

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “การให้บริการเชิงคุณภาพเพื่อพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์ ของโรงพยาบาลราชวิถี” มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา คือ เพื่อศึกษาทัศนคติของลูกค้าต่อการให้บริการเชิงคุณภาพเพื่อพัฒนาแบบลูกค้าสัมพันธ์ของโรงพยาบาลราชวิถี เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพเพื่อพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์ของโรงพยาบาลราชวิถี กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ป่วยนอกแผนก ศัลยกรรมทั่วไป อายุรกรรม สูติ-นรีเวช ทันตกรรม เวชปฏิบัติ จำนวน 331 ราย มีผู้ตอบแบบสอบถาม 331 ราย คิดเป็นร้อยละ 100

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม ผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS (Statistic Package of Social Science) ในการคำนวณหาค่าสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ทดสอบค่าที (t-test) และค่าเอฟ (F-test) เปรียบเทียบความแตกต่างโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) เพื่อทดสอบแบบมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

สรุปผลการศึกษา

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ป่วยนอกแผนกต่าง ๆ 5 แผนก คือ แผนกศัลยกรรมทั่วไป อายุรกรรม สูติ-นรีเวช ทันตกรรม เวชปฏิบัติ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุสูงกว่า 50 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพสมรส อาชีพพนักงานบริษัท รายได้ส่วนใหญ่ 5,001-10,000 บาท ประเภทการให้บริการแผนกอายุรกรรม ประเภทสิทธิ จ่ายเอง จำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อเดือน ส่วนใหญ่ 1 ครั้ง

2. ความพึงพอใจในการให้บริการเชิงคุณภาพ เพื่อพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์ ของโรงพยาบาลราชวิถี

ความพึงพอใจในการให้บริการเชิงคุณภาพเพื่อพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์ ของโรงพยาบาลราชวิถี ผลการศึกษาความพึงพอใจใน 5 อันดับแรกคือ ข้อมูลข่าวสารในการตัดสินใจ การดูแลเอาใจใส่กับลูกค้า ความสะดวกรวดเร็ว สิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อสุขภาพลูกค้า การบริการที่เพียงพอ อันได้แก่ อันดับแรก ด้านข้อมูลข่าวสารในการตัดสินใจ ผลการศึกษาพบว่า สูงสุดประเด็นเจ้าหน้าที่แนะนำการรักษาเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลและโรคของท่านอย่างเหมาะสม อยู่ในระดับปานกลาง และรองลงมา เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลอย่างเอาใจใส่ต่อท่าน ในระดับปานกลาง อันดับสอง การดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า ผลการศึกษาพบว่า สูงสุดประเด็นเจ้าหน้าที่มีกิริยาสุภาพอ่อนโยนต่อท่าน อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนและไพเราะต่อท่านอยู่ในระดับปานกลาง อันดับสาม ความสะดวกรวดเร็ว ผลการศึกษาพบว่า สูงสุดประเด็นหน่วยงานมีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาท่านได้รับการตามขั้นตอนจากเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับปานกลาง อันดับสี่ ด้านสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อสุขภาพลูกค้า ผลการศึกษาพบว่า สูงสุดประเด็นการแต่งกายของผู้ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อย อยู่ในระดับมาก รองลงมาสถานที่ที่มารับบริการมีความสะอาดแสงสว่างเพียงพอ อยู่ในระดับมาก อันดับห้า การบริการที่เพียงพอ ผลการศึกษาพบว่า สูงสุดประเด็นท่านได้รับการทันทีเมื่อได้รับความช่วยเหลืออยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาท่านได้รับการที่ดี เมื่อไปรับบริการทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน อยู่ในระดับปานกลาง

3. แนวทางการพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพ เพื่อพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์ ของโรงพยาบาลราชวิถี

แนวทางการพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพ เพื่อพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์ ของโรงพยาบาลราชวิถี ผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพ ในสามอันดับแรก ได้แก่ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ บริการที่ได้มาตรฐานถูกต้อง การเข้าถึงบริการอย่างครอบคลุม อันได้แก่ อันดับแรก ด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ผลการศึกษาพบว่า สูงสุดประเด็นควรมีความไว้วางใจต่อเจ้าหน้าที่ ต่อการดูแลรักษาโรคของท่านอยู่ในระดับมาก รองลงมาเจ้าหน้าที่ควรสามารถอธิบายและตอบข้อซักถามเกี่ยวกับอาการของโรคได้ดี อยู่ในระดับมาก

