

## บทคัดย่อ

### วิชา บธ.851 วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง	: ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มีต่อการให้บริการรักษาพยาบาลของ โรงพยาบาลสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่
ผู้จัดทำ	: นายประยูร พูนสินวิวัฒน์
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร.ทวีวรรณ พรหมกันธา
หลักสูตร	: หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน	: มกราคม 2545
จำนวนหน้า	: 39 หน้า

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มีต่อการให้บริการรักษาพยาบาลของ  
โรงพยาบาลสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่” มีวัตถุประสงค์ เพื่อต้องการศึกษาความพึงพอใจของผู้  
ป่วยนอกที่มีต่อการให้บริการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อเป็น  
ประโยชน์ในการนำไปใช้ในการกำหนดแนวทางการปรับปรุงการให้บริการ ให้ตรงตามความคาด  
หวังและความต้องการของผู้ป่วยที่เข้ารับบริการรักษาพยาบาลได้ดียิ่งขึ้น

วิธีการศึกษาใช้แบบสอบถามโดยรวบรวมประชากรกลุ่มตัวอย่างผู้ป่วยนอกที่เข้ารับการ  
บริการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่จำนวน 162 ราย การวิเคราะห์ข้อมูล  
ใช้ค่าทางสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ป่วยนอกที่ทำการศึกษา ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในอำเภอสันป่า  
ตอง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง เป็นผู้ที่มียุ่ต่ำกว่า 25 ปี จบการศึกษาในระดับประถมศึกษาหรือต่ำ  
กว่า และเป็นผู้ที่ใช้สิทธิในการรักษาพยาบาลโดยใช้บัตรประกันสุขภาพของกระทรวงสาธารณสุข

ผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้ป่วยนอกที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลสันป่าตองปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก ต่อการบริการ 5 ด้าน โดยเรียงลำดับจากระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านวัสดุสื่อสาร ด้านพยาบาล ด้านแพทย์ ด้านเจ้าหน้าที่ และด้านสถานที่ ส่วนทางด้านระยะเวลาในการติดต่อ กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข สิ่งสำคัญประการแรกได้แก่ การปรับปรุงด้านเวลาในการติดต่อเข้ารับบริการ ซึ่งผู้ใช้บริการต้องการให้มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น ทั้งด้านการรอรับยา การลงทะเบียน การรอพบแพทย์ การรอการตรวจเลือด รวมทั้งการรอรับการเอกซเรย์ ข้อเสนอปรับปรุงประการต่อมา ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เสนอให้ปรับปรุงทางด้านสถานที่ ทั้งทางด้านที่จอดรถให้สามารถจอดรถมากขึ้น ห้องน้ำควรสะอาดมากขึ้น ควรเพิ่มจำนวนเครื่องบริการน้ำดื่มมากขึ้น ควรปรับปรุงให้มีการติดตั้งโทรทัศน์ เพื่อให้ความบันเทิงแก่ญาติผู้ป่วยขณะนั่งรอ ข้อเสนอแนะประการต่อมา ได้แก่ การปรับปรุงการปฏิบัติงานของ แพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่ ซึ่งเป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดกับผู้ป่วยมากที่สุด โดยให้มีการแสดงออกถึงความเต็มใจ ความเอาใจใส่ต่อการให้บริการ ตลอดจนปรับปรุงด้านกิจกรรมรยาท การพูดจากับผู้ป่วยเพื่อให้เกิดความเป็นกันเอง และเกิดความสบายใจมากขึ้น