

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของผู้ป่วย ต่องานบริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลแมคคอร์มิค กลุ่มตัวอย่างที่เข้าในการวิจัยคือ ผู้ป่วยจำนวน 193 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามให้เลือกตอบ และคำถามปลายเปิดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น และผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามได้เท่ากับ 0.97 วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบค่าเฉลี่ยโดยใช้ค่าที (t - test) และคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยวิธีสูตรของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ป่วยแผนกผู้ป่วยนอกมีความพึงพอใจต่องานบริการของแผนกผู้ป่วยนอก อยู่ในระดับปานกลาง
2. ผู้ป่วยมีความต้องการด้านบริการในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลแมคคอร์มิค อยู่ในระดับมาก
3. ความพึงพอใจของผู้ป่วยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความต้องการของผู้ป่วย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้ป่วยที่รับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลแมคคอร์มิค ส่วนใหญ่เป็นหญิง สถานภาพสมรส คู่ อายุระหว่าง 31 - 40 ปี นับถือศาสนาพุทธ อาศัยอยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีการศึกษาระดับ มัธยมศึกษา มีอาชีพรับจ้าง มีรายได้เฉลี่ย 1,000 - 5,000 บาท ต่อเดือน เคยไปรับการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลมหाराชนครเชียงใหม่มาก่อน รู้จักโรงพยาบาลแมคคอร์มิคจากญาติ และมารับการตรวจรักษาที่โรงพยาบาลแมคคอร์มิค ประมาณ 3 - 5 ครั้ง