

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก

โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า

THE CLIENTS' SATISFACTION OF OUT-PATIENT DEPARTMENT SERVICE IN SOMDETPHAPHUTALERTLA HOSPITAL

รัชณี หลงสวาสดี

RATCHANEE LONGSAWASD

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ ศูนย์พัฒนาคุณภาพ โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า

ADVANCED PRACTICE NURSE IN ADULT NURSING DEPARTMENT OF QUALITY CENTER,
SOMDETPHAPHUTALERTLA HOSPITAL

*ผู้พิมพ์หลัก (Corresponding Author); Email : jom49lover@gmail.com

(Received: November 29, 2019, Revised: December 22, 2019, Accepted: December 24, 2019)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ป่วยและญาติที่เข้ามาใช้บริการทางด้านการแพทย์ของโรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้าระหว่างเดือนพฤษภาคม ถึงเดือนมิถุนายน 2562 โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย จำนวน 428 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามออนไลน์ แบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่ 1) ข้อมูลส่วนบุคคล 2) แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก และ 3) แบบสอบถามปลายเปิด วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลจากการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$, $SD = .86$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 3.95$, $SD = .94$) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.84$, $SD = .90$) ตามลำดับ และด้านคุณภาพการให้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.73$, $SD = .77$) ด้านข้อเสนอแนะ พบว่า ควรเพิ่มจำนวนห้องจ่ายยา และพัฒนาระบบการจ่ายยาให้มีความรวดเร็ว

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, การให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก, โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า

Abstract

The objective of this research was to study the clients' satisfaction with the service provided by the Out-Patient Department (OPD) at the Somdetphaphuthalertlla Hospital in four areas, namely service process, staff, facilities, and service quality. The samples of this study were 428 service receivers, in the clients in Out-Patient Department (OPD) at the Somdetphaphuthalertlla Hospital between May-June 2019. The sample was selected based on a simple random sampling. Total 428 respondents were asked to fill out the questionnaire at the service point. The research instruments were a questionnaire asking data about 1) a general information 2) a satisfaction survey for hospitals under the Office of the Permanent Secretary, Ministry of Public Health in 2018 to ask about clients' satisfaction with OPD service at the Somdetphaphuthalertlla Hospital, and 3) an open-ended questionnaire. Data were analyzed using frequency distribution, percentage, mean, and standard deviation.

The results of this research indicated that overall satisfaction with the service provided by the Out-Patient Department (OPD) at the Somdetphaphuthalertlla Hospital was at a high level ($\bar{X}=3.83$, $SD = .86$). When individual aspects were considered, an aspect with the highest mean was staff ($\bar{X}=3.95$, $SD = .94$), followed by service process ($\bar{X}=3.84$, $SD = .90$), and service quality is the lowest ($\bar{X}=3.73$, $SD = .77$). The clients were suggested to increase the number of Dispensing rooms and improve the faster performance of the Dispensing Department's management system.

Keywords: Satisfaction, Out-Patient Department service, Somdetphaphuthalertlla Hospital

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

แผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติฉบับที่ 12¹ เป็นเป้าหมายยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี เพื่อพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ในด้านสุขภาพเน้นความเชื่อมโยงให้สามารถนำสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม โดยมีหลักการด้านสาธารณสุขที่สำคัญ คือ ยึดคนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา เพื่อให้คนไทยมีสุขภาพที่ดี มีกรอบเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) มีปฏิรูปประเทศด้านสาธารณสุข ตามธรรมนูญว่าด้วยระบบสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 2 เป็นกรอบแนวทางแผนระยะ 20 ปี ด้านสาธารณสุข เพื่อวางฐานรากของระบบสุขภาพในระยะ 5 ปี เพื่อคนไทยมีสุขภาพแข็งแรง สามารถสร้างความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศได้ทั้งทางตรง และทางอ้อม เป้าหมายสำคัญในการให้บริการสุขภาพที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน และสร้างระบบบริการสุขภาพที่มีคุณภาพมาตรฐาน ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างทั่วถึงเป็นธรรม ตลอดจนขยายความครอบคลุมและยกระดับคุณภาพของหน่วยบริการทุกระดับให้มีศักยภาพรองรับการเข้าถึงบริการของประชาชนทุกกลุ่มอย่างเหมาะสม สร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ² การให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในสังคม มุ่งเน้นการสร้างหลักประกัน และการจัดบริการที่ครอบคลุมเป็นธรรม ร่วมสร้างระบบสุขภาพพอเพียงซึ่งหมายถึง การพัฒนาสุขภาพของประชาชนไปสู่การมีสุขภาพะทั้งมิติกาย จิต สังคม และปัญญา โดยมีระบบบริการสุขภาพที่มีคุณภาพ เข้มแข็ง เพียงพอและเข้าถึงได้สะดวก ตอบสนองต่อปัญหา และความต้องการที่แท้จริงของประชาชนบนต้นทุนที่เหมาะสม³

