

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจต่อการบริการในแผนกผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน นางรุ่งระวี มีทองคำ

ปริญญา สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ยุวรงค์ จันทรวิจิตร ประธานกรรมการ
อาจารย์สุชาดา เหลืองอาภาวงศ์ กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 397 ราย ใช้แบบสอบถามและเกณฑ์การประเมินที่สำนักการพยาบาลได้พัฒนาและปรับปรุงจากเครื่องมือในการประเมินคุณภาพของ วิชาดา คุณาวิกติกุล และคณะ(2545) ซึ่งมีค่าความตรงตามเนื้อหาเท่ากับ 0.9 และได้หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม มีค่าเท่ากับ 0.9

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการอยู่ในระดับพอใช้ในด้านความสะอาดของห้องส้วม (77.5%) กิริยาของแพทย์ (76.6%) ความสะดวกสบายโดยทั่วไป (76.3%) กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่อื่น ๆ (75.8%) การดูแลให้ความช่วยเหลือจากพยาบาลด้วยความมีน้ำใจ (75.7%) แพทย์สนใจฟังคำบอกเล่าอาการเจ็บป่วย (75.4%) การแนะนำประชาสัมพันธ์ในการใช้บริการ (74.9%) คุณภาพบริการโดยรวมทุกด้าน (74.9%) การให้ข้อมูลหรือคำแนะนำโดยพยาบาล (73.9%) การซักประวัติและการเจ็บป่วยโดยพยาบาล (73.7%) การตอบสนองอย่างรวดเร็วของพยาบาลเมื่อผู้รับบริการต้องการความช่วยเหลือ (73.5%) ความสะดวกในการติดต่อหน่วยงานต่างๆ (73.3%) การตรวจร่างกายของแพทย์(70.2%) และการมีโอกาสดูแลแสดงความรู้สึกหรือความกังวลใจเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วย (70.2%) ตามลำดับ สำหรับการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล (69.3%) กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการอยู่ในระดับน้อยมากควรปรับปรุง

จากผลการศึกษาครั้งนี้สามารถนำไปเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการบริการในแผนกผู้ป่วยนอก เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่มีคุณภาพ และนำไปสู่การรับรองคุณภาพโรงพยาบาลต่อไป



