

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพการบริการ
ศูนย์ศรัทธาพัฒน คณะแพทยศาสตร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ผู้เขียน

นายธีรวิทย์ นันดา

ปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การตลาด)

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

อาจารย์ ดร. นฤมล กิมภากรณ์

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของ ศูนย์ศรัทธาพัฒน คณะแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และเพื่อเสนอแนะแนวทางปรับปรุงคุณภาพบริการของศูนย์ศรัทธาพัฒน คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้คือ ผู้ป่วยนอก ที่เข้ามาใช้บริการทางด้านการแพทย์ ของศูนย์ศรัทธาพัฒน คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ แยกตามคลินิกได้ 4 คลินิกคือคลินิก อายุรกรรม คลินิกศัลยกรรม คลินิกสูตินรีเวช คลินิกกุมาร จำนวน 400 ราย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากที่สุด มีอายุ 31-40 ปี มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ระยะเวลาการมาใช้บริการ ระหว่าง 1-3 ปี มีความถี่ในการใช้บริการ 2-5 เดือนต่อครั้ง ส่วนใหญ่ใช้บริการที่คลินิกอายุรกรรม สาเหตุที่มาใช้บริการคือ มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพการบริการศูนย์ศรัทธาพัฒน คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคือ ด้านความน่าเชื่อถือ และมีความพึงพอใจในระดับมากเรียงลำดับคือ ด้านลักษณะภายนอก ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสุภาพ ด้านความสามารถ ด้านความคงเส้นคงวา ด้านความปลอดภัย ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านจรรยาบรรณของผู้ให้บริการ ด้านความเข้าใจผู้บริการ ด้านความสะอาด

สำหรับปัจจัยย่อยในแต่ละด้านผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจลำดับแรกดังนี้

ด้านความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากได้แก่ เปิดให้บริการของผู้ป่วยนอก (ทุกวันจันทร์-วันอาทิตย์ เวลา 08.00-20.00 น.) ด้านการติดต่อสื่อสาร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดคือการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลมีความถูกต้อง ความละเอียดและความชัดเจน ด้านความสามารถ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากได้แก่ ความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญของแพทย์ และความถูกต้องในการให้บริการของแพทย์ ด้านความสุภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากได้แก่ การพูดจาที่สุภาพเรียบร้อยของพนักงานผู้ให้บริการโดยภาพรวม ด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดได้แก่ ชื่อเสียงของแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางศูนย์ศัลยกรรม คณะแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และความเชื่อถือได้ของศูนย์ศัลยกรรม คณะแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ด้านความคงเส้นคงวา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากได้แก่ การให้บริการโดยรวมด้วยความเท่าเทียมกัน ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากได้แก่ ความเต็มใจในการให้บริการ และการให้บริการอย่างรวดเร็ว ด้านความปลอดภัย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากได้แก่ เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษาพยาบาลมีความสะอาด ด้านลักษณะภายนอก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดได้แก่ มีบริการเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ในการรักษาพยาบาล ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากได้แก่ การให้บริการนำคัมที่สะอาด ด้านจรรยาบรรณของผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากได้แก่ ให้การรักษาผู้ป่วยทุกคนโดยไม่คำนึงถึงฐานะและตำแหน่งของผู้ป่วย

Independent Study Title Outpatient Satisfaction Towards Service Quality of Sriphat Center, Faculty of Medicine, Chiang Mai University

Author Mr. Teerawit Nunta

Degree Master of Business Administration (Marketing)

Independent Study Advisor Lecturer Dr. Narumon Kimpakorn

ABSTRACT

The objectives of this independent study are to explore customer satisfaction towards service quality of Sriphat Center, Faculty of Medicine, Chiang Mai University and to find out how to improve service quality of the center. Samplings are identified to 400 outpatients of 4 different clinics: Medicine, Surgery, Obstetrics and Gynecology, and Pediatrics. Data are collected by questionnaires, as the research tool; then all data derived are analyzed by the descriptive statistic, consisting of frequency, percentage, and means.

The findings presented that most outpatients were married female, aged between 31-40 years-old with Bachelor's degree and worked as the government servants/state enterprise officers who earned monthly income at amount of 10,001-20,000 baht. They had been receiving service at the center for 1-3 years with the frequency at once in 2-5 months and mostly at Medicine Clinic. Reason in taking service from the center was to be treated by the specialists.

The results of study on customer satisfaction towards service quality of Sriphat Center, Faculty of Medicine, Chiang Mai University indicated that the outpatients rated their satisfaction at the highest level for reliability aspect and at high level for aspects namely appearance, communication, courtesy, ability, consistency, security, prompt responsiveness, morality of service provider, understanding, and convenience, respectively.

Hereafter were showed the sub-aspects that the outpatients satisfied with the most. In convenience aspect, the highest satisfaction was the working hours (Mondays to Sundays at 08.00-20.00 hrs.). In communication aspect, the highest satisfaction was the accurate, detailed,

and clear medical information given by the service provider. In ability aspect, the highest satisfactions were the knowledge and proficiency of doctors and the accuracy in providing medical service. In courtesy aspect, the highest satisfaction was the polite conversation made by officers in an overall view. In reliability aspect, the highest satisfactions were the fame of specials at the center and the reliability of the center itself. In consistency aspect, the highest satisfaction was the equal services to all patients in an overall view. In prompt responsiveness aspect, the highest satisfactions were the full service mind of officers and the rapid service. In security aspect, the highest satisfaction was the hygiene of medical tools and equipment. In appearance aspect, the highest satisfaction was the availability of all medical tools and equipment to serve patients. In understanding aspect, the highest satisfaction was the availability of clean drinking water to serve patients. In morality aspect, the highest satisfaction was the fair treatment done to all patients without discriminations on patient's financial status and position.