แผนกผู้ป่วยนอก (Out Patient Department : OPD) เป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญในการให้บริการของโรงพยาบาล เพราะผู้ป่วยแต่ละรายต้องผ่านจุดบริการนี้เพื่อจะได้รับการตรวจวินิจฉัย ก่อนที่จะเข้าพักรักษาหรือหลังจากออกจากโรงพยาบาล และต้องมาติดตามผลการรักษาพยาบาล ซึ่งถือเป็นจุดบริการด่านแรกของโรงพยาบาล โดยมีงานหลัก คือ การให้บริการตรวจรักษาผู้ป่วยนอก ซึ่งครอบคลุม

ในด้านการรักษาพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพ ป้องกัน และฟื้นฟูสภาพ ในส่วนของกิจกรรมการให้บริการผู้ป่วยนั้น เน้นการอำนวยความสะดวก การต้อนรับ การคัดกรอง การจัดลำดับ/คิวเข้าตรวจ การป้องกันอันตรายขณะรอตรวจ การตรวจโรคทั่วไปหรือโรคเฉพาะทาง การส่งผู้ป่วยฉุกเฉินไปห้องฉุกเฉิน ห้องผ่าตัดเล็ก ห้องฉีดยาห้องทำแผล การให้ข้อมูลกับผู้เข้ามาใช้บริการ และญาติผู้ป่วยเกี่ยวกับการเจ็บป่วย บริการปรึกษาปัญหาสุขภาพเพื่อให้ผู้รับบริการทราบวิธีการปฏิบัติตนเองได้อย่างต่อเนื่องเมื่อกลับบ้าน ตลอดจนการส่งผู้รับบริการปรึกษาหารือแผนกและส่งต่อผู้รับบริการไปรักษาพยาบาลยังหน่วยงานอื่น⁴

โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้าเป็นโรงพยาบาลรัฐ ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข จัดตั้งขึ้นมาเพื่อให้บริการในการรักษาพยาบาลแก่ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงาน/ลูกจ้าง และประชาชนทั่วไปทั้งในเขตและนอกเขตจังหวัดสมุทรสงคราม แบบไม่พักค้างคืนในโรงพยาบาล โดยเน้นคุณภาพในการให้การรักษายาบาลเป็นสำคัญ มีทีมแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง เฉพาะโรคหลายสาขา ประกอบไปด้วยแพทย์เฉพาะทางที่ออกตรวจ OPD อายุรกรรม, OPD ศัลยกรรม, OPD ศัลยกรรมกระดูกและข้อ, OPD ตา หู คอ จมูก, OPD กุมารเวชกรรม, OPD สูติกรรม, OPD ประสาทศัลยศาสตร์ และ OPD ศัลยศาสตร์ระบบทางเดินปัสสาวะ มีการให้บริการที่อบอุ่นประทับใจ ที่มุ่งเน้นคุณภาพของการบริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด แก่ผู้รับบริการ นอกจากนี้ แผนกผู้ป่วยนอกยังประกอบไปด้วย คลินิกทันตกรรม คลินิกฝังเข็ม/กระตุ้นกล้ามเนื้อด้วยไฟฟ้า และศูนย์ไคเทียม ซึ่งเป็นศูนย์รักษาเฉพาะทาง

จากสถิติของผู้รับบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า 3 ปีย้อนหลัง (พ.ศ.2559-2561) พบว่า ในปี พ.ศ.2559 มีผู้ป่วยมารับบริการจำนวน 70,533 คน จำนวนผู้ป่วยเฉลี่ย/เดือน 5,878 คน ต่อมาในปี พ.ศ.2560 จำนวนผู้ป่วย 76,790 คน จำนวนผู้ป่วยเฉลี่ย/เดือน 6,399 คน และในปี พ.ศ.2561 มีจำนวนผู้ป่วยเพิ่มขึ้น เป็น 80,493 คน จำนวนผู้ป่วยเฉลี่ย/เดือน 6,708