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

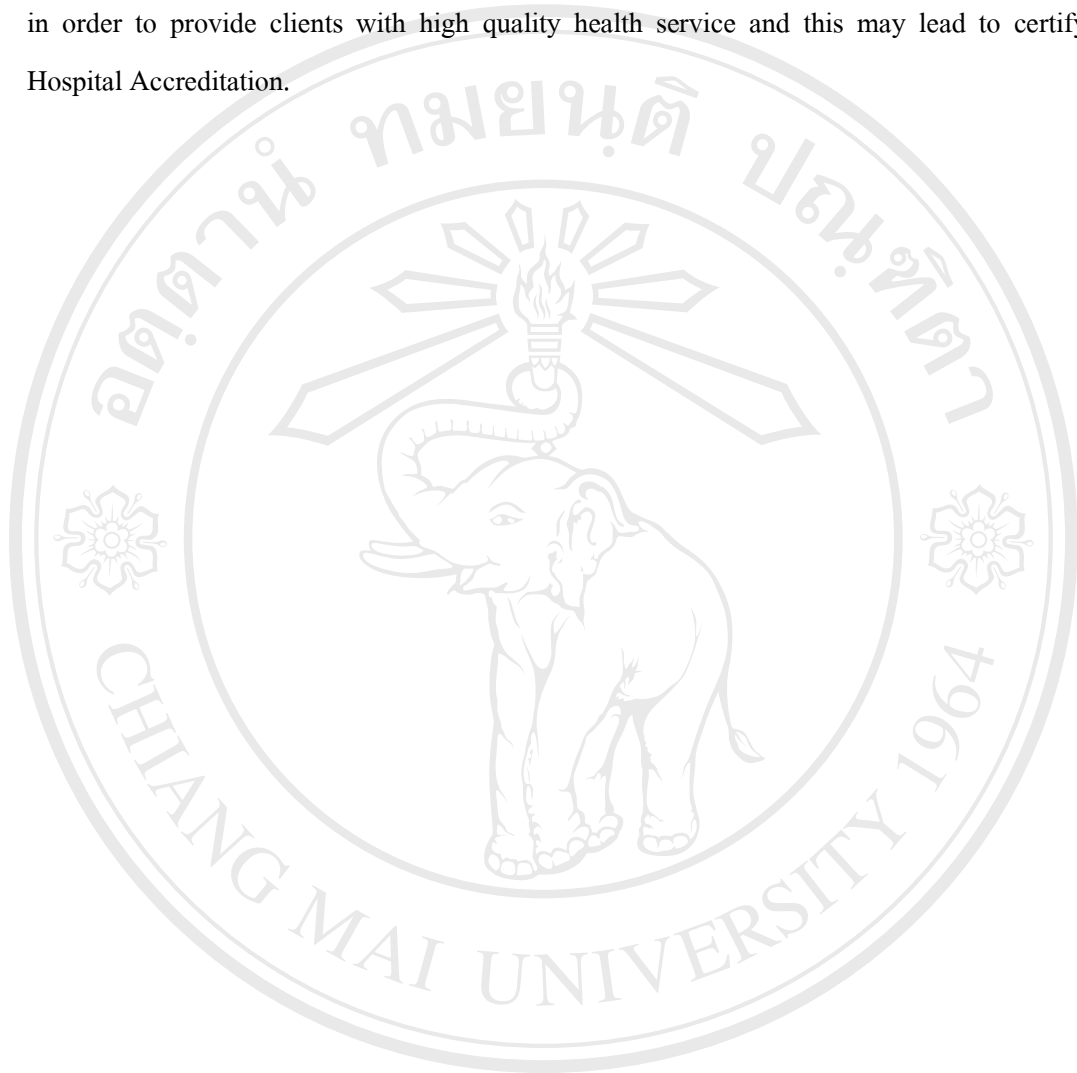
Independent Study Title	Satisfaction of Service in Outpatient Department at Sansai Hospital Chiang Mai Province	
Author	Mrs. Rungrawee Meetongkam	
Degree	Master of Public Health	
Independent Study Advisory Committee	Asst. Prof. Dr. Yuwayong Juntanawijit	Chairperson
	Lect. Suchada Lueang-a-pamong	Member

ABSTRACT

The aim of this descriptive study was to identify the satisfaction of service in outpatient department at Sansai Hospital Chiang Mai Province. A total of 397 outpatient cases attending the outpatient department in Sansai Hospital were included for this study. The questionnaire and indicators of Wipada Kunaviktikul and others (2545)' which content validity index was 0.9, were modified and adapted by Bureau of Nursing. The reliability of the questionnaire was 0.9.

The results from this study found that most of the samples feel the outpatient service were at a medium satisfactory level; restroom hygiene (77.5%), behavior of doctor (76.6%), general convenience (76.3%), behavior of other health service providers (75.8%), nursing care provided by nursing staff (75.7%), doctor attentive to complain of symptoms (75.4%), suggestion and assistance given on the usage of the health service (74.9%), overall comment on the health service (74.9%), providing information or suggestion from the nursing staff (73.9%), taking patient history and health problems by the nursing staff (73.7%), the promptness of the nursing staff when assistance were requested (73.5%), convenience in contacting various health services (73.3%), physical checkup by the doctor (70.2%) and opportunities to express feeling or fear of sickness (70.2%) in this order. Only 1 item was at a low satisfaction level and should be improved; being allowed to be included in the treatment given (69.3%).

The finding of this study could be used as information to improve the outpatient service in order to provide clients with high quality health service and this may lead to certify the Hospital Accreditation.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved