

ชื่อการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคลินิกวัยทอง โรงพยาบาลอุตรดิตถ์

ชื่อผู้เขียน นางศกามาศ ศรีสุวรรณรัตน์

พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์ อุดมรัตน์ สงวนศิริธรรม	ประธานกรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ยุภาพร เม่งอำพัน	กรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิภาดา คุณาวิกติกุล	กรรมการ
รองศาสตราจารย์ ดร.สุกัญญา ปริสัณญกุล	กรรมการ

#### บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคลินิกวัยทอง โรงพยาบาลอุตรดิตถ์ โดยศึกษาจากผู้รับบริการคลินิกวัยทองโรงพยาบาลอุตรดิตถ์ ที่ขึ้นทะเบียนไว้ และให้ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ จำนวน 253 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม ที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้น ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ และทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ได้เท่ากับ 0.94 ส่งแบบสอบถาม และได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์คืนมาจำนวน 219 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 86.56 นำข้อมูลมาวิเคราะห์ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นสตรีวัยใกล้หมดระดูและวัยหมดระดู ที่มารับบริการคลินิกวัยทองโรงพยาบาลอุตรดิตถ์ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจบริการคลินิกวัยทองโดยรวมในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.60, SD = 0.55$ ) ซึ่งเมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้านพบดังนี้

1. ความพึงพอใจจากความคาดหวัง พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.40, SD = 0.61$ ) โดยมีความพึงพอใจด้านประสบการณ์รับบริการที่ผ่านมา ด้านคำแนะนำของแพทย์หรือพยาบาล ด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น ด้านคำแนะนำของเพื่อนหรือญาติ มีความพึงพอใจในระดับสูง

2. ความพึงพอใจจากประสบการณ์ตรงที่ได้รับจากการบริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับสูง ( $\bar{X} = 3.80, SD = 0.57$ ) โดยมีความพึงพอใจในระดับสูงทุกด้าน ทั้งในด้านผลลัพธ์ของการดูแลรักษา ด้านความเชื่อมั่นของผู้ให้บริการ ด้านพฤติกรรมบริการ และด้านการบริการที่จัดให้

Independent study title            Customer Satisfaction on Menopausal Clinic Uttaradit Hospital

Author                                    Mrs. Pakamas Srisuwunrat

M.N.S                                    Nursing Administration

Examining Committee :

Assoc. Prof. Udomrat Sngounsiritham    Chairman

Assit. Prof. Upaporn Meangumpan        Member

Assit. Prof. Dr. Wipada Kunavikantikun    Member

Assoc. Prof. Dr. Sukanya prisunyakun    Member

#### Abstract

The purpose of this study was to study customers' satisfaction on the menopausal clinic of Uttaradit Hospital. The sample were two-hundred fifty three premenopause and menopause were registered at the menopausal clinic of Uttaradit Hospital . Instrument need was a questionnaires developep by the investigate and was validated by qualified nurses. The reliability was coefficient 0.94. The questionnaires were delivered to customers and two-hundred nineteen (86.56%) of them were returned and data were analyzed by frequency percentage, mean and standard deviation.

The results of this study found that most of sample for premenopause and menopause women satisfied with the menopausal clinic. Their satisfaction was at a fair level (  $\bar{X} = 3.60$ , SD = 0.55). According to the satisfaction each part were

1. The satisfaction from expectation of the sample was at a fair level ( $\bar{X} = 3.40$ ,  $SD = 0.61$ ). In that own past experiences satisfaction, the instructions of doctors or nurse and marketing promotion were at a middle level. While the friends or relative suggestions was at a high level.

2. The satisfaction obtained from the service was at a high level ( $\bar{X} = 3.80$ ,  $SD = 0.57$ ). In that the result of curing, the provider credibility, provider behavior and service setting were also at a high level.

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University