

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของลูกค้าผู้รับบริการ แผนกโฮม เฮลท์ แคร์
โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน นางศุภลักษณ์ วีระเดชะ

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์ ดร. นิตยา เจริญประเสริฐ

ประธานกรรมการ

อาจารย์ กุลสิรี โคว์สุวรรณ

กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าผู้รับบริการ แผนก โฮม เฮลท์ แคร์ โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จังหวัดเชียงใหม่ วิธีการศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างผู้เคยรับบริการแผนก โฮม เฮลท์ แคร์ โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จำนวน 226 ตัวอย่าง และนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลและทำการวิเคราะห์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาซึ่งนำเสนอในรูปของตารางแจกแจงความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่าผู้รับบริการแผนก โฮม เฮลท์ แคร์ โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จังหวัดเชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีรายละเอียดด้านคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ในองค์ประกอบดังนี้

ด้านการส่งเสริมสุขภาพ (Health Promotion) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในด้านความสุขภาพในเรื่องการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่พยาบาลเป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจในด้านความปลอดภัยในเรื่องคำแนะนำที่ได้รับสามารถนำไปปฏิบัติตัวเพื่อลดความเสี่ยงในการเกิดโรคต่างๆ

ด้านการป้องกัน (Prevention) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านความสุขภาพในเรื่องการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่พยาบาลอันดับแรก รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจในการเข้าถึงลูกค้าในเรื่อง ความต่อเนื่องในการดูแลเพื่อป้องกันการเกิดความก้าวหน้าของโรค ด้านความสามารถในเรื่อง ความรู้ความชำนาญของเจ้าหน้าที่พยาบาลในการให้ความรู้และการดูแลเบื้องต้น ด้านความน่าเชื่อถือในเรื่องความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่พยาบาล

การให้ความรู้และการดูแลเบื้องต้น ด้านความน่าเชื่อถือในเรื่องความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่พยาบาลในการดูแลแก้ไขปัญหาความเจ็บป่วยเบื้องต้น และด้านความไว้วางใจในเรื่องความสม่ำเสมอและถูกต้องในการดูแลและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นที่บ้าน

ด้านการรักษาโรค (Curative) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านความสุภาพในเรื่องการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่พยาบาลเป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือในเรื่องการให้บริการเบื้องต้นที่บ้านอย่างถูกต้อง

ด้านการฟื้นฟู (Rehabilitation) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในด้านความสามารถในเรื่องการมีสัมพันธภาพที่ดีของเจ้าหน้าที่พยาบาลต่อผู้รับบริการและครอบครัว ด้านการตอบสนองลูกค้าในเรื่องการดูแลสภาพร่างกาย จิตใจ แก่ผู้รับบริการเพื่อสามารถปรับตัวใช้ชีวิตประจำวันได้อย่างรวดเร็ว และด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักในเรื่องการประชาสัมพันธ์การให้บริการของแผนกเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ด้านการเข้าถึงลูกค้าในเรื่องความสามารถในการให้บริการทันที หรือไม่เกินหนึ่งอาทิตย์หลังจากออกจากโรงพยาบาล ด้านการติดต่อสื่อสารในเรื่องการอธิบายให้คำแนะนำและส่งเสริมให้ผู้รับบริการและญาติ ใช้ชีวิตร่วมกันอย่างปกติ ด้านความสามารถในเรื่องความรู้ความชำนาญของเจ้าหน้าที่พยาบาลในการดูแลฟื้นฟูสภาพจิตใจของผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในเรื่อง ความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่พยาบาลและ ด้านความไว้วางใจในเรื่องการติดตามความก้าวหน้าของการให้การรักษาพยาบาลอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอและด้านความปลอดภัยในเรื่อง การดูแลฟื้นฟูสภาพร่างกาย จิตใจของผู้รับบริการเพื่อลดปัญหาการอยู่ร่วมกับญาติ ตามลำดับ

Independent Study Title Customer's Satisfaction Towards Home Health Care Department at Chiang Mai Ram Hospital, Chiang Mai Province

Author Mrs. Suphaluck Viradaja

Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisory Committee

Associate Professor Dr. Nittaya Jariangprasert	Chairperson
Lecturer Kuhsiree Kowsuvon	Member

ABSTRACT

The objective of this study the Customer's Satisfaction Towards Home Health Care Department at Chiang Mai Ram Hospital , Chiang Mai Province

The objective of this research was to study the customer's satisfaction towards Home Health Care Department at Chiang Mai Ram Hospital , Chiang Mai province. The sample group composed off 226 customers who used the service of Home Health Care Department at Chiang Mai Ram Hospital , Chiang Mai province. The data was presented from questionnaires and then analyzed by descriptive statistics that was presented in the form of frequency, percentage and means.

The result of the study reveals that the level of customers' satisfaction towards Home Health Care Department at Chiang Mai Ram Hospital , Chiang Mai province had the mean at a high level on customer service that the service quality topics will be mentioned as the followings. The courtesy of service quality in satisfaction in Health Promotion had the mean at a high level. The satisfaction in human relation of the nurse was in the first respect. The following respect of the security satisfaction in the self practical medical advice in order to stay away of any risky diseases was in the second respect.

The satisfaction in Prevention had the mean at a high level on customer service. The courtesy satisfaction of service quality in human relation of the nurses was in the first respect. The following respects of the satisfaction in customer access are consecutive medical care taking in order to prevent

respects of the satisfaction in customer access are consecutive medical care taking in order to prevent the disease development, the expertise knowledge competence of the nurses in giving knowledge and basic medical care taking, the creditability of the nurses in solving basic physical problems, and the reliability in frequent providing the most proper medical care taking at home.

The satisfaction in Curatives had the mean at a high level. The courtesy satisfaction of service quality in human relation of the nurses was in the first respect. The following respect of the satisfaction in creditability is giving primary medical service at home properly was in the second respect.

The satisfaction in Rehabilitation had the mean at a high level on customer services. The courtesy satisfaction of service quality in human relation of the nurses for general customers and families, in the responsiveness of giving the suitable medical service for the customers on both physical and mental in order to adjust to their daily lives faster as usual, and in the reputation aspect of the department; customer service public relation, are the first respects. The following respects of the satisfaction in customer access are in the providing ability for immediate or not less than one week service after leaving the hospital, in the communication aspect of giving advice and encouragement to the customers and the relatives in order to live their lives as usual, the expertise knowledge competence aspect of nurses in giving suitable medical treatment for mentally rehabilitating patients, in creditability aspect on nurse reliability, in the reliability aspect in continuous pursuing of the medical care taking to the customers after the hospital, and in security aspect in providing medical treatment on both physical and mental for customers in order to reduce after-hospital problems with their families.