

บทคัดย่อ

วิชา บธ.851 : วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง
ชื่อหัวเรื่อง : พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกพิเศษ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม 1 อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
ผู้จัดทำ : นางลักขณา จันทร์ภิรมย์
อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.พนม พรหมกันธา
หลักสูตร : หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน : สิงหาคม 2546
จำนวนหน้า : 64 หน้า

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเรื่อง “พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกพิเศษแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม 1 อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ และความพึงพอใจในการใช้บริการ คลินิกพิเศษ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม1 และเพื่อนำข้อมูลที่ได้รับจากการวิจัย ในครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประชากรในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ ผู้ใช้บริการคลินิกพิเศษแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม1 จำนวน 270 ตัวอย่าง โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 25 - 34 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ระดับรายได้ 5,000 - 10,000 บาท

พฤติกรรมของผู้ใช้บริการคลินิกพิเศษส่วนใหญ่ใช้บริการคลินิกโรคผิวหนังและผิวหนัง เคยมาใช้บริการแล้วประมาณ 1 - 5 ครั้ง รับทราบข้อมูลของคลินิกพิเศษจากญาติและครอบครัว การเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม1 เพราะความสามารถเฉพาะทางของแพทย์ ผู้ใช้บริการเป็นผู้ตัดสินใจเองในการเลือกโรงพยาบาล สะดวกมาใช้บริการช่วงระยะเวลา 16.01 - 20.00 นาฬิกา ค่ารักษาพยาบาลผู้ใช้บริการเป็นผู้จ่ายค่ารักษาเอง ครั้งละประมาณ 2,001 บาทขึ้นไป ภายหลังมารับบริการแล้วผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ และจะกลับมาใช้บริการอีก เมื่อมีปัญหาด้านสุขภาพ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกพิเศษ พบว่าผู้ให้บริการให้ความพึงพอใจระดับมาก ด้านการให้บริการของแพทย์ โครงสร้างทางกายภาพ สถานที่ บริการพยาบาล พนักงานให้บริการ กระบวนการจัดการ ประสิทธิภาพการให้บริการลูกค้า ราคา การส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์ โรงพยาบาลควรรักษาคุณภาพการให้บริการ และควรตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เป็นไปตามความคาดหวัง และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

PAYAP UNIVERSITY