

บทคัดย่อ

ภาคินพนธ์ : ความพึงพอใจในงานบริการของผู้รับบริการที่คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ
โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย
โดย : นางสาวจินดารัตน์ สุวรรณสุจริต
ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)
วิชาเอก : การจัดการการพัฒนาสังคม
ปีการศึกษา : 2543

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในงานบริการของผู้รับบริการที่คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ
1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในงานบริการของผู้รับบริการในคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ
โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความ
พึงพอใจของผู้ใช้บริการต่องานบริการด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านระบบการบริการด้านกระบวนการ
บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่ให้บริการ 3) เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรค
และแนวทางแก้ไขในการให้บริการของคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์
สภากาชาดไทย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบ
สอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มารับบริการที่คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์
สภากาชาดไทย จำนวน 209 คน ในระหว่างวันที่ 1 – 31 มกราคม 2544

ผลการศึกษา พบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการด้านต่าง ๆ ในภาพรวม
อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับความพึงพอใจต่องานบริการในแต่ละด้านพบว่า ด้านระบบการ
บริหาร และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านกระบวนการบริการ และสถานที่ให้
บริการอยู่ในระดับปานกลาง

2. จากการศึกษาสาเหตุปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับ
บริการ พบว่า เพศ อายุ และแผนกที่ใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานบริการ
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพสมรส ศาสนา
จำนวนครั้งที่ใช้บริการ และช่วงเวลาที่ใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน
บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

(2)

3. จากการศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่องานบริการของคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย พบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่าปริมาณแพทย์ยังมีน้อยเกินไปเมื่อเทียบกับปริมาณผู้ป่วย บริเวณที่รอรับบริการค่อนข้างคับแคบ การขลุมนุ้ไม่เป็นระเบียบบริเวณเคาร์เตอร์ให้บริการ การขาดป้ายแจ้งขั้นตอนต่าง ๆ สำหรับคนที่มาครั้งแรก และระยะเวลาที่รอเป็นประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างจำนวนมากเกือบทั้งหมดเห็นว่ามีควมล่าช้าเกินไป นอกจากนี้ยังมีปัญหาความไม่กระตือรือร้นและขาดความยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านระบบบริการ จัดให้ขั้นตอนการรับบริการที่ชัดเจน กำหนดเงื่อนไขในการขอรับบริการที่ชัดเจน ควรพิจารณาปรับปรุงเรื่องกำหนดเวลาในการใช้บริการ ปรับปรุงระบบการให้บริการให้เป็นระบบมากยิ่งขึ้น

2. ด้านกระบวนการการให้บริการ ควรปรับปรุงการทำประวัติและการค้นหาประวัติ เวลาในการรอพบแพทย์ ระบบการส่งต่อ การขอใช้บริการ การจ่ายเงินและการรอรับยา ความเสมอภาคในการรับบริการ โดยการอบรมและจัดตั้งเจ้าหน้าที่ของแผนกนั้น ๆ ในการให้บริการและรับผิดชอบติดตามงานในแผนกของตนเองให้ผู้รับบริการใช้เวลาในแต่ละแผนกเท่าที่จำเป็นและไม่มากเกินไป

3. ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ อบรมเจ้าหน้าที่ในเรื่องมารยาทการสื่อสารที่เป็นมิตร เรื่องเทคนิคและความรับผิดชอบในการเป็นผู้ให้บริการที่ดี

4. ด้านสถานที่ให้บริการ ปรับปรุงจัดสถานที่ที่จอดรถเฉพาะผู้รับบริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โดยการใช้บัตรจอดรถแบบบริการฟรี 2 ชั่วโมง จัดที่นั่งรับบริการให้เพียงพอ ปรับปรุงสถานที่แจ้งข้อมูลข่าวสารในการบริการ โดยตั้งหน่วยงานประชาสัมพันธ์ที่ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ทุกครั้งที่มารับบริการ

ABSTRACT

RESEARCH PAPER : The Satisfaction of Clients on the Special Clinic Service
of Chulalongkorn Hospital, The Thai Red Cross Society
BY : Miss Jindarat Suwanasutjarit
DEGREE : Master of Arts (Social Development)
MAJOR : Social Development Management
ACADEMIC YEAR : 2000

The survey was conducted for three main objectives : first, to find out the clients; level of satisfaction with the special clinic service at Chulalongkorn Hospital, the Thai Red Cross Society ; second, to identify the factors related to their satisfaction with different service components, i.e., the service system, the administration, the procedure, the staff and the place; and third, to point out the service problems and to seek the clients' suggestions about the special clinic service there.

The survey employed a questionnaire to collect the data from 209 clients who came for service during January 1-31, 2001.

The findings were summed up as follows:

1. As a whole the clients were found to be satisfied with services at the special clinic service at a moderate level. When individual components were considered, they were found to be satisfied with the administration and the staff at a high level, while the service procedure and the place were moderately satisfactory.

2. The factors found to be significantly related to the clients' satisfaction at the 0.05 level were sex, age and the service section. On the contrary, education, occupation, income, marital status, religion, the frequency of service use, and the time period when the service was used were found to have no significant relationship with their service satisfaction.

3. When the clients' views and suggestions were asked, the client said that the number of doctors was still small when compared with the number of patients. Also, the waiting room was not spacious and there was disorder at the service counter. There was lack of signs that explain the service steps for those coming for service for

(4)

the first time. Especially, nearly all the clients stated that the waiting period was too long. Last but not least, the service officers were not enthusiastic and friendly in rendering services.

Recommendations

1. The service system. The service steps should be clearly arranged and so should the service conditions. The time schedule for each service should be improved. Also, all the service should be more systematic.

2. The service procedure. Improvement should be made concerning patients' records, the reaching method, the service-waiting time, the transfer system, the service request, the payment and waiting time for medicines and equality of service-rendering. The staff should be trained to have a service mind and to be responsible for work in their own sections so that the service user will not spend too much time to get service.

3. The service staff. The service officers should be trained to be friendly in communication, and to have service techniques and responsibility as good service renders.

4. The service place. The parking lot must be improved. The clients should be permitted free parking for two hours. The waiting seats should be enough. The information boards should be improved. In fact, the public relations unit should be set up for service users' convenience.