

การปรับปรุงพฤติกรรมบริการและการประเมินผลลัพท์การให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลลำพูน
(The Improvement of Service Behavior and Outcome Evaluation the Out Patient Department,
Lamphun Hospital)

วรกิจ ศรีผดุงอำไพ ส.บ.(สาธารณสุขศาสตร์), ศศ.ม.
 โรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน

Worakit Sriphadungamphai B.P.H, M.A.
 Lamphun Hospital, Lamphun Province

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการปรับปรุงพฤติกรรมบริการในผู้ให้บริการและศึกษาผลลัพท์ของการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลลำพูน รวบรวมข้อมูลในกระบวนการปรับปรุงพฤติกรรมบริการ โดยการสังเกตแบบมีส่วนร่วมและไม่มีส่วนร่วมจากเจ้าหน้าที่ที่เข้าร่วมกระบวนการ จำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีวิเคราะห์เชิงเนื้อหา รวบรวมข้อมูลในการประเมินผลลัพท์ของการให้บริการผู้ป่วยนอก โดยการใช้แบบสอบถามความพึงพอใจจากผู้รับบริการ จำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดย การหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยการทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (Oneway Analysis of Variance)

ผลการศึกษา พบว่ากระบวนการปรับปรุงพฤติกรรมบริการ ทำให้ผู้ให้บริการเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน เกิดการเรียนรู้ใหม่ ๆ จนทำให้พฤติกรรมบริการของผู้ให้บริการมีการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น สามารถนำมาปรับใช้กับการปฏิบัติงานได้ การประเมินผลลัพท์จากความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากในด้านคุณภาพของบริการ ด้านการบริการของแพทย์ ด้านการบริการของพยาบาล ด้านการบริการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับปานกลางใน ด้านความสะดวก ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านการประสานงาน และข้อมูลที่ได้รับ และในด้านอุปกรณ์ สถานที่และสิ่งแวดล้อม การเปรียบเทียบความพึงพอใจแยกตามสถานะ ส่วนบุคคล ปรากฏว่า ผู้รับบริการทั้งเพศชายและเพศหญิงในทุกะดับอายุ มีความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลไม่แตกต่างกัน สำหรับการเปรียบเทียบระหว่างระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ พบว่ามีความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้จบระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ประกาศนียบัตรวิชาชีพมีความพึงพอใจในระดับที่แตกต่างไปจากผู้จบระดับอนุปริญญาหรือ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงและระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า เกษตรกรมีความพึงพอใจในระดับที่แตกต่างไปจากผู้มีอาชีพรับราชการ รัฐวิสาหกิจและอาชีพอื่นๆ นอกจากนี้ผู้มีรายได้ต่างกันก็มีความพึงพอใจในระดับแตกต่างกันในทุกะดับรายได้ สำหรับปัญหาและข้อเสนอแนะ ปัญหาที่ผู้รับบริการตอบและมีความถี่สูงสุดเป็นรายละเอียด และ ความรวดเร็วในการตรวจรักษา

คำสำคัญ : พฤติกรรมบริการ, การประเมินผลลัพท์, ความพึงพอใจ

Abstract

The purposes of this research were twofold as follows: Firstly, to study the improvement method of service behavior in providers; secondly, to study outcome of service in service users at the Out Patient Department at Lamphun Hospital. Data were collected, by using participant and non-participant observations of the improvement method of service behavior from 400 providers, and using questionnaires of satisfaction of service users from 400 service users. Data were analyzed through uses of content analysis, frequency, percentage, mean, and standard deviation. In addition, a t-test and an Analysis of Variance were used to compare the levels of satisfaction between and among those statuses of the respondents.

The results were as follows: Providers could discuss and learn together to improve service behavior at good level in the improvement method of service behavior. They could be applicable as service at the Out Patient Department. The service users were satisfied with the services provided at the Out Patient Department by having the mean at high level of satisfaction with the items of service quality, doctor's service, nurse's service, and the services from other units concerned. The fair level of satisfactions responded were the service convenience, personnel's human relation, service coordinating and data providing for the users, and the aspects of service equipment, space, and environment. There were no significant differences between satisfaction level of the respondents as compared by the respondents' sex and age. The findings revealed that there were significant differences between the respondents having a secondary education level and those who earn higher education levels. Furthermore, significant differences existed among the respondents having difference occupations, and also earning difference incomes. Finally, the problem and suggestion made were that the details about the illness and the speed of examining and medical treatment services should be solved.

