

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ : การศึกษาเจตคติของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการของ
โรงพยาบาลเจ้าพระยามรราช จังหวัดสุพรรณบุรี
โดย : นางสาวจินตนา กุลทัพ
ชื่อปริญญา : ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา : การวัดและประเมินผลการศึกษา ปีที่เสนอ 2540

การศึกษานี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาเจตคติของผู้ป่วยนอก ต่อการให้บริการของ
โรงพยาบาลเจ้าพระยามรราช จังหวัดสุพรรณบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้ป่วยนอกที่มารับ
บริการตรวจรักษาโดยต้องผ่านขั้นตอนตั้งแต่หน่วยเวชระเบียน หน่วยตรวจโรค หน่วยการเงิน และ
หน่วยจ่ายยา รวมผู้ป่วยทั้งสิ้น 800 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามที่มีลักษณะ
เป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) มีค่าความเชื่อมั่น 0.884

ผลการศึกษาพบว่า

1. ผู้ป่วยนอกโดยเฉลี่ยมีระดับเจตคติที่ดีต่อการให้บริการของบุคลากรโรงพยาบาล-
เจ้าพระยามรราช
2. ผู้ป่วยนอกมีระดับเจตคติที่ดีต่อการให้บริการของหน่วยตรวจโรคใน 6 แผนก จาก
8 แผนก ส่วนแผนก อายุรกรรม และศัลยกรรมกระดูกมีเจตคติระดับปานกลาง
3. เจตคติของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการของหน่วยตรวจโรคโรงพยาบาลเจ้าพระยา-
มรราชของแผนกจักษุวิทยา มีเจตคติดีกว่าแผนกอายุรกรรม และแผนกศัลยกรรมกระดูก
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนแผนกอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
4. ผู้ป่วยนอกมีระดับเจตคติที่ดีต่อการให้บริการของหน่วยเวชระเบียน หน่วย ตรวจโรค
หน่วยการเงิน และหน่วยจ่ายยา
5. เจตคติของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการของหน่วยตรวจโรค หน่วยการเงิน และ
หน่วยเวชระเบียน มีเจตคติดีกว่าหน่วยจ่ายยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
6. เจตคติของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเจ้าพระยามรราชในช่วงเวลา
บ่ายมีเจตคติดีกว่าในช่วงเวลาเช้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
7. มีข้อเสนอแนะบางประการให้ปรับปรุงบริการในหน่วยงานทุกแผนกบริการ