

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลประสาทเชียงใหม่

ชื่อผู้เขียน นางกมลวรรณ ประเสริฐ

ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษาและการแนะแนว

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์จรินทร์ สกฤตถาวร	ประธานกรรมการ
อาจารย์สามารถ ศรีจันทน์	กรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์อุมาพร วงษ์บูรณาวาทย	กรรมการ

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลประสาทเชียงใหม่ ประชากร ได้แก่ผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลประสาทเชียงใหม่ ซึ่งมารับบริการในสัปดาห์ที่ 3 ของเดือนมกราคม 2546 จำนวน 120 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ Alpha ของ Cronbach เท่ากับ 0.96 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลประสาทเชียงใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านกิจกรรมการพยาบาล

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า เพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง ผู้รับบริการกลุ่มอายุ 20 - 39 ปี มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอายุอื่นๆ ผู้รับบริการกลุ่มอาชีพรับราชการ รัฐวิสาหกิจ และข้าราชการบำนาญ มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอาชีพอื่นๆ และผู้รับบริการที่อยู่ต่างจังหวัดมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มที่อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่

Independent Study Title	Service Recipients' Satisfaction from Service of Out-Patient Department, Chiang Mai Neurological Hospital	
Author	Mrs. Kamonwan Purasiri	
M.Ed.	Educational Psychology and Guidance	
Examining Committee	Assoc. Prof. Charin Sakultaworn	Chairman
	Lect. Samart Srijumngong	Member
	Asst. Prof. Umaporn Wongburanavart	Member

Abstract

This research was to study the satisfaction of recipients from service of Out-Patient Department, Chiang Mai Neurological Hospital. The population included 120 outpatients treated at Chiang Mai Neurological Hospital in the third week of January 2003. The instrument was a rating scale questionnaire which had reliability of 0.96 based on Cronbach's Alpha Coefficient. Statistics used in analyzing the data included frequency distribution, percentage, mean and standard deviation.

It was found that in general, the service recipients' satisfaction was at high level. As for specific aspects, they had high level of satisfaction in personnel, environment and nursing performance.

When personal factors were compared, male recipients had higher satisfaction than female, those of 20 - 39 years of age had the highest level of satisfaction, those with government job, state enterprise and retired government officials had the highest level of satisfaction as did those who resided in other provinces besides Chiang Mai.