

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอก

โรงพยาบาลสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน

นางสงบ ปันทวงศ์

ปริญญา

สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์ ดร. สิริพร บุรพาเดชะ

## บทคัดย่อ

ความพึงพอใจในบริการของโรงพยาบาลเป็นพื้นฐานของการรับรองคุณภาพ โรงพยาบาลที่ทุกโรงพยาบาลควรปฏิบัติ วัตถุประสงค์ของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอกและเพื่อระบุปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสันป่าตอง การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาภาคตัดขวาง ทำการศึกษาระหว่างเดือน พฤศจิกายน - เดือนธันวาคม พ.ศ. 2548 และใช้แบบสอบถามที่มีความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรง ในการเก็บข้อมูลซึ่งข้อคำถามเป็นแบบระดับคะแนน กลุ่มตัวอย่างผู้ป่วยนอก (จำนวน 200 คน) เป็นผู้ตอบคำถามหลังพบแพทย์ ปัจจัยทั้ง 9 ด้านที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการคือ อาคารสถานที่ที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ ขั้นตอนในการรับบริการ ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ การตอบสนองในการให้บริการ ความเชื่อมั่น ในบริการ ความปลอดภัยในบริการ และการให้ข้อมูลทางสุขภาพ สถิติที่ใช้คือสถิติพรรณนา T - Test และ Multiple Regression ใช้วิเคราะห์ข้อมูลที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS 10.0 ผลการศึกษา พบว่ามีระดับความพึงพอใจในภาพรวม 83.5 % มีปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจคือ ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ ขั้นตอนในการรับบริการ และ ความปลอดภัยในบริการ ซึ่งปัจจัยทั้ง 3 ด้านสามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจได้ 27 % สรุปว่าโรงพยาบาลนี้มีระดับความพึงพอใจตามมาตรฐาน 80% อย่างไรก็ตามหากโรงพยาบาลจะปรับปรุงและพัฒนาให้มีระดับความพึงพอใจที่เพิ่มมากขึ้น ก็ควรปรับปรุงบริการทั้ง 3 ด้านนี้ เพื่อให้ผู้ป่วยนอกเกิดความพึงพอใจ

**Independent Study Title**      Client Satisfaction with Outpatient Departments Services of  
San Pa Tong Hospital, Chiang Mai Province

**Author**                              Mrs. Sangob Phuntavong

**Degree**                              Master of Public Health

**Independent Study Advisor**

Assoc. Prof. Dr. Siriporn Burapadaja

### **ABSTRACT**

Patient satisfaction with the hospital services is a basic requirement of hospital accreditation that all hospitals have to perform. The objectives of this study were to determine the level of patient satisfaction with services of out-patient department and to identify factors affecting patient satisfaction at San Pa Tong Hospital. Nine factors proposed to affect patient satisfaction were place, medical equipment, step of services, time of service, response of service, reliability of service, safety of services and provision of health information. A cross - sectional study was undertaken during November - December 2005. A rating-scale questionnaire used to collect the data was reliable and valid. A sample of out-patients (n = 200) was asked to fill the questionnaire after seeing the doctor. Descriptive statistics, t – test and multiple regression were used to analyze the data at the significance level of 0.05 by SPSS 10.0 for Windows. Results showed that the level of patient satisfaction was 83.5 %. The factors significantly affecting patient satisfaction were time of services, step of services and safety of services. These factors accounted for 27 % of satisfaction variance. In conclusion, this hospital could meet the basic requirement specifying the patient satisfaction of 80%. However, the hospital has to maintain or to increase the level. To improve the three main factors could satisfy patients.