บทคัดย่อ

T145429

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ

1) เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่
2) เพื่อศึกษาถึงปัญหา ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่
3) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจากผู้ที่เข้ารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จำนวน 418 ตัวอย่าง

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อพฤติกรรมการบริการเชิงวิชาชีพของผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสัมพันธภาพในการให้ความรู้ของผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อได้รับบริการ ความพึงพอใจต่อเครื่องมือ เครื่องใช้ในการอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ส่วนระดับความพึงพอใจต่อบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับบริการ ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการบริการตามที่คาดหวังในแต่ละจัดบริการ อยู่ในระดับปานกลาง

T145429

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของผู้รับบริการพบว่า ความสัมพันธ์ด้านอายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ และสิทธิบัตรการรักษาพยาบาล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของผู้รับบริการพบว่า ความสัมพันธ์ด้านเพศ สถานภาพ ที่อยู่ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ปัญหาที่ผู้รับบริการพบบ่อยครั้ง คือ การรอคอยแต่ละจุดบริการ สถานที่นั่งไม่เพียงพอ ที่จอดรถไม่เพียงพอ การไม่เข้าใจวิธีปฏิบัติ กฎ ระเบียบ ผู้ให้บริการมีจำนวนน้อย เจ้าหน้าที่พูดไม่ไพเราะ ระบบคอมพิวเตอร์ขัดข้องบ่อยครั้ง โดยผู้รับบริการเสนอแนะให้แผนกผู้ป่วยนอก ได้มีการแก้ไขการให้บริการ กล่าวคือ จัดที่จอดรถ และที่นั่งให้มากขึ้น ปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้น่าอยู่ จัดขั้นตอนต่าง ๆ ในการบริการ ให้กระชับ รวดเร็ว เพิ่มบุคลากรฝ่ายต่าง ๆ ให้มากขึ้น โดยเฉพาะพฤติกรรมการบริการของเจ้าหน้าที่ ที่ต้องแก้ไขให้มากขึ้น