คน⁵ ซึ่งจากสถิติดังกล่าวจะพบว่า มีผู้มารับบริการเพิ่มมากขึ้นในทุกๆ ปี ส่วนหนึ่งมาจากกระแสความตื่นตัวในการดูแลสุขภาพ และมีบริการทางการแพทย์เพิ่มขึ้น เช่น บริการรักษาเฉพาะทาง ศัลยกรรมระบบทางเดินปัสสาวะ บริการรักษาด้วยการผ่าตัด และให้เคมีบำบัดในผู้ป่วยมะเร็งเต้านม มะเร็งลำไส้ รวมทั้งการแพทย์ทางเลือกอื่นๆ เช่น แพทย์แผนไทยประยุกต์ ซึ่งลักษณะเฉพาะของงานบริการผู้ป่วยนอกที่ผู้ใช้บริการมีความหลากหลาย และมีจำนวนมากภายในช่วงเวลาที่จำกัด การจัดบริการพยาบาลสำหรับผู้ใช้บริการผู้ป่วยนอกนั้น ต้องอาศัยระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพจึงจะสามารถให้บริการพยาบาลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพได้ เป้าหมายของหน่วยงาน คือ บริการถูกต้อง ปลอดภัย ผู้รับบริการได้ความรู้ และมีความพึงพอใจจากการใช้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถกลับไปดูแลตนเองต่อที่บ้านได้อย่างถูกต้อง ไม่ป่วยเป็นโรคเดิมซ้ำขึ้นมาบ่อย ๆ หรือรู้จักการดูแล และป้องกันตนเองไม่ให้เกิดโรคอื่นๆ ขึ้นได้ อันจะเป็นการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อการบริการพยาบาล

ความคาดหวังของผู้ป่วย ญาติ และประชาชนทั่วไปเมื่อไปโรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า จะได้รับบริการที่ดี มีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพสูงทุกครั้ง แต่เนื่องจากการปฏิบัติงานด้านการรักษาพยาบาลมีความซับซ้อนละเอียดอ่อน มีบุคคลเข้ามาเกี่ยวข้องเป็นจำนวนมาก แผนกผู้ป่วยนอกเป็นงานที่มีความเร่งด่วน รอช้าไม่ได้ย่อมมีโอกาสเกิดความผิดพลาด หรือไม่สมบูรณ์ หรือเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจในสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ และประชาชนมีความต้องการที่จะได้รับบริการที่ดีมีคุณภาพ สะดวก รวดเร็ว จึงเกิดความไม่เข้าใจ ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับเพิ่มมากขึ้น ซึ่งคุณภาพของการบริการสามารถประเมินได้โดยการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้วิจัยในฐานะพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในศูนย์พัฒนาคุณภาพ และรับผิดชอบการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานขององค์กร รับผิดชอบตัวชี้วัดในเรื่องความพึงพอใจผู้ป่วยนอก ร่วมกับทีมพัฒนาด้านหน้า/แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล

สมเด็จพระพุทธเลิศหล้า จึงมีความสนใจ ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า โดยการประเมินคุณภาพของการบริการให้ครอบคลุม 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการรักษาพยาบาล 2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านผลการให้บริการการรักษา ผลการศึกษาในครั้งนี้สามารถใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับผู้บริหารในการปรับปรุงคุณภาพการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ ส่งผลให้เกิดความประทับใจ และต้องการเข้ามาใช้บริการที่โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้าต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลโรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (descriptive research)

ประชากร คือ

ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการทางด้านการแพทย์ของโรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า ในช่วงเดือน พฤษภาคม – มิถุนายน 2562 โดยอ้างอิงจำนวนผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า จำนวน 34,320 คน⁶

กลุ่มตัวอย่าง คือ

ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการทางด้านการแพทย์ของโรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้าในช่วง เดือน พฤษภาคม – มิถุนายน 2562 ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling) จากประชากรที่มารับบริการในช่วงเวลาดังกล่าว จำนวน 34,320 คน เฉลี่ย 1,635 คน/วัน โดยใช้สูตรของ Yamane (1970)⁷ ที่กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5% ที่ 95% confidence interval จึงได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 395 คน แต่ในการตอบแบบสอบถาม Online นี้ มีผู้ป่วยและญาติ

Scan QR Code เข้าไปตอบ 500 คน ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ครบถ้วน สามารถวิเคราะห์ได้จำนวน 428 คน ผู้วิจัยจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง 428 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย: แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด อาชีพประจำรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน พื้นที่อาศัยอยู่ในเขต/อำเภอ และจังหวัด

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อบริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า ซึ่งผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามของวิรัช ประวันเตา⁹ มาใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการรักษาพยาบาล จำนวน 5 ข้อ 2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร จำนวน 4 ข้อ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 5 ข้อ และ 4) ด้านผลการให้บริการการรักษา จำนวน 8 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ใช้เกณฑ์การแปลความหมายดังนี้⁹

4.51-5.00 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

3.51-4.50 หมายถึง เห็นด้วยมาก

2.51-3.50 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

1.51-2.50 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

1.00-1.50 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด (open-ended questionnaire) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็น และให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จำนวน 2 ข้อ คือ 1) โปรดระบุปัญหาในการใช้บริการ และ 2) โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามความพึงพอใจผู้ป่วยนอกที่จัดทำ Online/QR Code ของวิรัช ประวันเตา ที่ผ่านการตรวจสอบความตรง (Validity) จากผู้เชี่ยวชาญ 7 คน ที่มีค่า IOC .50-1.00 และความเชื่อมั่น (Reliability) ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) เท่ากับ .97