Keywords: Service Behavior, Outcome Evaluation, Satisfaction

บทนำ

พฤติกรรมบริการหรือ Service behavior เป็นรูปแบบของมนุษย์สัมพันธ์ระหว่างกัน กิริยามารยาท ความกระตือรือร้น ความมีน้ำใจ ลักษณะการพูดจา หรือแม้แต่วางที่สีหน้าท่าทาง ที่ผู้ให้บริการ แสดงต่อผู้รับบริการ ตลอดกระบวนการการบริการนั้นๆ ส่วนคุณภาพบริการ (Service Quality) คือการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ซึ่งสามารถวัดคุณภาพของบริการจากดัชนีความพึงพอใจ (Customer Satisfaction Index) ของลูกค้าหลังจากได้รับบริการนั้นๆไปแล้ว ในการประเมิน

คุณภาพของสถานบริการต่างๆ จึงต้องพิจารณาระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณลักษณะบริการที่ได้รับ รวมทั้งระยะเวลาที่ใช้บริการอยู่นั้นจนเสร็จสิ้นกระบวนการรับบริการหนึ่งๆหรือครบวงจรบริการหนึ่งๆ งานผู้ป่วยนอกเป็นบริการด่านแรกของโรงพยาบาล ซึ่งจัดบริการตลอด 24 ชั่วโมง ทั้งในและนอกเวลาราชการ งานหลักได้แก่ การให้บริการด้านการตรวจรักษาผู้ป่วยนอก ผู้ป่วยฉุกเฉิน และอุบัติเหตุต่างๆ รวมทั้งร่วมมือหรือประสานงานกับฝ่ายอื่น เพื่อให้บริการครอบคลุมทั้งด้าน ส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรค รักษาพยาบาล และฟื้นฟูสภาพ ดังนั้น การจัด

บริการในงานนี้ จำเป็นต้องจัดระบบและวิธีการดำเนินงานอย่างเหมาะสม โดยยึดหลักการง่าย ๆ ได้แก่ บริการสะดวก รวดเร็ว คุณภาพดี ราคาพอสมควร และได้รับความเป็นกันเอง ตลอดจนไม่ต้องมี ขั้นตอนมากและยุ่งยากเกินไป ในการเข้ามารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก ผู้มารับบริการส่วนใหญ่ก็มีความวิตกกังวลเกี่ยวกับบรรยากาศและวิธีการของโรงพยาบาล วิธีการตรวจรักษาของแพทย์ ขั้นตอนการตรวจต่างๆ และการต้อนรับที่อาจขาดความเป็นกันเอง ทำให้เกิดปัญหาด้านมนุษยสัมพันธ์และอหังการของบุคลากร การที่จะให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจได้นั้น พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญถ้าผู้ให้บริการบริการด้วยความจริงใจและด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์แล้วเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจ พุดจาไพเราะก็จะได้รับสิ่งตอบแทนที่มีค่า คือผู้รับบริการไว้วางใจ เชื่อมั่น ศรัทธาในการบริการ ทำให้เกิดความพึงพอใจตามมา

ดังนั้นจึงได้ทำการศึกษาวิจัยการปรับปรุงพฤติกรรมบริการและประเมินผลลัพธ์การให้บริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลลำพูน เพื่อนำผลการวิจัย ที่ได้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลลำพูน เพื่อนำไปสู่ความเป็นโรงพยาบาลคุณภาพที่ยั่งยืนต่อไป

วิธีการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) และการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Study) เพื่อศึกษากระบวนการปรับปรุงพฤติกรรมบริการในผู้ให้บริการ และศึกษาผลลัพธ์ของการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลลำพูน

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษากระบวนการปรับปรุงพฤติกรรม เป็นเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่ให้บริการผู้ป่วย

เลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยให้แต่ละกลุ่มงานเป็นผู้คัดเลือกเข้าร่วมกระบวนการ จำนวนทั้งหมด 400 คน ช่วงเดือน กรกฎาคม 2550 และกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาความพึงพอใจเป็นผู้มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลลำพูนทุกแผนกและกลุ่มงาน ช่วงเดือน มีนาคม 2551 จำนวน 400 คน โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling)

เครื่องมือในการศึกษากระบวนการปรับปรุงพฤติกรรมบริการ ได้แก่ แบบสังเกต รวบรวมข้อมูลโดยผู้วิจัยเข้าไปสังเกตแบบมีส่วนร่วมและแบบไม่มีส่วนร่วม ประกอบด้วย 3 ประเด็น ได้แก่ การดำเนินการของวิทยากร การทำกิจกรรมกลุ่ม และข้อเสนอแนะของกลุ่ม และเครื่องมือในการศึกษาความพึงพอใจเป็นแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ที่อยู่อาศัย อาชีพ รายได้ และห้องตรวจที่มารับบริการ ซึ่งเป็นแบบสอบถามชนิดเลือกตอบ ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลลำพูน เป็นแบบสอบถามชนิดปลายเปิด (Open-Ended)

