

ชื่อเรื่อง	ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่
ชื่อผู้เขียน	นางสาวจิตพร สันติมนอกกุล
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
ประธานกรรมการที่ปรึกษา	อาจารย์วัลภา ลิ้มสกุล

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ 2) ศึกษาถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการรับบริการของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ในช่วงเดือนกันยายน - ตุลาคม 2546 จำนวน 400 คน การเลือกกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ และทำการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย จากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วย โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ผลการวิจัยมีดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นผู้ป่วย เพศหญิง และมีสถานภาพสมรสแล้ว โดยมีอายุอยู่ระหว่าง 16-30 ปี ประกอบอาชีพรับจ้าง มีรายได้ต่อครอบครัวต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,001-10,000 บาท ด้านการศึกษาส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านการชำระค่ารักษาพยาบาลพบว่าเลือกใช้สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/สวัสดิการนักศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เหตุผลที่เลือกใช้บริการโรงพยาบาลเนื่องจากมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ต่อปัจจัยด้านการบริการ ผลการวิจัยพบว่า ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านประสานงานบริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก สำหรับด้านสิ่งอำนวยความสะดวกนั้น ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ในส่วนปัญหาของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จากผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง คือ ปัญหาความไม่เพียงพอของสถานที่จอดรถ ปัญหาความล่าช้าในการให้บริการ ปัญหาความคับแคบ จำนวนจุดหรือช่องที่รับบริการ ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่มีระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับน้อย คือ ปัญหาความไม่สะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ ปัญหาเจ้าหน้าที่ไม่รับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ปัญหาความไม่เต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ปัญหาค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลแพง และ
 ปัญหาความไม่ชัดเจนของป้ายที่แสดงที่ตั้ง ตามลำดับ

ส่วนปัญหาอื่น ๆ ที่พบคือปัญหาในเรื่องความไม่เสมอภาคในการให้บริการ เช่น การคัดเลือกรองลงมาคือ จุดบริการต่าง ๆ ของโรงพยาบาลอยู่ห่างกันทำให้ไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อ รวมทั้งปัญหาการขัดข้องของลิฟท์ในโรงพยาบาล ทำให้ไม่ได้รับความสะดวกในการเดินทาง นอกจากนี้ยังพบปัญหาไม่มีถังขยะภายในห้องน้ำซึ่งอาจทำให้เกิดความสกปรกและเป็นแหล่งเพาะและแพร่เชื้อโรคได้

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการบริการ โดยรวมในระดับมาก

ข้อเสนอแนะผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก จากผลการศึกษาผู้รับบริการให้ข้อเสนอแนะว่าทางโรงพยาบาลควรมีการปรับปรุงทางด้านการบริการ 2 ด้าน คือ ด้านบุคลากร และด้านสถานที่ ในด้านบุคลากรนั้นผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่าควรมีการสื่อสารระหว่างบุคลากรของโรงพยาบาลกับผู้รับบริการ กรณีแพทย์คนเดิมไม่ได้มาตรวจตามนัด ควรมีการแจ้งให้ผู้ป่วยได้ทราบเพื่อผู้ป่วยจะได้เข้าใจว่าไม่ได้ถูกละทิ้งจากการรักษา นอกจากนี้ยังเห็นว่าทางโรงพยาบาลควรเพิ่มจำนวนบุคลากรทางการแพทย์และเจ้าหน้าที่ให้มีเพียงพอกับจำนวนผู้รับบริการที่มีปริมาณเพิ่มมากขึ้น

สำหรับด้านสถานที่ ผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่า สถานที่จอดรถของผู้รับบริการควรจัดให้อยู่ภายในโรงพยาบาล หรือใกล้โรงพยาบาลมากที่สุด เพื่อความสะดวกในการเดินทางของผู้รับบริการ นอกจากนี้ผู้รับบริการยังมีความคิดเห็นว่าควรสร้างอาคารจอดรถสำหรับผู้รับบริการ โดยเฉพาะสำหรับในส่วนของห้องน้ำนั้นควรมีการปรับปรุงโดยการมีถังขยะภายในห้องน้ำเพื่อป้องกันการเพาะและแพร่กระจายของเชื้อโรค นอกจากนี้ควรจัดให้มีช่องทางพิเศษสำหรับผู้พิการ ผู้สูงอายุ เช่น ช่องทางเดิน ทางขึ้นลิฟท์ และห้องน้ำสำหรับผู้พิการ ควรจัดสถานที่ให้บริการแต่ละจุดที่มีการให้บริการสอดคล้องกันอยู่ใกล้ ๆ กัน หรือเป็นส่วนเดียวกัน เพื่อให้เกิดความสะดวกแก่ผู้รับบริการ และควรจัดที่นั่งรอในขณะตรวจเพิ่มเพื่อให้เพียงพอกับจำนวนผู้มารับบริการ

Title	Satisfaction with Services of the Outpatient Department at Maharaj Nakorn Chiang Mai Hospital
Author	Miss Jittaporn Santimanokul
Degree of	Master of Business Administration in Business Administration
Advisory Committee Chairperson	Mrs. Valapa Limsakul

ABSTRACT

The purposes of this research were to study 1) outpatients' satisfaction with services of the Outpatient Department at Maharaj Nakorn Chiang Mai Hospital, and 2) their problems and recommendations for improvements in the department's services. The data was collected during September-October 2003 by means of questionnaires from 400 outpatients randomly selected from those using the Outpatient Department's services, and analyzed by using the SPSS.

The results revealed that most of the outpatients were married women, 16-30 years old, were employed and had a family income between 5,001 and 10,000 baht per month. Most of them hold a bachelor's degree, paid their medical expenses by using their fringe benefits as government employees, employees of state industrial enterprises, or students at Chiang Mai University, and chose this hospital because of its medical specialists.

It was found that the outpatients using the services of the Outpatient Department at Maharaj Nakorn Chiang Mai Hospital had a high level of satisfaction with personnel's services, coordination of services, information obtained, and costs of services, and a moderate level with facilities provided.

It was also found that the most common problems of outpatients using the services of the outpatient Department at Maharaj Nakorn Chiang Mai Hospital were insufficient parking lots, slow services, insufficient space in the buildings, and insufficient number of places offering services. All of these were moderately severe. Less severe problems were inconvenient service procedures, personnel not accepting outpatients' suggestions, personnel's unwillingness to provide services, high medical and service expenses, and unclear signs showing locations of working units.

Other problems were failure to adhere to a first-come-first-served basis for services, for example allowing people to cut in line, followed by long distances among services points; and breakdown of elevators at the hospital. In addition, there were no wastebaskets in the rest rooms, causing dirtiness and diseases.

The hypothesis test revealed that the outpatients had a high level of satisfaction with overall services.

The outpatients suggested that the hospital should improve its services by improving its staff and facilities. Communications between staff and outpatients should be improved. If the doctor the patient expects to see cannot make it, the patient should be informed so that he doesn't feel that he has been neglected. The hospital should increase the number of medical personnel and officials to be sufficient to serve an increasing number of outpatients.

The hospital should also provide parking lots in the hospital or very close to the hospital for the outpatients's convenience. Moreover, a special building should be constructed for parking for outpatients. There should be wastebaskets in rest rooms for sanitary reasons. There should be special facilities for disabled people and senior citizens such as walkways, lines for elevators, and rest rooms for disabled people. Service points should not be far away from one another or they should be in the same building for the outpatients's convenience and enough seats should be provided for waiting outpatients.