

## บทคัดย่อ

วิทยานิพนธ์ เรื่อง “การให้บริการเชิงคุณภาพเพื่อพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์ ของโรงพยาบาลราชวิถี” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของลูกค้าต่อการให้บริการเชิงคุณภาพเพื่อพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์ ของโรงพยาบาลราชวิถี และศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพ เพื่อพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์ของโรงพยาบาลราชวิถี เป็นการทําวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ 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 ผลการศึกษาค้นคว้าแตกต่างระหว่างตัวแปร พบว่า ข้อมูลทั่วไปด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ประเภทการใช้บริการที่ต่างกันมีภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการเชิงคุณภาพและภาพรวมแนวทางการพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

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