

บทคัดย่อ

วิชา บธ.851: วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง : ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลลานนา จังหวัดเชียงใหม่
ผู้จัดทำ : นางสาวเพียงดาว เสรีสุทธิกุลชัย รหัส 9004 99 41
อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร. ทวีวรรณ พรหมกันทา
หลักสูตร : หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน : 13 มีนาคม 2543
จำนวนหน้า : 53 หน้า

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลลานนา จังหวัดเชียงใหม่” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มีต่อโรงพยาบาลลานนาในด้านส่วนผสมทางการตลาด และด้านการตอบสนองความต้องการพื้นฐาน

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากการคัดเลือกตัวอย่างตามสะดวก จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 200 ตัวอย่าง โดยใช้สถิติค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยตัวกลาง และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

การบริการที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมาก ได้แก่ ความศรัทธาและเชื่อมั่นในแพทย์ ผลการรักษาของแพทย์ คำอธิบายของแพทย์ถึงสาเหตุและการปฏิบัติตนเกี่ยวกับโรคที่ผู้ให้บริการเป็น การเอาใจใส่ของบุคลากรด้านการรักษาพยาบาลที่มีต่อผู้ป่วย ความทันสมัยของอุปกรณ์การแพทย์ ขั้นตอนในการเข้ารับการรักษาพยาบาล การให้บริการของเจ้าหน้าที่แผนกการเงินและเวชระเบียน ความต่อเนื่องในการประสานงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความสะดวกในการเดินทางเข้าติดต่อกับแผนกต่าง ๆ การให้บริการที่ผู้ให้บริการรู้สึกเฉย ๆ ได้แก่ สถานที่จอดรถ สภาพทั่วไปภายใน ระยะเวลาในการรอรับการรักษา ความสะอาดของห้องน้ำส่วนกลาง และสภาพห้องพักผู้ป่วย การให้บริการที่ผู้ให้บริการไม่ค่อยพอใจ คือ รสชาติของอาหาร

ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมากในด้านราคาค่ารักษาพยาบาลที่ชำระ ซึ่งมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับคุณภาพการรักษา ยา และบริการที่ได้รับ

ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมากในช่องทางการจัดจำหน่าย เรื่องความสะดวกในการเดินทางมายังโรงพยาบาล

ผู้ให้บริการมีความรู้สึกเฉย ๆ ในเรื่องการรับทราบข่าว กิจกรรม รายการส่งเสริมการขายของโรงพยาบาล และความเหมาะสมของการจัดรายการส่งเสริมการขาย

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากในภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล ผู้ใช้บริการมีความรู้สึกมั่นใจและปลอดภัยเมื่อมารับบริการที่โรงพยาบาลลานนา และเจ้าหน้าที่ให้การดูแล และให้บริการผู้ป่วยทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

ผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการรักษาพยาบาลโดยการเพิ่มคุณค่าการให้บริการให้มากกว่าที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง เช่น จัดเตรียมชุดผ้าเช็ดตัว ผ้าห่มอย่างดีไว้บริการในห้องพัก จัดอบรมพนักงานในเรื่องการให้บริการและศิลปะการพูด ปรับปรุงการประชาสัมพันธ์โดยการเพิ่มการประชาสัมพันธ์ไปยังจังหวัดใกล้เคียง เพิ่มสื่อประชาสัมพันธ์ยังหน่วยงานต่าง ๆ ปรับปรุงสภาพภายในโรงพยาบาลโดยจัดผังการให้บริการให้เหมาะสมกับปริมาณผู้มาใช้บริการ ต่อเติมหลังคาบริเวณที่จอดรถให้เกิดร่มเงา ปรับปรุงการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ภายใน และปรับปรุงการให้บริการด้านอาหารโดยจัดรายการอาหารให้เลือกล่วงหน้า สำหรับผู้ป่วยที่สามารถรับประทานอาหารธรรมดาได้ และปรับปรุงรสชาติอาหารโดยมีนักโภชนาการเป็นผู้ควบคุมคุณภาพ