

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อคลินิกทางเดินอาหาร โรงพยาบาล
เชียงใหม่ราม

ผู้เขียน นายสมโภช แซ่ลี

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คารารัตน์ บุญเฉลียว

ประธานกรรมการ

รองศาสตราจารย์สิริเกียรติ รัชชุสานติ

กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อคลินิกทางเดินอาหาร โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม ประชากรในการศึกษาคั้งนี้คือ ผู้ป่วยนอก ที่รับบริการคลินิกทางเดินอาหาร โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จำนวน 366 ราย โดยการเลือกตัวอย่างตามสะดวก โดยเจาะจงจากกลุ่มผู้มาใช้บริการคลินิกทางเดินอาหาร โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 21-30 ปี มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ปริญญาตรี มีอาชีพ พนักงานบริษัท/ร้านค้า/ลูกจ้าง มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท ส่วนใหญ่ภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ การรู้จักหรือทราบข้อมูลเกี่ยวกับคลินิกทางเดินอาหารของ โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม คือ ญาติพี่น้อง/เพื่อน ส่วนใหญ่ไม่เคยเข้ารับบริการรักษาจากคลินิกหรือโรงพยาบาลอื่นก่อนที่จะเข้ารับรักษาที่คลินิกทางเดินอาหารของโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม และเหตุผลที่ใช้บริการรักษาพยาบาลโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม คือ มีแพทย์เฉพาะทาง โดยการชำระเงินและสิทธิที่ใช้ในการรักษา คือ ชำระเงินเอง และการตรวจ/รักษา คือ ภาวะ

ผลการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทาง

กายภาพ ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านราคา สำหรับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ บริการตรวจรักษาโดยแพทย์เฉพาะทาง รองลงมาคือ บริการทางโทรศัพท์ให้ข้อมูล (เช่น แจ้งยืนยันการนัดหมายหรือเลื่อนนัดแพทย์ล่วงหน้า)

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ มีการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมใบรับรองแพทย์

ปัจจัยด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง และ ที่ตั้งเห็นได้ชัดเจน เท่ากัน รองลงมาคือ ความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิดคลินิก

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ มีเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลแจก รองลงมาคือ การให้คำแนะนำต่อญาติของผู้มารับบริการ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ มีเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลแจก รองลงมาคือ การให้คำแนะนำต่อญาติของผู้มารับบริการ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ ชื่อเสียงของแพทย์ และการแต่งกายของพนักงาน เท่ากัน รองลงมาคือ มีสถานที่นั่งพัก และนั่งรอตรวจอย่างเพียงพอ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็นจากแพทย์หรือเจ้าหน้าที่ การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา รองลงมาคือ ให้คำปรึกษาก่อนรักษา ระหว่างรักษา และหลังการรักษา ได้รับยาครบถ้วนตามแพทย์สั่ง การให้ข้อมูลชัดเจนครบถ้วน เช่น ขั้นตอนการรักษา ค่าใช้จ่าย

Independent Study Title Patient Satisfaction Towards Gastroenterology Unit Services at Chiang Mai Ram Hospital

Author Mr. Sompote Saelee

Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisory Committee

Assistant Professor Dararatana Boonchaliew Chairperson

Associate Professor Sirikiat Ratchusanti Member

ABSTRACT

This independent study aimed to explore patient's satisfaction towards Gastroenterology Unit Services at Chiangmai Ram hospital, Chiangmai province. Study sampling group was determined to 366 out patients of the mentioned unit. Then, in order to analyze data, the descriptive statistics, including frequencies, percentages, and means was applied.

Based upon the study, it found that most respondents were married female in the ages between 21-30 years with Bachelor's degree. They mostly worked as private company officers/entrepreneurs/employees with 10,000-20,000 baht as average monthly income and their domicile was mostly located in Chiangmai province. It was found that they were familiar or learnt about the Gastroenterology unit services at Chiangmai Ram hospital from relatives/friends. Before coming to Gastroenterology unit services at Chiangmai Ram hospital, most of them had never taken this service from other clinics or hospitals. The reason in coming to this referred unit at Chiangmai Ram hospital was mentioned to the availability of specialists. The payment was mostly done in cash and the use of health care service 's right was indicated to self-payment. The health-check/treatment that they took from the mentioned unit was to check up/heal the abdomen.

According to the study on service marketing mix factor, the respondents rated their satisfaction average at high level for the following factors; people, product or service, process, physical evidence and presentation, and place, in orderly. For the promotion factor, they rated their satisfaction at moderate level only.

In terms of product / services, the respondents rated their satisfaction at high level in average. The first two chose sub-factors which were rated at the highest level of satisfaction were the check-up and the treatment done by specialists, and the information service given through telephone (such as appointment confirmation or appointment postponement in advance), in orderly.

In terms of price, the respondents rated their satisfaction at high level in average. The first two sub-factors which were rated at the highest level of satisfaction were the payment done through credit card, and the charge of medical certification, in orderly.