การพิทักษ์สิทธิ์

งานวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ผู้วิจัยได้รับอนุญาตจากผู้บริหารในโรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้าให้เผยแพร่ข้อมูลได้ และในขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย ผู้วิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์ในการศึกษาให้ผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกรับทราบ แล้วจึงขอความร่วมมือ ขอความยินยอมในการใช้โทรศัพท์มือถือ Smart Phone ส่วนตัวของผู้รับบริการ Scan QR Code เพื่อตอบแบบสอบถาม Online ซึ่งกลุ่มตัวอย่างสามารถปฏิเสธการเข้าร่วมในการวิจัยได้ตลอดเวลาโดยไม่มีผลต่อการรักษาพยาบาลที่ได้รับ ผลการศึกษา จะไม่ระบุชื่อ-นามสกุล และไม่นำเสนอเพื่อก่อให้เกิดผลเสียต่อกลุ่มตัวอย่าง และหลังจากเสร็จสิ้นการวิจัยแล้ว ข้อมูลทั้งหมดจะถูกทำลายเพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิ์ของกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการ ขออนุมัติเก็บข้อมูลจากผู้บังคับบัญชา/เป็นนโยบายระบบการทำงานคุณภาพในโรงพยาบาลทุกระดับในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข และมีการรายงาน/ชี้แจงในวาระการประชุมคณะกรรมการบริหารของโรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า เพื่อทำการเก็บข้อมูลกับผู้รับบริการซึ่งเป็นผู้ป่วย และญาติแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า ภายหลังได้รับการอนุมัติได้เข้าพบ กลุ่มตัวอย่าง โดยชี้แจงวัตถุประสงค์ และขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่าง ที่แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า ซึ่งผู้วิจัยทำการสอบถามข้อมูลด้วยตนเอง ร่วมกับเจ้าหน้าที่ IT ในโรงพยาบาลในวัน และเวลาราชการ ช่วงเช้า 8.00 -12.00 วันละ 10-20 ราย เมื่อเก็บข้อมูลได้ครบแล้วข้อมูลจะถูกส่งไปยังสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เพื่อนำยวิรัช ประวันเตา นักวิชาการสาธารณสุขเชี่ยวชาญ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลภาพรวมของโรงพยาบาลระดับประเทศ ผู้วิจัยได้ประสานไป เพื่อขอข้อมูลดิบ File Excel เฉพาะ

ข้อมูลของโรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้ามาวิเคราะห์
ข้อมูลนำเสนอผู้บริหาร และจัดทำรายงานการวิจัยฉบับนี้

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปโดย
ข้อมูลทั่วไปวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ สำหรับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
ของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า
วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ส่วนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ที่เป็นคำถามปลายเปิด
ใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (content analysis)

ผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 428 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศ
หญิง คิดเป็นร้อยละ 70.09 ช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่าง 15-
29 ปีคิดเป็นร้อยละ 18.93 ช่วงอายุ 30-44 ปีคิดเป็นร้อยละ
31.07 และช่วงอายุ 45-59 ปี ร้อยละ 25.70 สำเร็จ
การศึกษาระดับมัธยม/อนุปริญญาตรี ร้อยละ 47.2 และ
ระดับปริญญาตรีขึ้นไป ร้อยละ 31.78 วันที่เข้ารับบริการ

และมีกลุ่มตัวอย่างว่างตอบแบบประเมินความพึงพอใจ
Online มากที่สุดคือ วันพฤหัสบดี มีจำนวน 189 คน คิด
เป็น ร้อยละ 44.16 รองลงมา คือ วันศุกร์ จำนวน 103 คน
คิดเป็นร้อยละ 24.07 อาชีพที่มารับบริการของกลุ่มตัวอย่าง
ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจมากที่สุด คิด
เป็นร้อยละ 20.33

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้าพบว่า
ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วย
นอกโรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้าโดยภาพรวมอยู่ใน
ระดับมาก ($\bar{X}=3.83$, S.D=.87) เมื่อพิจารณารายด้าน
พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านพฤติกรรมบริการ ($\bar{X}$
=3.95, S.D=.94) รองลงมาคือ ด้านระบบในการให้บริการ
($\bar{X}=3.84$, S.D=.90) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้าน
คุณภาพของการบริการ ($\bar{X}=3.73$, S.D=.77) ดังตารางที่
1

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า (N=428)

