

บทคัดย่อ

วิชา บธ. 851 : วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง	: ความพึงพอใจของผู้ใช้เอกสารงานเวชระเบียนผู้ป่วยนอกที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยเวชระเบียน(ผู้ป่วยนอก) โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่
ผู้จัดทำ	: นางดวงดาว กันเดช
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร. จุติกุล ไชยวรรณ
หลักสูตร	: หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน	: มกราคม 2549
จำนวนหน้า	: 97 หน้า

วัตถุประสงค์ของการศึกษานี้มีเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้เอกสารเวชระเบียนผู้ป่วยนอกที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยเวชระเบียนและสถิติ (ผู้ป่วยนอก) โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ และ ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้เอกสารงานเวชระเบียนผู้ป่วยนอกที่มีต่อปัจจัยการตลาดบริการของการให้บริการของหน่วยเวชระเบียนและสถิติ(ผู้ป่วยนอก) โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

การวิจัยนี้มีลักษณะของการวิจัยแบบสำรวจ (Survey research) ในการรวบรวมข้อมูลได้ใช้แบบสอบถาม โดยเก็บข้อมูลจากผู้ใช้อเอกสารงานเวชระเบียนและสถิติ (ผู้ป่วยนอก) โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ทั้งหมดจำนวน 430 คน พบว่า 402 คน ตอบแบบสอบถามคิดเป็นร้อยละของการตอบกลับ 93.49 ข้อมูลที่รวบรวมได้จะวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 65.7 มีอายุระหว่าง 21 – 25 ปี ร้อยละ 37.8 ส่วนใหญ่เป็น นักศึกษาแพทย์ ร้อยละ 40.3 ซึ่งมีความถี่ในการใช้บริการ 2 – 5 ครั้ง ร้อยละ 35.1 โดยมาใช้บริการเพื่อการศึกษาค้นคว้า ร้อยละ 51.5

ด้านความพึงพอใจโดยแยกตาม 5 P's ซึ่งประกอบด้วยด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านบุคลากร ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากในด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ โดยมีค่าเฉลี่ย ร้อยละ 3.64 และ 3.51 ตามลำดับ ส่วนด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านบุคลากร และด้านการประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย ร้อยละ 3.41 ,3.39 และ 3.29 ตามลำดับ ซึ่งอาจารย์แพทย์มีระดับความพึงพอใจต่อ 5P's มากกว่าค่าเฉลี่ยรวมของผู้ใช้ในแต่ละประเภทของแต่ละด้าน และพบว่า แพทย์มีความพึงใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวม

ในส่วนของคุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจต่อการรับรู้ด้านคุณภาพการให้บริการมีระดับมากในด้านลักษณะภายนอกของงานเวชระเบียนและสถิติและด้านความน่าเชื่อถือของงานเวชระเบียนและสถิติ โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.65 และร้อยละ 3.56 ตามลำดับ และมีระดับความพึงพอใจต่อการรับรู้ด้านคุณภาพการให้บริการในระดับปานกลางในด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้เอกสาร การติดต่อสื่อสาร ความเข้าใจของผู้ใช้เอกสาร ความสามารถของเจ้าหน้าที่เวชระเบียนและสถิติ ความสะดวกในการเข้ารับบริการ ความสุภาพของเจ้าหน้าที่เวชระเบียนและสถิติ ความคงเส้นคงวาของการให้บริการ และความปลอดภัยของผู้ใช้เอกสารงานเวชระเบียนและสถิติ โดยมี (ค่าเฉลี่ย 3.47 , 3.47 , 3.40 ,3.38 , 3.38 , 3.37 ,3.34 และ 3.32)ตามลำดับ

อีกทั้งการศึกษาพบว่า อาจารย์แพทย์มีระดับความพึงพอใจต่อการรับรู้ด้านคุณภาพการให้บริการสูงกว่าแพทย์ พยาบาล และ นักศึกษาแพทย์ และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางและเห็นว่าควรมีการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยเวชระเบียนและสถิติ โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 60.4