

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ เวลาที่ใช้และความพึงพอใจในการรับบริการแผนกผู้ป่วยนอก  
ของผู้รับบริการ โรงพยาบาลลานนา

ชื่อผู้เขียน นางเพชร จอมงาม

พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

อาจารย์ ดร.อวยพร	ต้นมยุขกุล	ประธานกรรมการ
รองศาสตราจารย์วรรณวิไล	ชุ่มภริมย์	กรรมการ
รองศาสตราจารย์ ดร.วิภาดา	คุณาวิกติกุล	กรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทิพพพร	ตั้งอำนาจ	กรรมการ

#### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเวลาที่ใช้ในการรับบริการและความพึงพอใจในการรับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลลานนา เชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลลานนาในเดือนสิงหาคม 2543 โดยในการศึกษาเรื่องเวลา เลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ ที่จุดทำบัตรมีจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 647 คน หน้าห้องตรวจ 266 คน ในห้องตรวจ 277 คน ห้องตรวจเลือด 14 คน ห้องชำระเงิน 345 คน และห้องจ่ายยา 385 คน กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจ เลือกแบบเจาะจง มีจำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ นาฬิกาจับเวลา แบบฟอร์มบันทึกเวลาและแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการรับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โดยแบ่งความพึงพอใจออกเป็น 6 ด้านคือ พฤติกรรมบริการเชิงวิชาชีพของผู้ให้บริการ ลักษณะบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ สัมพันธภาพในการให้ความรู้ของผู้ให้บริการ ความสะดวกที่ได้รับจากบริการ คุณภาพของการบริการตามที่คาดหวังในแต่ละจุดบริการ และค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน และทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ได้ค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาคโดยรวมเท่ากับ .96 และในแต่ละด้านเท่ากับ .80 .91, .86, .88, .96 และ .92 ตามลำดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า เวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการทำบัตรเท่ากับ 1.4 นาที เวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการรอแพทย์เท่ากับ 5 นาที เวลาเฉลี่ยที่แพทย์ใช้ในการตรวจเท่ากับ 2.6 นาที เวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการตรวจเลือดเท่ากับ 45.92 นาที เวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการชำระเงินเท่ากับ 5.8 นาที เวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการรอรับยาเท่ากับ 11.4 นาที

สำหรับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน ได้แก่ ด้านพฤติกรรมบริการเชิงวิชาชีพของผู้ให้บริการ ด้านลักษณะบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ และด้านสัมพันธภาพในการให้ความรู้ของผู้ให้บริการ สำหรับด้านคุณภาพของการบริการตามที่คาดหวังในแต่ละจุดบริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ และด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ผลการศึกษาครั้งนี้ สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลลานนาต่อไป

<b>Independent Study Title</b>	Time Spent and Satisfaction on Out Patient Service among Clients of Lanna Hospital		
<b>Author</b>	Mrs. Petchara Jomngam		
<b>M.N.S.</b>	Nursing Administration		
<b>Examining Committee</b>	Lecturer Dr. Ouyporn	Tonmukayakul	Chairman
	Assoc. Prof. Wanvilai	Chumpirom	Member
	Assoc. Prof. Dr. Wipada	Kunaviktikul	Member
	Assist. Prof. Thiphaphorn	Tungamnuay	Member

#### Abstract

The purposes of this study were to study time spent and satisfaction on out-patient service at Lanna Hospital. The samples were out-patient clients of Lanna Hospital in August, 2000. For the time spent study, the samples selected by convenient method, were 649 clients at registration unit, 266 clients at waiting area, 277 clients at the examining room, 14 clients at the blood laboratory room, 345 clients at cash room and 385 clients at the pharmacy room. For the study of satisfaction, the samples were purposively selected and consisted of 200 clients. Research instruments used in the study were watch, the time record form and the out-patient clients' satisfaction questionnaire. The satisfaction was divided into 6 parts including technical-professional behavior, interpersonal characteristics of the providers, educational relationship, convenience of the service, service quality and out of pocket cost. The questionnaire was validated by 3 experts and tested for its reliability. The overall reliability by the mean of Cronbach's alpha coefficient was .96 and each part was .80, .91, .86, .88, .96 and .92 orderly. The data were analyzed by using frequency, percentage, mean and standard deviation. The results of the study showed that the average time spent at the registration was 1.4 minutes, 5 minutes for waiting the doctor, 2.6 minutes for physical examining, 45.92 minutes for blood examination, 5.8 minutes for paying, and 11.4 minutes for receiving medicine. The clients' satisfaction on the overall out-patient service was at high level. The clients' satisfaction on technical professional behavior, interpersonal characteristics of the providers, educational

relationship were at highest level .Convenience of the service , service quality and out of pocket cost were at high level.

The results of this study can be used as guidelines to the improvement of the quality of the out patient services in Lanna Hospital in the future.

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University