อันดับสอง ด้านบริการที่ได้มาตรฐานถูกต้อง ผลการศึกษาพบว่า สูงสุดประเด็นการได้รับการรักษาพยาบาลที่ถูกต้องจากทีมสุขภาพอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาสมาชิกในครอบครัวควรมีส่วนร่วมในการสร้างเสริมสุขภาพของท่านด้วยในระดับปานกลาง อันดับสาม การเข้าถึงบริการอย่างครอบคลุม ผลการศึกษาพบว่า สูงสุดประเด็น เจ้าหน้าที่ควรมีความโปร่งใสในการให้บริการกับท่าน อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาเจ้าหน้าที่ควรมีความยุติธรรมในการให้บริการกับท่าน อยู่ในระดับปานกลาง

4. การศึกษาความแตกต่างระหว่างตัวแปร

4.1 ในการศึกษาความแตกต่างของตัวแปร ที่ได้ศึกษาระหว่างข้อมูลทั่วไป ด้านเพศ สถานภาพ ประเภทสิทธิ จำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อเดือน กับภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการเชิงคุณภาพ เพื่อพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์ของโรงพยาบาลราชวิถี และภาพรวมแนวทางการพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพเพื่อพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์ ของโรงพยาบาลราชวิถี แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2 ในการศึกษาความแตกต่างของตัวแปรที่ได้ศึกษาระหว่างข้อมูลทั่วไปต่างด้าน อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ แผนกที่มาใช้บริการ กับภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการเชิงคุณภาพเพื่อพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์ ของโรงพยาบาลราชวิถี และภาพรวมแนวทางการพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพ เพื่อพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์ ของโรงพยาบาลราชวิถี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

ในการปรับปรุงการให้บริการในด้านต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด รวมทั้งเกิดประโยชน์สูงสุดต่อการให้บริการเชิงคุณภาพ เพื่อพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์ ของโรงพยาบาลราชวิถี

ด้านการบริการ

1. ควรจัดบริการที่อำนวยความสะดวกรวดเร็วในการรักษา/การพบแพทย์ ให้กับผู้ป่วย

2. ควรมีการประชาสัมพันธ์การต้อนรับการให้คำปรึกษา ลดขั้นตอนการเข้ารับบริการที่ซับซ้อนเกินไป
3. ควรเพิ่มการตรวจการรักษานอกเวลามากขึ้น เพื่อช่วยให้การให้บริการผู้ป่วยมีประสิทธิภาพมากขึ้น
4. การเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ต่อผู้ป่วย การพูดคุยยิ้มแย้มแจ่มใส งดการพูดคุยกันขณะให้บริการ และการแนะนำสุขภาพเบื้องต้นให้ผู้ป่วยดูแลตนเองได้

ด้านการบริหาร

1. ควรบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ความสะอาดของห้องน้ำ/การเพิ่มห้องน้ำ และเพิ่มเก้าอี้ที่นั่งรอ สถานที่จอดรถคับแคบ
2. ควรขยายพื้นที่เพิ่มขยายสถานที่ที่รอใช้บริการกับผู้ป่วยเพิ่มขึ้น
3. ควรมีป้ายบอกทางกับผู้ป่วยให้ชัดเจนมากขึ้น เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการโรงพยาบาล
4. ด้านบุคลากร ควรเพิ่มบุคลากรด้านการแพทย์และพยาบาล นักสังคมสงเคราะห์ และมีการประสานงานและอำนวยความสะดวกระหว่างหน่วยงานและแผนกปรับปรุงระบบข้อมูล/ฐานข้อมูลในการให้บริการและปรับปรุงโรงพยาบาลให้ทันสมัยเหมือนเอกชน

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเชิงเปรียบเทียบเกี่ยวกับ การให้บริการเชิงคุณภาพเพื่อพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์ ของโรงพยาบาลราชวิถี กับโรงพยาบาลรัฐบาลด้วยกัน และระหว่างโรงพยาบาลเอกชน เพื่อจะได้นำผลมาปรับปรุงและพัฒนาการจัดการบริการการดูแลให้มีประสิทธิภาพสูงสุด และมีคุณภาพยิ่งขึ้นไป
2. ควรมีการศึกษาวิจัยการให้บริการเชิงคุณภาพเพื่อพัฒนาแบบลูกค้าสัมพันธ์ ของโรงพยาบาลราชวิถีเป็นระยะ เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Quality Improvement = CQI)