

บทคัดย่อ

วิชา บธ.851 : วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเอง

ชื่อเรื่อง	: ทศนคติและปัญหาของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลแมคคอร์มิค
ผู้จัดทำ	: นางสาวสุวรรณา พลอยศรี
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร. ทวีวรรณ พรหมกันธา
หลักสูตร	: หลักสูตรธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน	: กุมภาพันธ์ 2543
จำนวนหน้า	: 51 หน้า

การค้นคว้าแบบอิสระ เรื่อง "ทศนคติและปัญหาของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลแมคคอร์มิค" มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการ และปัญหาจากการให้บริการของโรงพยาบาลที่ขึ้นจากการใช้บริการ

ประชากร ในการศึกษาครั้งนี้คือ ผู้ที่มาใช้บริการโรงพยาบาลแมคคอร์มิค โดยเลือกกลุ่มตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้ป่วยใน จำนวน 100 ตัวอย่าง และกลุ่มผู้ป่วยนอก จำนวน 300 ตัวอย่าง ตามสัดส่วนของผู้มาใช้บริการ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามและนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าไค - สแควร์ การรายงานผลการศึกษาโดยบรรยายความเชิงพรรณนา

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 16 – 25 ปี มีอาชีพเป็นนักเรียน นักศึกษา มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 5,000 บาท และมีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวนครั้งโดยเฉลี่ยที่เข้ามาใช้บริการของโรงพยาบาลส่วนมากประมาณ 1 – 2 ครั้ง ต่อปี และสาเหตุ ที่มาใช้บริการมากที่สุดคือ ความสะดวกในการเดินทาง

การศึกษาศักยภาพต่อการให้บริการของโรงพยาบาลแมคคอร์มิค พบว่า ผู้ใช้บริการมีทัศนคติที่ดีทางด้าน การเข้าถึงลูกค้า การติดต่อสั่งการ ความสามารถของแพทย์ ความมีน้ำใจของผู้ให้บริการ ความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ โรงพยาบาลมีชื่อเสียงในทางที่ดี มีอุปกรณ์ที่ทันสมัย ความไว้วางใจของผู้ให้บริการ การตอบสนองลูกค้า ความปลอดภัย การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก และการเข้าใจลูกค้า อยู่ในระดับมาก

การศึกษานโยบายและอุปสรรคของการเข้ามาใช้บริการของโรงพยาบาลแมคคอร์มิคพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มประสบปัญหาที่เหมือนกัน คือ ด้านค่ารักษาพยาบาล และเวลาในการรอแต่ละขั้นตอน และประสบปัญหาที่ต่างกันคือ การประชาสัมพันธ์โดยผ่านสื่อต่าง ๆ เอกสารแนะนำทางการแพทย์ ด้านแพทย์ ที่จอดรถ ป้ายบอกขั้นตอนในการติดต่องาน สถานที่ตั้งของโรงพยาบาล ป้ายบอกตำแหน่งของห้องทำงาน พยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล เครื่องมือทางการแพทย์ และเจ้าหน้าที่