

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกกุมารเวช
ต่อคุณภาพบริการ โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม

ผู้เขียน

นางธิดารัตน์ พงศ์จำตุรนต์ศรี

ปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์สิริเกียรติ รัชชชานติ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวช ต่อคุณภาพบริการ โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม ประชากรในการศึกษาคั้งนี้ คือ ผู้ปกครองที่พาบุตรหลานมารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอกกุมารเวชของ โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จำนวน 420 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

จากผลการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31-40 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ระยะเวลาที่ใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวช โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม มากกว่า 5 ปี ขึ้นไป ความถี่ในการใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวช โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม 2-5 เดือน ต่อครั้ง สาเหตุที่เลือกใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวช โรงพยาบาลเชียงใหม่รามเพราะมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง โรงพยาบาลที่เคยใช้บริการรักษาก่อนจะมาใช้บริการที่โรงพยาบาลเชียงใหม่รามคือ โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ สาเหตุที่เปลี่ยนมาใช้บริการรักษาที่โรงพยาบาลเชียงใหม่รามเพราะมีแพทย์เฉพาะทาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวช ต่อคุณภาพบริการ โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจองค์ประกอบคุณภาพการบริการในระดับมากทุกด้านเรียงลำดับคือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความสุภาพ ด้านความปลอดภัย ด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านลักษณะภายนอก ด้านความสามารถ ด้านความสะอาด และด้านความเข้าใจผู้รับบริการ

ด้านความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ มีการนัดหมายล่วงหน้า รองลงมา เวลาเปิดให้บริการเหมาะสมสะดวกในการติดต่อ

ด้านการติดต่อสื่อสาร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ การเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยซักถามและการตอบคำถามของแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ รองลงมาการให้ข้อมูลที่เกี่ยวกับการรักษาพยาบาลมีความถูกต้องละเอียดและชัดเจน

ด้านความสามารถ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ ความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญของแพทย์ รองลงมาความรู้และทักษะในการรักษาโรคของแพทย์

ด้านความสุภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ กิริยามารยาท และความสุภาพของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และการพูดจาที่สุภาพเรียบร้อยของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาพยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แต่งกายเรียบร้อย และพยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แสดงความเอาใจใส่แสดงความนับถือและเป็นมิตรกับผู้รับบริการ

ด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ ความน่าเชื่อถือของแผนกกุมารเวช รพ.ราม และชื่อเสียงของแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง รองลงมา แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบใน ระหว่างการปฏิบัติงาน

ด้านความไว้วางใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ ความแม่นยำถูกต้องในการรักษาตามที่ได้แจ้งไว้ รองลงมา ความสามารถในการรักษาตามที่ได้สัญญาไว้อย่างแน่นอน

ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พยาบาลและเจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการ รองลงมา มีแพทย์ และพยาบาลให้บริการตลอดเวลา

ด้านความปลอดภัย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษา พยาบาลมีความครบถ้วน รองลงมา เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษา พยาบาล มีความสะอาดและปลอดภัย ปราศจากเชื้อ

ด้านลักษณะภายนอก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ การแต่งกายและบุคลิกภาพของแพทย์แผนกกุมารเวช รองลงมา การแต่งกายและบุคลิกภาพของพยาบาล แผนกกุมารเวช

ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ การเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ รองลงมา การจดจำรายละเอียดของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการเป็นประจำ

Independent Study Title Satisfaction of Service Recipients Towards Service Quality of Outpatient Pediatric Department at Chiangmai Ram Hospital

Author Mrs Thidarat Pongjaturonsri

Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisor Associate Professor Sirikiat Ratchusanti

ABSTRACT

This independent study aimed at investigating satisfaction of service recipients towards service quality of Outpatient Pediatric Department at Chiangmai Ram Hospital. The samples were specified to 420 parents of children patients of the Outpatient Pediatric Department at Chiangmai Ram Hospital and the questionnaires were used as the tool to collect data. Data analysis of this study was based upon descriptive statistics including frequency, percentage, and mean.

The findings showed that most respondents were 31 – 40 years old married female with Bachelor's degree, working in private company and earning monthly income at the amount of 10,001-20,000 baht. Most of the respondents had received services from the Outpatient Pediatric Department at Chiangmai Ram Hospital for more than 5 years. Most of the respondents came in the hospital once in 2 -5 months. The reason in selecting the hospital was the availability of specialists. The previous hospital they visited was Maharaj Nakorn Chiangmai Hospital and the reason for changing the hospital was that there were specialists at Chiangmai Ram Hospital.

The results of the study on satisfaction of service recipients towards service quality of Outpatient Pediatric Department at Chiangmai Ram Hospital showed that the service recipients were highly satisfied with the following qualities of service: credibility, courtesy, security, reliability, responsiveness, communication, tangibility, competence, convenience, and customer understanding, respectively.

For convenience, the service recipients were satisfied the most with medical appointment in advance, and appropriate service hours.

For communication, the service recipients were satisfied the most with being able to ask questions and getting answers from medical services personnel, and being provided accurate and clear information on medical treatments in details.

For competence, the service recipients were satisfied the most with the specialty and the expertise of medical service personnel.

For courtesy, the service recipients were satisfied the most with polite manner of and conversation with doctors, nurses, and officers and proper dress of medical service personnel together with the friendly and respectful attention to service recipients.

For credibility, the service recipients were satisfied the most with the reliability of the department as well as the fame of its specialists and the responsibilities of its medical service personnel.

For reliability, the service recipients were satisfied the most with the accuracy in offering treatment as informed and the ability to cure patients as promised.

For responsiveness, the service recipients were satisfied the most with the willingness of nurses and officers in providing services, and the availability of doctors and nurses at all time.

For security, the service recipients were satisfied the most with the complete and hygienic medical tools and equipments.

For tangibility, the service recipients were satisfied the most with proper dresses and personalities of doctors and nurses from the department.

For customer understanding, the service recipients were satisfied the most with understanding the needs of service recipients, and being able to remember the regular outpatients.