การให้บริการ	ระดับความเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.84	.90	มาก
1. การบอก อธิบาย ชี้แจง ติดประกาศ หรือแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	3.80	.93	มาก
2. การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด หรือประกาศไว้ ยกเว้นผู้ป่วยฉุกเฉิน	3.89	.95	มาก
3. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ไม่เลือกปฏิบัติ หรือมีความเสมอภาคการให้บริการ	3.88	1.01	มาก
4. ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	3.66	1.16	มาก
5. การให้คำแนะนำเพื่อดูแลรักษาสุขภาพตนเอง/เมื่อกลับไปบ้าน	3.88	.99	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.95	.94	มาก
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีกิริยามารยาท	3.94	1.04	มาก
2. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	3.88	1.05	มาก
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	3.90	1.00	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีข้อดีสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	4	.97	มาก

การให้บริการ	ระดับความเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.81	.85	มาก
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย	3.80	.96	มาก
2. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด	3.90	.94	มาก
3. อุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการเพียงพอ เช่น รถเข็นนั่ง รถเข็นนอน เตียงนอน เป็นต้น	3.80	.94	มาก
4. ช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นต่อการบริการ เช่น กล่องรับความเห็น จดรับข้อร้องเรียน	3.7	.94	มาก
5. สิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ	3.8	1.04	มาก
คุณภาพการให้บริการ	3.73	.77	มาก
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ(รักษาหาย หรือ อาการเจ็บป่วยดีขึ้น)	3.90	.91	มาก
2. ได้รับบริการที่ดี และมีคุณภาพ	3.90	.95	มาก
3. ความพึงพอใจต่อแผนกทำบัตรผู้ป่วย	3.60	1.05	มาก
4. ความพึงพอใจต่อจุดคัดกรองเพื่อรอรับการตรวจจากแพทย์	3.70	.95	มาก
5. ความพึงพอใจต่อแผนกตรวจเลือด/ปัสสาวะ	3.70	.92	มาก
6. ความพึงพอใจต่อแผนกเอกซเรย์	3.80	.92	มาก
7. ความพึงพอใจต่อแผนกจ่ายเงิน	3.70	.89	มาก
8. ความพึงพอใจต่อแผนกจ่ายยา	3.60	.98	มาก
โดยภาพรวม	3.83	.86	มาก

เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็น และให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จำนวน 2 ข้อ คือ 1) โพรตระบупัญหาในการใช้บริการและ 2) โพรตระบุนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ปัญหาในการใช้บริการ และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ (N=49)

ลำดับที่	การให้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.	ปัญหาในการใช้บริการ	37	8.64
1.1	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	20	4.67
1.2	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	1.17
1.3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	10	2.34
1.4	คุณภาพการให้บริการ	2	0.47
2	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ	12	2.80
1.1	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	2	0.47
1.2	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	7	1.64
1.3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3	0.70
1.4	คุณภาพการให้บริการ	-	-

จากตารางที่ 2 ปัญหาในการใช้บริการ และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 49 คน พบว่า ปัญหาที่พบในการเข้ารับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า มากที่สุด คือ ปัญหาในการใช้บริการ มีผู้แสดงความคิดเห็นถึงปัญหานี้ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 8.64 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีปัญหาในด้านขั้นตอนในการให้บริการมากที่สุด คือ 20 คน คิดเป็นร้อยละ 4.67 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.34

ตารางที่ 3 ข้อขึ้นชม (N=74)

การให้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	5	1.17
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	54	12.62
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	2	0.47
คุณภาพการให้บริการ	13	3.04

จากตารางที่ 3 ข้อขึ้นชมจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 74 คน พบว่า ข้อขึ้นชมจากผู้มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า มากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 12.62 รองลงมา คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.04

การอภิปรายผลการวิจัย

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =3.83, S.D=.86) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวม มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X}$ =3.95, S.D=.94) ผู้รับบริการส่วนใหญ่อาจเห็นว่าได้รับการเอาใจใส่ในบริการที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ ตั้งแต่การแสดงออกของบุคลากรผู้ให้บริการทุกระดับโดยเฉพาะพยาบาล และเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในด้านหน้าทุกคนมีพฤติกรรมแสดงออกที่ดี มีสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส ใจเย็นเป็นมิตร เป็นกันเอง เห็นใจ และเข้าใจผู้ป่วยส่วนหนึ่งอาจเป็นเพราะว่าบุคลากรในโรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า มีความตระหนักในหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ ประกอบกับนโยบายของทางโรงพยาบาลผู้บริหารต้องการให้แผนกผู้ป่วยนอกเป็นแผนกที่ทำงานที่

