

ชื่อการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

ชื่อผู้เขียน นางสาววิภาวดี สายนำทาน

พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์ อุดมรัตน์ สงวนศิริธรรม	ประธานกรรมการ
รองศาสตราจารย์ วัฒวัฒน์ พิเชียรเสถียร	กรรมการ
รองศาสตราจารย์ ละออ ตันตศิรินทร์	กรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิภาดา คุณาวิกติกุล	กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ โดยศึกษาจากผู้มารับบริการจากห้องตรวจของแผนกผู้ป่วยนอกในเดือนสิงหาคม 2542 จำนวน 400 คน โดยเลือกแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสัมภาษณ์ที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นเอง โดยแบ่งความพึงพอใจออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านพฤติกรรมการเชิงวิชาชีพของผู้ให้บริการ ด้านลักษณะบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ด้านสัมพันธภาพที่จริงใจของผู้ให้บริการ ด้านสัมพันธภาพในการให้ความรู้ของผู้ให้บริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ และด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน และทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ได้ค่าความเชื่อมั่นโดยรวมเท่ากับ .95 และในแต่ละด้านมีค่าเท่ากับ .82, .90, .80, .84, .90 และ .84 ตามลำดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการจัดกลุ่มคำตอบ

ผลการศึกษพบว่า

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอกโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$) โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 5 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ($\bar{X} = 4.12$) ด้านพฤติกรรมบริการเชิงวิชาชีพของผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.07$) ด้านลักษณะบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.81$) ด้านสัมพันธภาพในการให้ความรู้ของผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.59$) ด้านสัมพันธภาพที่จริงใจของผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.54$) ส่วนด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$)

Independent Study Title	Patient Satisfaction on Out – Patient Service at Maharaj Nakorn Chiang Mai Hospital	
Author	Miss Wipavadee Sainumtan	
M.N.S.	Nursing Administration	
Examining Committee	Assoc. Prof. Udomrat Sangounsiritham	Chairman
	Assoc. Prof. Wilawan Picheansathian	Member
	Assoc. Prof. La-aw Tuntisirintra	Member
	Assist. Prof. Dr. Wipada Kunaviktikul	Member

Abstract

The purpose of this study was to study the level of patient satisfaction on out – patient service at Maharaj Nakorn Chiang Mai Hospital. Samples were 400 clients came to out – patient service for health services in August, 1999. Using accidental sampling method. Research instrument used in the study was interview questionnaire developed by the researcher composed of 6 parts including technical – professional behavior, intra – interpersonal, trusting relationship, educational relationship, convenience and out of pocket cost. Questionnaire validated by 3 experts. The overall reliability was .95 and each parts were .82, .90, .80, .84, .90 and .84 orderly. Data were analyzed by using frequency, percentage, mean, standard deviation and grouping the answers.

The results of the study :-

The patient satisfaction on overall out – patient service at Maharaj Nakorn Chiang Mai Hospital was at high level ($\bar{X} = 3.63$). The patient satisfaction on out pocket cost, technical – professional behavior, intra – interpersonal, educational relationship, and trusting relationship were high level ($\bar{X} = 4.12, 4.07, 3.81, 3.59$ and 3.54 orderly). But on convenience was moderate level ($\bar{X} = 3.36$).