

บทคัดย่อ

173393

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยในการพัฒนาองค์กรในงานวิจัยนี้ คณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการในคลินิกรังสีเทคนิค ศูนย์บริการเทคนิคการแพทย์คลินิก คณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ทั้งในส่วนที่ให้บริการในสถานที่ ณ ห้องเอกซเรย์ของภาควิชารังสีเทคนิค และ นอกสถานที่ โดยใช้รถบริการเคลื่อนที่ รวมถึงการอธิบายผลการอ่านภาพรังสี โดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจ ที่ใช้เกณฑ์การประเมิน 5 ระดับ ประเมินการดำเนินการเป็นเวลาสองปีเริ่มเก็บข้อมูลช่วงที่ 1 ตั้งแต่ตุลาคม พ.ศ. 2546 ถึง กันยายน พ.ศ. 2547 นำผลการประเมินมาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง แล้วเก็บข้อมูลช่วงที่ 2 ตั้งแต่ ตุลาคม พ.ศ. 2547 ถึงกันยายน พ.ศ. 2548 ผลการประเมินพบว่า การประเมินช่วงที่ 2 ซึ่งได้มีการปรับปรุงการให้บริการทำให้ผลการประเมินอยู่ในเกณฑ์ดีถึงดีมาก และสูงกว่าการประเมินช่วงที่ 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ปัญหาที่ยังเป็นอุปสรรคในความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ สถานที่ ทั้งด้านความเป็นระเบียบเรียบร้อย การจัดสถานที่บริการจอดรถยนต์ และ ความสะอาดในห้องน้ำ ส่วนข้อเด่นของงานบริการ คือด้านบุคลากรผู้ให้บริการและเครื่องมือในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยการประเมินภาพรวมของงานบริการในคลินิกรังสีเทคนิคใน ส่วนของการบริการในสถานที่ นอกสถานที่ และ การอธิบายผลการอ่านภาพรังสีมีความใกล้เคียงกัน คือ 4.33 ± 0.12 , 4.30 ± 0.14 และ 4.33 ± 0.48 ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ค่อนข้างดีมาก จึงสมควรพัฒนาอย่างต่อเนื่องด้วยการนำเอาระบบบริหารงานคุณภาพ และ มาตรฐานสิ่งแวดล้อมมาใช้ต่อไป

Abstract

173393

Evaluation of clients' satisfaction is a key factor for improving organization. This research project is designed for the evaluation of clients' satisfaction in radiological service of the Associated Medical Sciences Clinic Service Center, Chiangmai University. Evaluations for satisfaction were both on onsite service and mobile service including examination results explanation with 5 levels evaluation form October, 2003 to September, 2004 for the first evaluation and after continuous improvement from the clients' comments the second evaluation period from October, 2004 to September, 2005 were collected. The results of second evaluations are significantly higher than first evaluations. The main problems are subjected to car parking areas and toilets. The strength of radiological service is servicing personnel and facilities. The evaluation marks for onsite, mobile and results explanation services are approaching best practice at $4.33_{+0.12}$, $4.30_{+0.14}$ and $4.33_{+0.12}$, respectively. The evaluation marks are suggesting best practice and thus the clinic management should implicate quality management and environmental management systems.
