

50358310: สาขาวิทยาการสังคมและการจัดการระบบสุขภาพ

คำสำคัญ : คุณภาพบริการ / ความคาดหวัง / การรับรู้ / แผนกผู้ป่วยนอก

สมหมายประภา มลิวัลย์ : ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของงานการพยาบาลระบบหัวใจและหลอดเลือดโรงพยาบาลศิริราช.อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ: ภก.ผศ.ดร.บุรินทร์ ต.ศรีวงษ์. 129 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการให้บริการทั้งส่วนที่เป็น ความคาดหวัง การรับรู้และความพึงพอใจในคุณภาพบริการของแผนกผู้ป่วยนอกงานการพยาบาลระบบหัวใจและหลอดเลือดโรงพยาบาลศิริราช เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม “พัฒนาคุณภาพบริการ” ซึ่งเบญจพร พุฒคำ ได้นำมาพัฒนาเพื่อใช้เป็นแบบสอบถามประเมินคุณภาพบริการมี 3 ส่วน ประกอบด้วย ส่วนที่ 1:ข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการ ส่วนที่ 2: ความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของผู้มารับบริการในแผนกผู้ป่วยนอก งานการพยาบาลระบบหัวใจและหลอดเลือดโรงพยาบาลศิริราช ประกอบด้วย 8 ด้านได้แก่ ด้านที่ 1: ความสะดวกในการใช้บริการ ด้านที่ 2: อรรถาธิบายไม่ตรี ด้านที่ 3: ความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านที่ 4 : การให้ความรู้ คำแนะนำและคำปรึกษา ด้านที่ 5: ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านที่ 6: ความพร้อมที่จะให้การรักษายาบาล ด้านที่ 7: จริยธรรมของเจ้าหน้าที่ และ ด้านที่ 8 : ราคา ( มีค่าความเชื่อมั่นของความคาดหวังต่อคุณภาพบริการ = 0.966 และความเชื่อมั่นของการรับรู้ = 0.924)และส่วนที่ 3: ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ โดยผู้วิจัยได้ขออนุญาตใช้แบบสอบถามและได้รับอนุญาตให้ใช้แบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คำนวณจากสูตร ทาโร ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 285 ราย ดำเนินการเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกระหว่างวันที่ 25 กุมภาพันธ์ - วันที่ 25 มีนาคม 2552 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนาแสดงค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และหาค่าเฉลี่ยความแตกต่างของการรับรู้ และความคาดหวัง แล้วนำผลต่างจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการมาแปลผลระดับความพึงพอใจ

สามารถเก็บแบบสอบถามสมบูรณ์ได้ 170 ราย (ร้อยละ 59.7) ผลการวิจัยในส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างพบว่า เป็นเพศหญิงและชายในสัดส่วน 1:1 กลุ่มอายุที่มากที่สุดคือ 60 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 35.9) สมรสแล้ว ( ร้อยละ 71.8) ร้อยละ 35.9 ของกลุ่มตัวอย่าง มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีรายได้มากกว่า 20,000 บาทต่อเดือน (ร้อยละ 70.0) เข้ารับการตรวจรักษา 2-5 ครั้ง (ร้อยละ 41.2) จ่ายเงินเอง (ร้อยละ 84.1) และเหตุผลที่เลือกรักษานี้เพราะมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ (ร้อยละ 81.7) ในส่วนที่ 2:ความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของผู้มารับบริการในแผนกผู้ป่วยนอก งานการพยาบาลระบบหัวใจและหลอดเลือดโรงพยาบาลศิริราช พบว่า คุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอก ในมุมมองของผู้รับบริการ มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการ ต่ำกว่าระดับการรับรู้ 8 ด้าน

---

สาขาวิทยาการสังคมและการจัดการระบบสุขภาพ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปกร ปีการศึกษา 2551

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ.....

50358310 : MAJOR: SOCIAL AND HEALTH SYSTEM MANAGEMENT  
KEY WORDS: SERVICE QUALITY / EXPECTATION / PERCEPTION / OUTPATIENT  
DEPARTMENT  
SOMMAIPRAPA MALIWAN: PATIENTS' SATISFACTION ON OUTPATIENT  
DEPARTMENT SERVICE QUALITY OF CARDIO VASCULAR NURSING IN SIRIRAJ  
HOSPITAL. INDEPENDENT STUDY ADVISOR: ASST.PROF.BURIN T.SRIWONG, Ph.D.129 pp.

The objectives of this study were to examine the level of service provided by the Outpatient Department, Cardiovascular Nursing in Siriraj Hospital, which involved perception, and satisfaction in service quality. The instrument used in this study was "Service Development Questionnaire" developed by Benjaporn Putkome included 3 Parts: Part 1: General Information, Part 2: Out-patients' Opinions on Expectation and Perception toward Services provided by the Outpatient Department, Cardio-vascular Nursing in Siriraj Hospital, composed of 8 Dimensions: Dimension 1: Convenience, Dimension 2: Courtesy, Dimension 3: Tangibles, Dimension 4: Knowledge Provide, Suggestion, and Consultation, Dimension 5: Creditability, Dimension 6: Readiness for Treatment, Dimension 7: Staffs' Ethics, and Dimension 8: Prices. (Cronbach's Alpha for Service Expectation and Service Perception are 0.966 and 0.924 consecutively.), and Part 3: Comments and Suggestions. Permission to use the questionnaire was granted. Sample size was 285 samples calculated by using Taro Yamane Formula. Data collection started from 25<sup>th</sup> February to 25<sup>th</sup> March 2009. Statistical Analysis tools applied for descriptive analysis were: frequency, percentage, average, standard deviation and for comparison of means differences between service perceptions and service expectation. And then using differences between service perceptions and expectation to determine satisfaction in service quality.

One hundred complete questionnaires collected during the data collection period accounted for 59.7 percent of the sample size were used for final analysis. The results showed that in Part 1: General Information: the ratio of male and female are equal to 1:1. The 60 years old and over is the majority of the sample (35.9%). Seventy two percents are married status, and about 36 percents were Bachelor degree graduated. Seventy percents have monthly salary above 20,000 Baht. More than forty-one percents come to the department for treatment at least 2-5 times during the two years period. The majority (84.1%) pay out of their own pockets. The main reason for coming here for treatment was "the availability of specialized doctors". In Part 2: Out-patients' Opinions on Expectation and Perception toward Services provided by the Outpatient Department Cardiovascular Nursing in Siriraj Hospital, the level of service perceptions are statistically higher than the level of service expectations in All dimensions.

---

Program of Social and Health System Management Graduate School, Silpakorn University Academic Year 2008

Student's signature.....

Independent Study Advisor's signature.....