รวดเร็วเห็นอกเห็นใจผู้ป่วย อาจจะมีบ้างในบางครั้งที่ผู้ป่วยเห็นว่าผู้ให้บริการมีอารมณ์หงุดหงิดบ้างก็เป็นเพียงบางครั้ง ซึ่งก็เข้าใจ และเห็นใจ ผู้ให้บริการ เนื่องจากมีผู้ที่มารับบริการจำนวนมากกว่าผู้ให้บริการเกินสิบเท่าตัว สอดคล้องกับการศึกษาของ จิตติมา ธีรพันธุ์เสถียร¹⁰ ที่พบว่า ด้านอธยาศัยไมตรีส่งผลให้เกิดความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ยังสัมพันธ์กับผลการศึกษาวิจัยที่ได้ คือ การได้รับข้อขึ้นชมจากผู้รับบริการจำนวน 74 คน และมีถึง 54 คน คิดเป็นร้อยละ 72.97 ที่เขียนขึ้นชมในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แต่อย่างไรก็ตามจากการศึกษานี้ก็ยังพบอีกว่า ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้รับข้อเสนอแนะ เพื่อให้ปรับปรุงงานบริการมากที่สุด 7 คน จากคนที่เขียนข้อเสนอแนะทั้งหมด 12 คน คิดเป็นร้อยละ 58.33 ซึ่งก็มีประเด็นข้อเสนอแนะในด้านพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ห้องบัตร ซึ่งประเด็นนี้ หน่วยงานบริการด้านหน้าโรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า จะทบทวน และหาแนวทางเพื่อพัฒนางานต่อไป

- ด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวม พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X}=3.84$, $S.D=.90$) เนื่องจากโรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า มีจำนวนผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกมากขึ้น และมารับบริการพร้อมกันในเวลาเดียวกัน ทำให้การบริการที่โรงพยาบาลจัดให้ไม่เพียงพอกับความต้องการ ปัญหาโครงสร้างสถานที่ พื้นที่ถูกจำกัด จุดที่ให้บริการต่างๆ ไม่เอื้อให้ต่อความสะดวกสบาย เช่น จำนวนที่นั่ง หรือห้องน้ำ สถานที่จอดรถ ไม่เพียงพอ เมื่อพิจารณาถึงปัญหาในขั้นตอนของการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการเขียนขอไม่พึงพอใจต่อการใช้บริการถึง 37 คน จากจำนวนผู้ใช้บริการที่เขียนปัญหาทั้งหมด 49 คน คิดเป็นร้อยละ 75.51 และปัญหาที่มีเขียนไม่พึงพอใจมากที่สุด คือ รอรับยานาน หน้าห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกมีความแออัด จำนวน 13 คน จากจำนวนผู้รับบริการที่ไม่พอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการทั้งหมด 20 คน คิดเป็นร้อยละ 65 ผลการวิจัยพบคะแนนความพึงพอใจต่อแผนกจ่ายยาน้อย ($\bar{X}=3.60$, $S.D=.98$) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะห้องจ่ายยามีขนาดเล็ก มีแพทย์หลายแผนกตรวจเสร็จในเวลาใกล้เคียงกัน จึงทำให้คนไข้/ญาติ มารอรับยาพร้อมกันเป็นจำนวนมาก เกิดความแออัด ประเด็นนี้ หน่วยงานบริการด้านหน้า และห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า จะพัฒนางานเป็นระบบเรียกคิวออนไลน์เพื่อลดระยะเวลารอคอยการรับยาต่อไป

- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X}=3.81$, $S.D=.85$) แต่ประเด็นที่พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นต่อการบริการ กล่องรับความเห็น จดรับข้อร้องเรียน ($\bar{X}=3.7$, $S.D=.94$) รองลงมาคือ การมีป้าย/สัญลักษณ์/มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย ($\bar{X}=3.8$, $S.D=.96$) สอดคล้องกับข้อมูลที่ผู้รับบริการเขียนปัญหาไว้ เมื่อเข้ามาใช้บริการ คือ โรงพยาบาลมีป้ายประกาศขั้นตอนไม่ชัดเจน ไม่มีแผนผังแผนกบริการที่ชัดเจน ไม่มีที่นั่งรอตรง จุดคัดกรอง แก้วน้ำเพียงพอ ที่จอดรถไม่เพียงพอ สอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐฐา เสวกวิหารี¹¹ ที่พบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทาง

