

บทคัดย่อ

วิทยานิพนธ์ เรื่อง “การให้บริการเชิงคุณภาพเพื่อพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์ ของโรงพยาบาลราชวิถี” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของลูกค้าต่อการให้บริการเชิงคุณภาพเพื่อพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์ ของโรงพยาบาลราชวิถี และศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพ เพื่อพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์ของโรงพยาบาลราชวิถี เป็นการทำวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้คือ ผู้ป่วยนอก ของโรงพยาบาลราชวิถี จำนวน 331 คน สถิติที่ใช้วิเคราะห์คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบผ่านค่า t-test และ F-test และความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) โดยมีระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลการศึกษารูปได้ว่า ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุสูงกว่า 50 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพสมรส รายได้ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 5,001-10,001 บาท ผลการศึกษารวมความพึงพอใจด้านการให้บริการเชิงคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉพาะด้านข้อมูลข่าวสารในการตัดสินใจและการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า ผลการศึกษาคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉพาะด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่และการให้บริการที่ได้มาตรฐานถูกต้อง ผลการศึกษาค้นพบความแตกต่างระหว่างตัวแปร พบว่า ข้อมูลทั่วไปด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ประเภทการให้บริการที่ต่างกันมีภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการเชิงคุณภาพและภาพรวมแนวทางการพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาค้างนี้คือ ด้านการบริการควรจัดบริการที่อำนวยความสะดวกรวดเร็วในการรักษา/การพบแพทย์ให้กับผู้ป่วย ควรมีการประชาสัมพันธ์การต้อนรับการให้คำปรึกษา ลดขั้นตอนการเข้ารับบริการที่ซับซ้อนเกินไป ควรเพิ่มการตรวจการรักษานอกเวลามากขึ้น การดูแลเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ต่อผู้ป่วย การพูดคุยยิ้มแย้มแจ่มใส งดการพูดคุยกันขณะให้บริการ และการแนะนำสุขภาพเบื้องต้นให้ผู้ป่วยดูแลตนเองได้ ด้านการบริหาร ด้านสิ่งแวดล้อม ควรเพิ่มห้องน้ำและความสะอาดของห้องน้ำ และเพิ่มเก้าอี้/ที่นั่งรอ สถานที่จอดรถดับแคบ ควรขยายพื้นที่เพิ่มขยายสถานที่ที่รอใช้บริการกับผู้ป่วยเพิ่มขึ้น ควรมีป้ายบอกทางกับผู้ป่วยให้ชัดเจนมากขึ้น ด้านบุคลากรควรเพิ่มบุคลากรด้านการแพทย์และพยาบาลให้สอดคล้องกับภาระงานของโรงพยาบาลควรปรับปรุงระบบข้อมูล/ฐานข้อมูลในการให้บริการและปรับปรุงโรงพยาบาลให้ทันสมัยเหมือนเอกชน

Abstract

The thesis subject of “The quality service for developing the relationship customers systems of Rajavithi Hospital” by having the purpose for studying the views of the customers on quality service for developing the relationship customers systems and study the development on quality service for developing relationship to the customers systems of Rajavithi Hospital which has made the descriptive research of sample group population in order to study in this time consisting of out-patients in sum of 331 persons. The statistics uses analysis such as percentage, average, standard deviation, testing by passing t-test between variation by analyzing (One- Way ANOVA) by level of 0.05.

The studying result summarized that the almost people are the female genders with over 50 years old, graduation of degree of bachelor, marled status and main income of 5,001-10,001 Baht. Including studying result are satisfied on qualities service in the medium level specially on the information data in decision and care of the customers. The studying result of thought on the development of quality service has been found that it is in the medium level specially on knowledge and ability of the staffs and service is the correct standard differentiated to the included view satisfying on the quality service and included view on development of quality service differentiated in the statistic at 0.05.

The suggestions of this study is that the management service has quickly serve to heal and see the physicians to the patients. It should have the public information and welcome for giving consult in order to help efficiently service to the patients by taking care of the staffs with speaking politely and no speaking together while service and introduce primarily to the patients in order to take care by self. The management should manage environment, cleanness of toilets or increasing toilets, chairs, seats. The care parks I narrow. It should extend increasingly the place for serving the patients. The personnel should increase the personnel number on the doctors, the nurse and cooperate and directorate between the Hospital and the department developing the data systems/database on service and developing the hospital to modern like the private hospitals.