

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 สถิติผู้ป่วยที่ให้บริการของโรงพยาบาลราชวิถี จำนวนผู้ป่วยนอก จำแนกตามกลุ่มงาน เปรียบเทียบ 4 (ปีงบประมาณ 2546-2549).....	5
1.2 จำนวนผู้ป่วยในจำแนกตามกลุ่มงาน เปรียบเทียบ 3 ปี (ปีงบประมาณ 2546-2548).....	7
2.1 การให้บริการเชิงคุณภาพเพื่อพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์แผนกอายุรกรรม โรงพยาบาลราชวิถี ปี 2549 – 2552.....	37
4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพ.....	75
4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอาชีพ รายได้.....	76
4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกประเภทสิทธิ แผนกที่มาใช้บริการ จำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อเดือน.....	77
4.4 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการให้บริการเชิงคุณภาพเพื่อพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์ ด้านความสะดวกรวดเร็ว.....	79
4.5 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการให้บริการเชิงคุณภาพเพื่อพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์ ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า....	82
4.6 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการให้บริการเชิงคุณภาพเพื่อพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์ ด้านการบริการที่เพียงพอ.....	84
4.7 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการให้บริการเชิงคุณภาพเพื่อพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์ ด้านสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อสุขภาพลูกค้า.....	86
4.8 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการให้บริการเชิงคุณภาพเพื่อพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์ ด้านข้อมูลข่าวสารในการตัดสินใจ.....	88
4.9 ภาพรวมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการให้บริการเชิงคุณภาพ จำแนกตามระดับความคิดเห็น.....	90

4.10	ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแนวทางการพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพเพื่อพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์ ด้านการเข้าถึงบริการอย่างครอบคลุม.....	92
4.11	ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแนวทางการพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพ เพื่อพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์ ด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่.....	94
4.12	ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแนวทางการพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพ เพื่อพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์ ด้านบริการที่ได้มาตรฐานถูกต้อง.....	97
4.13	ภาพรวมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแนวทางการพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพ จำแนกตามความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่บริการที่ได้ตามมาตรฐานถูกต้อง การเข้าถึงบริการอย่างครอบคลุม.....	99
4.14	การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศของกลุ่มตัวอย่างกับความสะดวกรวดเร็ว	101
4.15	การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศของกลุ่มตัวอย่างกับการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า.....	102
4.16	การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศของกลุ่มตัวอย่างกับการบริการที่เพียงพอ.....	102
4.17	การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศของกลุ่มตัวอย่างกับสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อสุขภาพลูกค้า.....	103
4.18	การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศของกลุ่มตัวอย่างกับข้อมูลข่าวสารในการตัดสินใจ.....	104
4.19	การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศของกลุ่มตัวอย่างกับการเข้าถึงบริการอย่างครอบคลุม.....	104
4.20	การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศของกลุ่มตัวอย่างกับความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่.....	105
4.21	การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศของกลุ่มตัวอย่างกับบริการที่ได้มาตรฐานถูกต้อง.....	106

4.22	การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศของกลุ่มตัวอย่างต่อความพึงพอใจในการให้บริการเชิงคุณภาพเพื่อพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์ของโรงพยาบาลราชวิถี และแนวทางการพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพเพื่อพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์ของโรงพยาบาลราชวิถี.....	107
4.23	ค่าเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการเชิงคุณภาพ จำแนกตามอายุ.....	108
4.24	การวิเคราะห์ความแปรปรวนภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการเชิงคุณภาพ จำแนกตามอายุ.....	108
4.25	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการเชิงคุณภาพ จำแนกตามอายุ.....	109
4.26	ค่าเฉลี่ยภาพรวมแนวทางการพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพ จำแนกตามอายุ.....	110
4.27	การวิเคราะห์ความแปรปรวนภาพรวมแนวทางการพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพ จำแนกตามอายุ.....	110
4.28	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยภาพรวมแนวทางการพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพ จำแนกตามอายุ.....	111
4.29	ค่าเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการเชิงคุณภาพจำแนกตามระดับการศึกษา.....	112
4.30	การวิเคราะห์ความแปรปรวนภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	112
4.31	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการเชิงคุณภาพ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	113
4.32	ค่าเฉลี่ยภาพรวมแนวทางการพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพจำแนกตามระดับการศึกษา.....	114
4.33	การวิเคราะห์ความแปรปรวนภาพรวมแนวทางการพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	114
4.34	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยภาพรวมแนวทางการพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	115