กายภาพ ที่มีความปลอดภัย มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ป่วย เช่น ห้องน้ำร้อนเย็น, ลิฟต์โดยสาร มีห้องตรวจและสถานที่นั่งคอยอย่างเพียงพอ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการในโรงพยาบาลมากขึ้นซึ่งประเด็นปัญหาที่พบอาจเนื่องมาจากบริบทที่ตั้งของโรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า เป็นเขตชุมชนเมือง ไม่สามารถขยายพื้นที่ของโรงพยาบาลได้ โดยเฉพาะในหน่วยบริการด้านหน้า จึงทำให้ผู้รับบริการขาดความสะดวกในการนำรถเข้ามาจอดในโรงพยาบาล และด้วยจำนวนผู้ป่วยสูงอายุที่มารับบริการในแต่ละวันที่มีจำนวนมากขึ้น ผู้สูงอายุมีความจำเป็นต้องใช้เจ้าหน้าที่เวรเปล และใช้เปลนั่ง-เปลนอน เพื่อนั่ง และนอนรอตรวจเป็นอย่างมาก ทำให้รถเปลนั่ง เปลนอนไม่พอใช้ และที่สำคัญคือไปจอดรถรอตรวจกับแพทย์หน้าห้องตรวจที่มีผู้รับบริการรอกันอย่างแออัด ทำให้ผู้ป่วยบางรายต้องออกไปนั่งรอที่บริเวณอื่นๆ และให้ญาติผู้ป่วยรอคอยฟังเจ้าหน้าที่เรียกชื่อเพื่อเข้าตรวจ ซึ่งประเด็นนี้เป็นสิ่งที่โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้ากำลังปรับปรุงให้เป็นระบบเตือนเรียกคิวเข้าห้องตรวจอัตโนมัติ และอยู่ในระหว่างการพัฒนาโดยใช้ระบบ EMR (Electronic Medical Record) ในจุดบริการด้านหน้าของโรงพยาบาลเพื่อคุณภาพการบริการที่ดี และได้มาตรฐานสากลต่อไป

- ด้านคุณภาพการให้บริการโดยรวม พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X}=3.73$, $S.D=.77$) ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านคุณภาพการให้บริการ คือ ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ รักษาหาย หรือ อาการเจ็บป่วยดีขึ้น ($\bar{X}=3.90$, $S.D=.91$) คำชื่นชมที่ได้รับในด้านคุณภาพการให้บริการจากผู้รับบริการ 13 คน จากผู้รับบริการที่ชื่นชมทั้งหมด 74 คน คิดเป็นร้อยละ 17.57 สอดคล้อง กับงานวิจัยของนางลักษณ์ สุวิสิษฐ์ และสมจิต หนูเจริญกุล อ้างใน สรณันท์ อนุชน¹² ที่ศึกษาการประเมินคุณภาพการพยาบาลจากพฤติกรรมการให้บริการของพยาบาลในโรงพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยซึ่งเป็นการสะท้อนถึงพฤติกรรมบริการ และการรับรู้ของผู้ป่วยที่มีความสัมพันธ์ในเชิงบวก จะสามารถบ่งบอกถึงการกลับเข้ามาใช้บริการอีกครั้งได้ ส่วนความพึงพอใจด้านคุณภาพ

การให้บริการที่ผู้รับบริการชื่นชมน้อยที่สุดคือความพึงพอใจต่อแผนกจ่ายยา ($\bar{X}=3.60$, S.D=.98) รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อแผนกทำบัตรผู้ป่วย ($\bar{X}=3.60$, S.D=1.05) ข้อมูลที่วิเคราะห์ได้ คือ รอรับยาช้า รอรับยานานมาก ระบบจ่ายยาช้า ควรปรับระบบบริหารจัดการแผนกจ่ายยาให้รวดเร็ว ควรเพิ่มห้องจ่ายยา ส่วนกรณีที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อแผนกทำบัตรผู้ป่วยน้อย ปัญหาที่พบ คือ พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ไม่ประทับใจเป็นส่วนใหญ่ สัมพันธ์กับงานวิจัยของอังคณา ธัญวัฒน์สวัสดิ์¹³ ที่กล่าวไว้ว่า การแสดงออกของท่าทาง คำพูด และการให้บริการที่รวดเร็ว ปลอดภัย ซึ่งเป็นพฤติกรรมการบริการที่ดี ผู้รับบริการสามารถรับรู้ หรือสัมผัสได้ และจะสะท้อนให้เห็นว่าพฤติกรรมบริการนั้นเป็นอย่างไร ประทับใจหรือพึงพอใจมากน้อยเพียงใด สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของประดับพร มหยาโน¹⁴ ที่พบว่าเมื่อมีการแสดงพฤติกรรมบริการที่ดีแล้วการบริการย่อมมีคุณภาพ เกิดความพึงพอใจ ประทับใจด้วยกันทั้งสองฝ่าย ส่วนข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการเรื่องอื่นๆ ได้แก่ จุดคัดกรอง ควรปรับเวลาในการจ่ายบัตรคิว เนื่องจากผู้รับบริการต้องยืนรอพยาบาลมาคัดกรองนาน ควรเพิ่มพยาบาลตรงจุดคัดกรอง ประเด็นนี้หน่วยงานบริการด้านหน้าโรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า จะทบทวนหาแนวทางพัฒนางานต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1. การนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ควรปรับปรุงแก้ไขเกี่ยวกับระบบ ขั้นตอนในการรับยา อาจแยก/เพิ่มจำนวนห้องยาในแต่ละชั้นของตึก เช่น OPD เด็ก อยู่ชั้น 2 อาจแยกห้องจ่ายยามาอยู่ที่ชั้นสองเป็นห้องจ่ายยาเด็ก เพื่อให้ผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก แผนกอื่นๆ ได้รับบริการที่รวดเร็ว ตอบสนองความต้องการในการได้รับยาที่รวดเร็วขึ้น และลดขั้นตอนในการรอ ลดความแออัดหน้าห้องยาในปัจจุบัน โดยมีการเพิ่มบุคลากรให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ