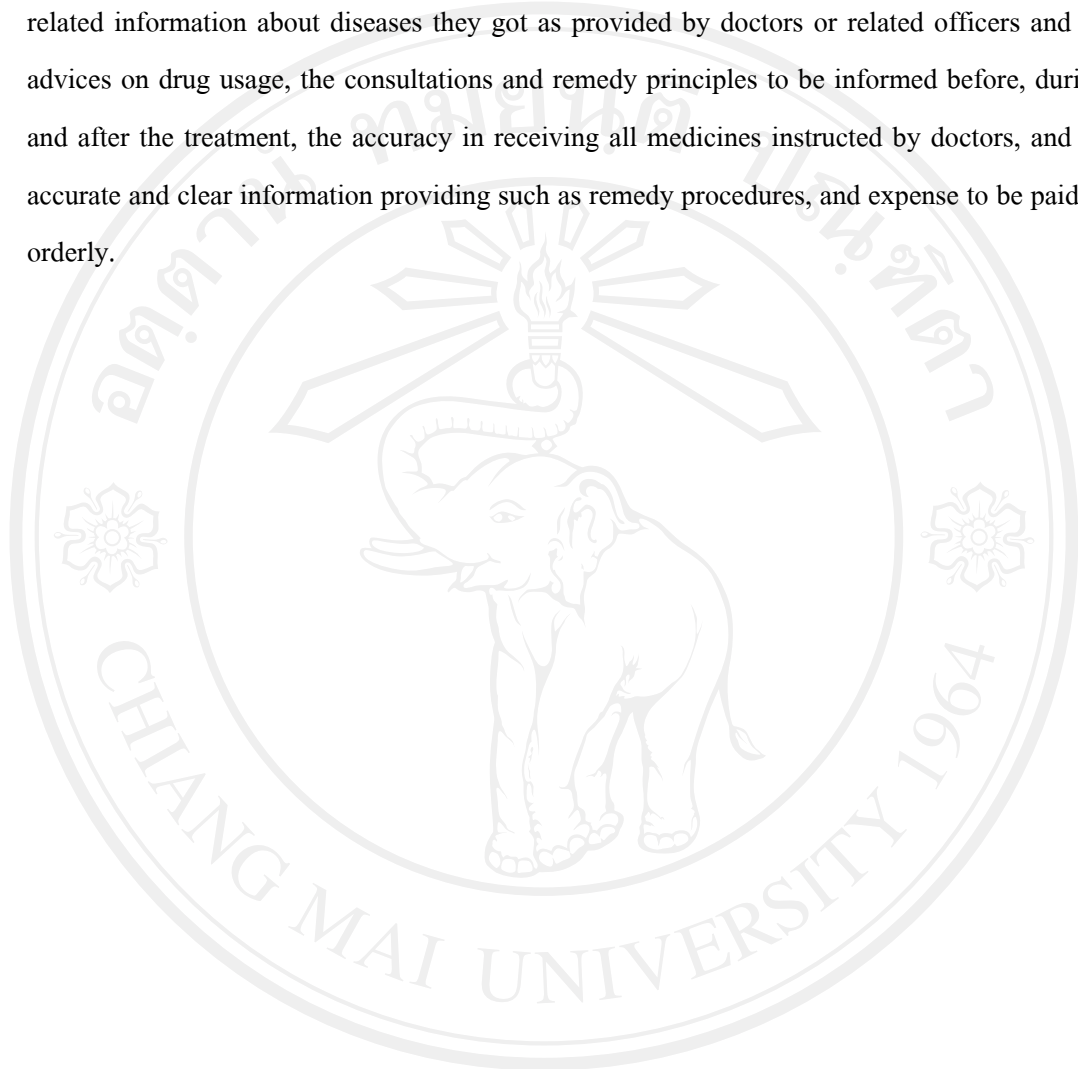
In terms of place, the respondents rated their satisfaction at high level in average. The first two sub-factors which were rated at the highest level of satisfaction were the convenient location for transportation as well as the location where was considered as a good landmark to see, and the appropriateness of opened-closed hours, in orderly.

In terms of promotion, the respondents rated their satisfaction at moderate level in average. The first two sub-factors which were rated at the highest level of satisfaction were the distribution of document related to the treatments, and the advices to patient's relatives, in orderly.

In terms of people, the respondents rated their satisfaction at high level in average. The first two sub-factors which were rated at the highest level of satisfaction were the kind attention in listening to the patients when they talked about their systems, including the great advices of how to take care self-health and the clear explanation of checking up's results, as well as the good knowledge and skillfulness in checking up and nursing of the doctors, in orderly.

In terms of physical evidence and presentation, the respondents rated their satisfaction at high level in average. The first two sub-factors which were rated at the highest level of satisfaction were the fame of doctors as equally as the good dressing of officers and the sufficiency seats for resting and waiting for the checking cue, in orderly.

In terms of process, the respondents rated their satisfaction at high level in average. The first two sub-factors which were rated at the highest level of satisfaction were the related information about diseases they got as provided by doctors or related officers and the advices on drug usage, the consultations and remedy principles to be informed before, during, and after the treatment, the accuracy in receiving all medicines instructed by doctors, and the accurate and clear information providing such as remedy procedures, and expense to be paid, in orderly.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved