

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) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่องานบริการด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านระบบการบริการด้านกระบวนการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่ให้บริการ 3) เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขในการให้บริการของคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นก. เรววิจัยเชิงสำรวจ ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มารับบริการที่คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย จำนวน 209 คน ในระหว่างวันที่ 1 – 31 มกราคม 2544

ผลการศึกษา พบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการด้านต่าง ๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับความพึงพอใจต่องานบริการในแต่ละด้านพบว่า ด้านระบบการบริหาร และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านกระบวนการบริการ และสถานที่ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง
2. จากการศึกษาสาเหตุปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า เพศ อายุ และแผนกที่ใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพสมรส ศาสนา จำนวนครั้งที่ใช้บริการ และช่วงเวลาที่ใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

(2)

3. จากการศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต้องงานบริการของคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย พบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่าปริมาณแพทย์ยังมีน้อยเกินไปเมื่อเทียบกับปริมาณผู้ป่วย บริเวณที่รอรับบริการค่อนข้างคับแคบ การชูลมุนไม่เป็นระเบียบบริเวณเคาร์เตอร์ให้บริการ 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