

## บทคัดย่อ

### วิชา บธ. 851 วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง	: การรับรู้คุณภาพการให้บริการทางด้านการแพทย์ของผู้ป่วยนอก ของสถานบริการสุขภาพพิเศษ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ผู้จัดทำ	: นางสาวเนาวพร ศรีทุมมา
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร.ฐติกุล ไชยวรรณ
หลักสูตร	: หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน	: ตุลาคม 2549
จำนวนหน้า	: 82 หน้า

วัตถุประสงค์ของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของการรับรู้คุณภาพการให้บริการทางด้านการแพทย์ของผู้ป่วยนอก ของสถานบริการสุขภาพพิเศษ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และศึกษาข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ป่วยนอก ที่มาใช้บริการทางด้านการแพทย์ของสถานบริการสุขภาพพิเศษ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

การวิจัยนี้มีลักษณะของการวิจัยแบบสำรวจ (Survey Research) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ใช้แบบสอบถาม โดยเก็บข้อมูลจากผู้ป่วยนอก ของสถานบริการสุขภาพพิเศษ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ทั้งหมดจำนวน 400 คน ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างโดยไม่อาศัยหลักความน่าจะเป็น (Non probability Sampling) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Convenience Sampling หรือ Accidental Sampling) ในแต่ละช่วงเวลาที่สถานบริการสุขภาพพิเศษ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ให้บริการ และข้อมูลที่รวบรวมได้จะวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Description Study) ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.8 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 70.8 ประกอบอาชีพ รับราชการ /รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 44.0 อาศัยอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ คิดเป็นร้อยละ 68.0 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 57.3 มีรายได้เดือนละ มากกว่า 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.0

ด้านข้อมูลการใช้บริการสถานบริการสุขภาพพิเศษ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ของกลุ่มตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่ใช้บริการสถานบริการสุขภาพพิเศษ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มานานระหว่าง 1-3 ปี ใช้บริการ 2-5 เดือนต่อครั้ง ใช้บริการคลินิกอายุรกรรม โดยชำระค่าบริการด้วยวิธีเบิกจากสวัสดิการรักษายาบาลของราชการ หรือ รัฐวิสาหกิจ หรือ บริษัทเอกชน มีสาเหตุของการใช้บริการเนื่องจาก เดินทางสะดวก และมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง

ในส่วนองระดับความสำคัญของการรับรู้คุณภาพการให้บริการทางด้านการแพทย์ ของสถานบริการสุขภาพพิเศษ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความสำคัญของการรับรู้ในระดับสำคัญมาก ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ ลักษณะภายนอก ความเข้าใจผู้รับบริการ ความปลอดภัย ความสามารถ ความสุภาพ ความคงเส้นคงวา จรรยาบรรณของผู้ให้บริการ การตอบสนองอย่างรวดเร็ว การติดต่อสื่อสาร ความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.28 4.19 4.19 4.14 4.09 4.05 3.99 3.97 3.85 3.83 3.53 ตามลำดับ

PAYAP UNIVERSITY