1.2 ปรับระบบการให้บริการ เพื่อลดความแออัดลดระยะเวลารอคอย ในโรงพยาบาล โดยแพทย์เฉพาะทางอายุรกรรม ออกตรวจที่ PCC ในวันราชการเวลา 8.30-

12.00 น. อาจมีการคัดแยก Case เพื่อการส่งต่อดูแลที่ PCC อย่างต่อเนื่องได้

1.3 การประชาสัมพันธ์ ป้ายประกาศขั้นตอน/ผังแผนกบริการ ควรมีการจัดทำให้ชัดเจน รวมถึงการประชาสัมพันธ์ระบบในการจัดการ การจราจร พื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ ให้เพียงพอ ซึ่งจะช่วยให้การเดินทางมาใช้บริการมีความสะดวกสบายมากขึ้น และไม่ต้องกังวลสำหรับการหาที่จอดรถ

2. การวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ศึกษาความต้องการของผู้มารับบริการในเชิงลึก เพื่อนำผลลัพธ์ที่ได้มาปรับปรุงคุณภาพการบริการ

2.2 ศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการ และการบริหารจัดการของแผนกผู้ป่วยนอก ระหว่างโรงพยาบาลในระดับเดียวกัน หรือโรงพยาบาลรัฐบาลกับโรงพยาบาลเอกชน

บรรณานุกรม

1. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2559. ร่างแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560-2564. กรุงเทพฯ.
2. สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ (สนย.) [อินเทอร์เน็ต] 2555. [เข้าถึงเมื่อ 20 กย.62] เข้าถึงจาก : <http://bps.ops.moph.go.th>
3. กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข. การประยุกต์ใช้การประเมินผลกระทบต่อสุขภาพเพื่อการควบคุมกิจการภายใต้พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.2535. [อินเทอร์เน็ต] 2554. [เข้าถึงเมื่อ 20 กย.62] เข้าถึงจาก <http://www.healthstation.in.th/news/news.php newsid=54>
4. กองการพยาบาล. 2540. บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานโรงพยาบาล. กรุงเทพฯ: กองการพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. กลุ่มงานเวชระเบียน. 2557.
5. ศูนย์ข้อมูลสารสนเทศโรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศ

หน้า พ.ศ.2559-2561

6. รายงานเวชระเบียนโรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า
ประจำปี พ.ศ. 2559 - 2562.
7. The Journal of Marketing, Yamane, T. 1970.
Statistics: An introductory analysis 3rd ed.
New York: Harper and Row Publication.
1970; 49(4): 41-50.
8. วิรัช ประวันเตา. ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในสังกัด
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. กลุ่มพัฒนา
ระบบบริหารสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข.
กรุงเทพฯ; 2559.
9. บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น พิมพ์ครั้งที่ 8.
กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น; 2553.
10. จิตติมา อธิพันธุ์เสถียร. คุณภาพบริการแผนก
ผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)
สาขาพร้อมมิตร [วิทยานิพนธ์]. นครปฐม:
สาขาวิชาวิทยาการสังคมและการจัดการระบบ
สุขภาพ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร;
2549.
11. ณัฐฐา เสวกวิหारी. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความ
พึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามารัตน์.
[วิทยานิพนธ์]. กรุงเทพฯ: สาขาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี.
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์; 2560.
12. สรณันท์ อนุชน. ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการที่
ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า.
วารสารการพยาบาลทหารบก 2556; 14(3): 168.
13. อังคณา ธัญวัฒน์สวัสดิ์. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ
พฤติกรรมบริการของพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไป
เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ [วิทยานิพนธ์].
ชลบุรี: พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ
บริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
บูรพา; 2553.
14. ประดับพร มหายาโน. พฤติกรรมจริยธรรมของ
พยาบาลตามการรับรู้ของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วย
นอกโรงพยาบาลศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์.
[การค้นคว้าแบบอิสระ] เชียงใหม่:
พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร
การพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่; 2548.