

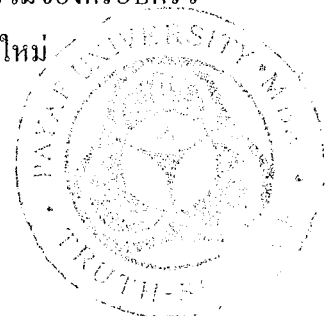
บทคัดย่อ

วิชา บธ.851 : ;วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

| | | |
|--------------------|---|---|
| ชื่อเรื่อง | : | การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอกออร์โทปิดิกส์ โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ |
| ผู้จัดทำ | : | นายธนินนิตย์ ธีรพันธ์ |
| หลักสูตร | : | หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ ประเทศไทย |
| อาจารย์ที่ปรึกษา | : | ดร.ฐติกุล ไชยวรรณ |
| วันที่อนุมัติผลงาน | : | 20 กรกฎาคม 2552 |
| จำนวนหน้า | : | 62 หน้า |
| คำสำคัญ | : | ความพึงพอใจ คุณภาพการบริการ โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ |

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอกออร์โทปิดิกส์ โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่แผนกผู้ป่วยนอกออร์โทปิดิกส์ โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ โดยมุ่งเน้นความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ประชากรในการศึกษาคือผู้ใช้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกออร์โทปิดิกส์โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่วิธีการสุ่มตัวอย่างเป็นแบบอาศัยความน่าจะเป็นแบบ Simple random sampling จำนวนตัวอย่างคือ 385 ราย เครื่องมือในการเก็บข้อมูลคือ แบบสอบถาม ซึ่งผ่านการทดสอบหาความน่าเชื่อถือ (Reliability) โดยใช้โปรแกรมทางสถิติคำนวณสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบราค (Cronbach's alpha) ได้ค่าเท่ากับ 0.94 ข้อมูลที่ได้ถูกนำมาวิเคราะห์ทางสถิติ ค่าสถิติที่ใช้คือ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ ANOVA Test

ผลการศึกษาค้นคว้าข้อมูลพื้นฐานด้านประชากรศาสตร์พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 46 – 60 ปี อาชีพข้าราชการและข้าราชการบำนาญ กิจการส่วนตัวและพนักงานบริษัทเอกชน ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า ใช้สิทธิข้าราชการในการรักษา รายได้รวมของครอบครัว ประมาณ 10,000 – 20,000 บาท มีที่อยู่อาศัยในปัจจุบันคืออำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่



ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจระดับมากต่อทุกปัจจัยของคุณภาพการให้บริการ โดยมีความพึงพอใจในด้านภาพลักษณ์สูงสุด รองลงมาได้แก่ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ

การทดสอบสมมุติฐาน พบว่า ความพึงพอใจรวมและความพึงพอใจต่อภาพลักษณ์ในการใช้บริการที่แผนกผู้ป่วยนอก ภาควิชาออร์โทปิดิกส์ โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ไม่มีความแตกต่างกันตามสิทธิการรักษาพยาบาล ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สำหรับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการดูแลเอาใจใส่ มีความแตกต่างกันตามสิทธิการรักษาพยาบาล ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

อีกทั้งในการศึกษาครั้งนี้ได้ให้ข้อเสนอแนะแก่ทางโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ฝ่ายผู้บริหารโรงพยาบาล แพทย์และพยาบาล เพื่อการปรับปรุงแก้ไขนอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะต่าง ๆ