

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลตากสินจันทบุรี อำเภอเมือง จังหวัด จันทบุรี ซึ่งมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงพยาบาลตากสินจันทบุรี ด้านความสะดวกในการบริการภายในโรงพยาบาลตากสินจันทบุรี ด้านอรรถาธิบายและคุณภาพการบริการ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงพยาบาลตากสินจันทบุรีด้านความสะดวกในการบริการภายในโรงพยาบาลตากสินจันทบุรี ด้านอรรถาธิบายและคุณภาพการบริการ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ของครอบครัวเฉลี่ย อาชีพ สถานภาพสมรส ถิ่นที่อยู่อาศัยปัจจุบัน ช่วงเวลาการใช้บริการ ประสิทธิภาพในการใช้บริการ และการทำประกันชีวิต 3) เพื่อศึกษาปัญหา ข้อเสนอแนะ การให้บริการ การรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลตากสินจันทบุรีของลูกค้าจำนวนทั้งสิ้น 330 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามซึ่งผ่านการตรวจสอบเนื้อหาและผ่านการทดสอบมาแล้ว ได้ค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม = 0.76 หลังจากเก็บข้อมูลแล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบความแตกต่างด้วยวิธี ที-เทส และเอฟ-เทส พบผลวิจัยดังนี้

ด้านความสะดวกในการบริการภายในโรงพยาบาลตากสินจันทบุรี ในภาพรวมการให้บริการด้านความสะดวกในการบริการภายในโรงพยาบาลตากสินจันทบุรีอยู่ในเกณฑ์ระดับพึงพอใจมาก โดยลูกค้าให้ความพึงพอใจระดับพึงพอใจมาก 3 อันดับแรกในเรื่อง 1)ความสะอาดของโรงพยาบาล 2)ความสะดวกในการเดินทางมาโรงพยาบาลตากสินจันทบุรี 3)เสียงเรียกจากเจ้าหน้าที่ห้องยาในการเรียกรับยา ด้านอรรถาธิบายและคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมการให้บริการด้านอรรถาธิบายและคุณภาพการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ระดับพึงพอใจมาก โดยลูกค้าให้ความพึงพอใจระดับพึงพอใจมาก 3 อันดับแรกในเรื่อง 1)ความทันสมัยของอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ใช้ในการรักษา 2)ความมีคุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ที่ใช้ในการรักษา 3)ความเชี่ยวชาญทางแพทย์ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ในภาพรวมการให้บริการด้านความรวดเร็วในการให้บริการภายในโรงพยาบาลตากสินจันทบุรีอยู่ในเกณฑ์ระดับพึงพอใจปานกลาง โดยลูกค้าให้ความพึงพอใจระดับพึงพอใจมากในเรื่อง 1)การประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่แผนกต่างๆภายในโรงพยาบาล 2) การทำการตรวจค้น

ทะเบียนประวัติ 3)การคิดราคาขายและเวชภัณฑ์มีความรวดเร็วและถูกต้อง ในภาพรวมลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลตากสินจันทบุรีทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ด้านการเปรียบเทียบ พบว่า เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพสมรส ถิ่นที่อยู่ปัจจุบัน การทำประกันชีวิตของลูกค้าที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลตากสินจันทบุรีที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนเรื่องระดับการศึกษา รายได้ของครอบครัวเฉลี่ย ช่วงเวลาการให้บริการและประสบการณ์ในการใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลตากสินจันทบุรีที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือลูกค้าที่มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษามีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าที่มีการศึกษาระดับอาชีวะและปริญญาตรีขึ้นไป ลูกค้าที่มีรายได้ของครอบครัวเฉลี่ย 10,000 – 15,000 บาทมีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าที่มีรายได้ระหว่าง 5,000 – 10,000 บาทและ15,000 บาทขึ้นไป ลูกค้าที่ใช้บริการช่วงเวลา 8.00 – 12.00 น.มีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าที่ใช้บริการช่วงเวลา 12.00 – 20.00 น. และลูกค้าที่มีประสบการณ์การให้บริการมากกว่า 3 ครั้งขึ้นไปมีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าที่มาใช้บริการครั้งแรกหรือ 2 – 3 ครั้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะที่เสนอให้โรงพยาบาลตากสินจันทบุรีปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ โรงพยาบาลตากสินจันทบุรีควรเน้นนโยบายให้แผนกที่ต้องใช้เวลารอคอยฟังผลการตรวจเป็นเวลานานเช่นแผนกชันสูตรโรค แผนกรังสี มีการปรับปรุงระบบการเก็บเครื่องซีวีคภายในแผนกโดยการเก็บระยะเวลาการรอคอยผลคนไข้ทุกรายและมีการให้บริการเสริมในขณะที่ลูกค้ารอฟังผล เช่น มีมุมพักผ่อนดูทีวี อ่านหนังสือพิมพ์ วารสาร ฯลฯ เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกที่ไม่ใช่การรอคอยที่นาน และที่สำคัญทุกกระบวนการส่งต่อระหว่างแผนกควรมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำปรึกษาแก่ลูกค้า