

บทคัดย่อ

- วิชา บธ 851 : วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง
- ชื่อเรื่อง : การศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการเข้ารับบริการหน่วยผ่าตัดเล็ก งานพยาบาลผู้ป่วยนอกและฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่
- ผู้จัดทำ : นาย ธิติ หริตวร
- อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร. พิสิษฐ์ ธารพิพัฒน์
- หลักสูตร : หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
- วันที่อนุมัติ : ตุลาคม 2551
- จำนวนหน้า : 66 หน้า

การศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการเข้ารับบริการหน่วยผ่าตัดเล็ก งานพยาบาลผู้ป่วยนอกและฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้ป่วยที่เข้ารับบริการหน่วยผ่าตัดเล็ก งานพยาบาลผู้ป่วยนอกและฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จำนวน 265 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 41 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี เป็นนักเรียนหรือนักศึกษา มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท มาใช้บริการผ่าตัดก้อนเนื้อ ชำระค่ารักษาพยาบาลด้วยเงินสด และ มารับบริการเป็นครั้งที่สอง ความพึงพอใจเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านบริการของพยาบาล ด้านพนักงานให้บริการ ราคา บริการของแพทย์ ประสิทธิภาพในการให้บริการ การระบวนการจัดการและสถานที่ในการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ ซึ่งพบว่าค่าเฉลี่ยรวมความพึงพอใจในส่วนประสมทางการตลาดบริการ ของผู้ป่วยที่เข้ารับบริการอยู่ในเกณฑ์มาก ส่วนปัญหาที่พบ ได้แก่ ปัญหาด้านสถานที่ที่จอดรถในการให้บริการคือที่จอดรถไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการซึ่งแนวทางในการแก้ไขปัญหา โดยสร้างอาคารจอดรถเพิ่มให้เพียงพอต่อจำนวนของผู้มารับบริการ รองลงมาคือ ไม่มีป้ายบอกทางไปยังที่จอดรถซึ่งแนวทางในการแก้ไขโดยจัดทำป้ายบอกทางไปยังที่จอดรถ ส่วนปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดและประชาสัมพันธ์คือการประชาสัมพันธ์มีน้อยผู้รับบริการไม่ทราบข่าวสารได้อย่างสม่ำเสมอและ

ต่อเนื่องซึ่งแนวทางการแก้ไขปัญหา โดยควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานผ่านเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ ใบปลิว และการประชาสัมพันธ์ผ่านทางวิทยุ รวมทั้งการพบปะชุมชนของหน่วยแพทย์เคลื่อนที่ ลำดับต่อมาปัญหาที่พบในด้านกระบวนการในการให้บริการคือขั้นตอนในแต่ละจุดที่ให้บริการเมื่อเข้ารับบริการตั้งแต่เริ่มจนจบใช้เวลานานเกินควรซึ่งแนวทางการแก้ไขปัญหา โดยลดขั้นตอนในการให้บริการที่หน่วยงานเห็นว่าซ้ำซ้อนลงเพื่อลดระยะเวลาในการให้บริการ ในด้านที่นั่งพักในห้องตรวจไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ป่วยที่มารับบริการซึ่งเป็นปัญหาในด้านสถานที่แนวทางการแก้ไขปัญหา โดยเพิ่มที่นั่งพักในห้องตรวจให้เพียงพอกับจำนวนผู้ป่วยที่มารับบริการ ส่วนปัญหาอันดับสุดท้ายพบว่าเป็นปัญหาในด้านบริการทางการแพทย์คือแพทย์มาพบไม่ตรงตามเวลานัด ซึ่งแนวทางในการแก้ไขปัญหามีการติดตามและประเมินแพทย์ที่ให้บริการว่าให้ตรงต่อเวลาที่นัดผู้ป่วยตามที่เขียนในใบนัดแพทย์หรือหากมีเหตุจำเป็นที่ต้องเลื่อนนัดผู้ป่วยต้องแจ้งล่วงหน้าก่อนสักระยะหนึ่งตามความเหมาะสมซึ่งอยู่ในวิจาร์ณญาณ ของแพทย์เจ้าของไข้