

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลศิริเวช

SATISFACTION WITH SERVICES OF SIRIVEJ HOSPITAL



นายธนพงษ์ หงส์พร้อมญาติ

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์ของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

พ.ศ. 2543

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้

บทคัดย่อ

บทคัดย่อปัญหาพิเศษ เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของความ
สมบูรณ์แห่งปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลศิริเวช

โดย

นายชนพงษ์ หงส์พร้อมญาติ

ตุลาคม 2543

ประธานกรรมการที่ปรึกษา: ศาสตราจารย์พิเศษบรรยง สิทธิชัย

ภาควิชา/คณะ: ภาควิชาบริหารธุรกิจและการตลาดการเกษตร คณะธุรกิจการเกษตร

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
โรงพยาบาลศิริเวช โดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง สภาพพื้นฐานส่วนบุคคลทางเศรษฐกิจและ
สังคม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ และการศึกษา กับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้วย
2) ศึกษาปัญหาของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลศิริเวช ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการ
โรงพยาบาลศิริเวช ในช่วงเดือนมิถุนายน และกรกฎาคม 2543 จำนวน 408 คน โดยการใช้
แบบสอบถามที่สร้างขึ้น ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย และได้ผ่านการทดสอบความตรงและ
ความเที่ยงแล้ว จากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วย โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป เพื่อการวิจัยทาง
สังคมศาสตร์ ผลการวิจัยมีดังนี้

ผู้ให้บริการ ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอก และแผนก
ผู้ป่วยในของ โรงพยาบาลศิริเวชในระดับ มาก และสภาพพื้นฐานส่วนบุคคลทางเศรษฐกิจและ
สังคม ไม่มีความสัมพันธ์ กับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยไม่มีความแตกต่างกัน
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ปัญหาและอุปสรรคสำคัญของ ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลศิริเวช ที่สำคัญ ได้แก่
ปัญหาในเรื่องที่จอดรถ ไม่มีร่มเงาบังแดด มีจำนวนไม่เพียงพอ ปัญหาความเหมาะสมของ
สถานที่ สภาพห้องตรวจไม่ค่อยมีติดขัด ปัญหาในการเดินทางมาใช้บริการ เนื่องจากโรงพยาบาล
ตั้งอยู่ห่างไกลจากที่พัก ปัญหาความพร้อมของอุปกรณ์การแพทย์ และสภาพห้องพักผู้ป่วย และ
ปัญหาความกระตือรือร้นของบุคลากร

โรงพยาบาลศิริเวช ควรปรับปรุงบริการ โดยศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง หรือยังมีความพึงพอใจในระดับต่ำ จัดทำงบประมาณ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาบริการ เช่น ขยายพื้นที่จอดรถให้เพียงพอแก่ผู้ใช้บริการ จัดสร้างร่มเงาบังแดดสำหรับรถของผู้ใช้บริการ ปรับปรุงสถานที่และห้องตรวจให้เหมาะสม และมีติด ปรับปรุงอุปกรณ์การแพทย์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ทั้งในส่วนของการรักษาพยาบาล และส่วนของห้องพักผู้ป่วย ฯลฯ และควรจัดการอบรมบุคลากร ให้มีความพร้อมและความกระตือรือร้นในการให้บริการเพิ่มมากขึ้น เพื่อการแข่งขันทางธุรกิจในอนาคต

ABSTRACT

Abstract of special problem submitted to the Graduate School of Maejo University in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Business Administration in Business Administration

SATISFACTION WITH SERVICES OF SIRIVEJ HOSPITAL

By

THANAPONG HONGPROMYAT

OCTOBER 2000

Chairman Professor Yanyong Sitdhichai

Department/Faculty: Department of Business Administration and Agricultural Marketing
Faculty of Agricultural Business

The purposes of this research were to examine 1) satisfaction with services of Sirivej Hospital in association with customers' personal and socioeconomic backgrounds i.e. sex, age, career, income and education; and 2) problems concerning services of Sirivej Hospital. The data were collected by means of questionnaires pretested for validity and reliability from 408 customers of Sirivej Hospital in June and July 2000 and analyzed by SPSS/PC⁺. The findings were as follows:

Most of the customers satisfied with the services of both the out patient department and the in patient department of Sirivej Hospital. Their personal and socioeconomic backgrounds had no significant relationship to their level of satisfaction.

The customers' critical problems concerning services of Sirivej Hospital were: insufficient parking lots and no shade for the cars; suitable of the physical examination room transportation availability medical facilities; and personnel's enthusiasm to provide service.

(6)

It was recommended that Sirivej Hospital examine the customers' need and allocate budgets to improve and develop the services such as extending parking lots, providing parking shade, correct the physical examination room, and improving medical facilities. Personnel should be developed that they were ready and eager to provide services as well as to be able to compete with competitors in the future.