collection were percentage, mean, and standard deviation.

The research results were as follows:

1. The result of the service quality of the Outpatient Department of Buriram Hospital in Buriram Province as a whole and in each aspect was at "high" level. After considering in each aspect, the study revealed that "Service Convenience", "Service Concreteness", and "Medical Care Readiness" were at "moderate" levels; whereas, the high levels were "Disposition", "Knowledge, Advice and Consults Providing", "Reliability and Confidence", "Staffs' Morality", and "Price", respectively.
2. The opinions and suggestions of respondents were 1) the hospital should have more doctors and nurses to cope with the needs of the service takers, 2) should manage the cues to reduce waiting problem and the service takers' confuses, and 3) should provide the adequate and comfortable restrooms.