4.35	ค่าเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจในการที่บริการเชิงคุณภาพจำแนกตาม สถานภาพ.....	116
4.36	การวิเคราะห์ความแปรปรวนภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการ เชิงคุณภาพ จำแนกตามสถานภาพ.....	116
4.37	ค่าเฉลี่ยภาพรวมแนวทางการพัฒนาให้บริการเชิงคุณภาพจำแนกตาม สถานภาพ.....	117
4.38	การวิเคราะห์ความแปรปรวนภาพรวมแนวทางการพัฒนาการให้บริการ เชิงคุณภาพ จำแนกตามสถานภาพ.....	117
4.39	ค่าเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจในการที่บริการเชิงคุณภาพจำแนกตาม อาชีพ.....	118
4.40	การวิเคราะห์ความแปรปรวนภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการ เชิงคุณภาพ จำแนกตามอาชีพ.....	118
4.41	ค่าเฉลี่ยภาพรวมแนวทางการพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพจำแนกตาม อาชีพ.....	119
4.42	การวิเคราะห์ความแปรปรวนภาพรวมแนวทางการพัฒนาการให้บริการ เชิงคุณภาพ จำแนกตามอาชีพ.....	120
4.43	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยภาพรวมแนวทางการพัฒนาการให้บริการ เชิงคุณภาพ จำแนกตามอาชีพ.....	120
4.44	ค่าเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการเชิงคุณภาพจำแนกตาม รายได้.....	121
4.45	การวิเคราะห์ความแปรปรวนภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการ เชิงคุณภาพ จำแนกตามรายได้.....	122
4.46	การเปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการเชิงคุณภาพ จำแนกตามรายได้.....	122
4.47	ค่าเฉลี่ยภาพรวมแนวทางการพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพจำแนกตาม รายได้.....	123
4.48	การวิเคราะห์ความแปรปรวนภาพรวมแนวทางการพัฒนาการให้บริการ เชิงคุณภาพ จำแนกตามรายได้.....	123

4.49	การเปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ยภาพรวมแนวทางการพัฒนาการให้บริการ เชิงคุณภาพ จำแนกตามรายได้.....	124
4.50	ค่าเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการเชิงคุณภาพ จำแนกตาม แผนกที่มาใช้บริการ	125
4.51	การวิเคราะห์ความแปรปรวนภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการ เชิงคุณภาพ จำแนกตามแผนกที่มาใช้บริการ.....	125
4.52	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการเชิงคุณภาพ จำแนกตามแผนกที่มาใช้บริการ.....	126
4.53	ค่าเฉลี่ยภาพรวมแนวทางการพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพ จำแนกตาม แผนกที่มาใช้บริการ	127
4.54	การวิเคราะห์ความแปรปรวนภาพรวมแนวทางการพัฒนาการให้บริการ เชิงคุณภาพ จำแนกตามแผนกที่มาใช้บริการ.....	127
4.55	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยภาพรวมในการให้บริการเชิงคุณภาพ จำแนกตาม แผนกที่มาใช้บริการ	128
4.56	ค่าเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจในการใช้ที่บริการเชิงคุณภาพจำแนกตาม ประเภทสิทธิ.....	129
4.57	การวิเคราะห์ความแปรปรวนภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการเชิง คุณภาพ จำแนกตามประเภทสิทธิ.....	129
4.58	ค่าเฉลี่ยภาพรวมแนวทางการพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพ จำแนกตาม ประเภทสิทธิ.....	130
4.59	การวิเคราะห์ความแปรปรวนภาพรวมแนวทางการพัฒนาการให้บริการเชิง คุณภาพ จำแนกตามประเภทสิทธิ.....	130
4.60	ค่าเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการเชิงคุณภาพจำแนกตาม จำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อเดือน.....	131
4.61	การวิเคราะห์ความแปรปรวนภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการเชิง คุณภาพจำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อเดือน.....	131
4.62	ค่าเฉลี่ยภาพรวมแนวทางการพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพ จำแนกตาม จำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อเดือน.....	132

4.63	การวิเคราะห์ความแปรปรวนภาพรวมแนวทางการพัฒนาการใช้บริการ เชิงคุณภาพจำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อเดือน.....	133
4.64	การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างกับ ภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการเชิงคุณภาพและภาพรวม แนวทางการบริการเชิงคุณภาพ.....	134