การวิเคราะห์ข้อมูลในการปรับปรุงพฤติกรรมบริการ โดยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลในการประเมินผลลัพธ์จากการศึกษาความพึงพอใจใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยข้อมูลส่วนบุคคล แจกแจงเป็น ความถี่ ร้อยละ ข้อมูลความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอกโดยรวมและรายด้านแจกแจงเป็น ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและ การเปรียบเทียบระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลของผู้มารับบริการกับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลลำพูน ใช้สถิติ t-test, One-way ANOVA โดยทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe)

ผลการศึกษา

กระบวนการปรับปรุงพฤติกรรมบริการของผู้ให้บริการ ด้านการดำเนินการของวิทยาการ โดยมีการบรรยายในหัวข้อ การพัฒนาบุคลิกภาพและการสื่อสารที่ประทับใจซึ่งวิทยาการใช้บรรยายไปและทำกิจกรรมกลุ่มสลับกันไปทุกหัวข้อในการบรรยาย จากการสังเกตของผู้วิจัยเจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นและตั้งใจในการฟังบรรยายตลอดทั้งร่วมมือในการทำกิจกรรมกลุ่มเป็นอย่างดี ส่วนกิจกรรมการสื่อสารที่ประทับใจนั้นมีแนวโน้มว่าพฤติกรรมบริการของผู้เข้าอบรมดีขึ้นกว่าเดิม

การประเมินผลลัพธ์ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจ ซึ่งระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโดยภาพรวม ตามปัจจัยทั้ง 8 ด้าน พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง (3.39) โดยที่ด้านความสะอาด อยู่ในระดับปานกลาง (3.06) ด้านมนุษยสัมพันธ์ อยู่ในระดับปานกลาง (3.20) ด้านคุณภาพบริการ อยู่ในระดับมาก (3.76) ด้านการประสานงานและข้อมูลที่ได้รับ อยู่ในระดับปานกลาง (3.46) ด้านอุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับปานกลาง (3.41) ด้านการบริการของแพทย์ อยู่ในระดับมาก (3.75) ด้านการบริการของพยาบาล อยู่ในระดับมาก (3.55) ด้านการบริการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อยู่ในระดับมาก (3.59) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างตามความพึงพอใจรายด้านและโดยรวม

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
ด้านคุณภาพบริการ	3.76	0.67	มาก
ด้านบริการของแพทย์	3.75	0.75	มาก
ด้านบริการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	3.59	0.57	มาก
ด้านบริการของพยาบาล	3.55	0.75	มาก
ด้านการประสานงานและข้อมูลที่ได้รับ	3.46	0.64	ปานกลาง
ด้านอุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งแวดล้อม	3.41	0.67	ปานกลาง
ด้านมนุษยสัมพันธ์	3.20	0.46	ปานกลาง
ด้านความสะอาด	3.06	0.62	ปานกลาง
โดยรวม	3.39	0.44	ปานกลาง

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ($p>.05$) ดังตารางที่ 2, 3 พบว่า เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอก ที่มีต่อปัจจัยโดยรวม จำแนกตามเพศ

ปัจจัย	เพศ					
	ชาย			หญิง		
	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
ปัจจัยโดยรวม	3.41	0.43	ปานกลาง	3.38	0.44	ปานกลาง

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอก ที่มีต่อปัจจัยโดยรวม จำแนกตามอายุ

อายุ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ต่ำกว่า 21 ปี	3.33	ปานกลาง
21 – 30 ปี	3.35	ปานกลาง
31 – 40 ปี	3.38	ปานกลาง
41 – 50 ปี	3.41	ปานกลาง
51 ปี ขึ้นไป	3.52	มาก

ผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีระดับความพึงพอใจสูงสุด โดยที่ ระดับการศึกษาที่มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ได้แก่ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอน

ตารางที่ 5 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตาม ระดับการศึกษารายคู่ โดยวิธีของเชฟเฟ

ระดับการศึกษา	ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย		
	มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ปวช.	อนุปริญญา/ปวส.	ปริญญาตรี/สูงกว่า
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	0.07	0.09	0.18
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	-	0.16*	0.25**
อนุปริญญา/ปวส.	-	-	0.09

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05, **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผู้รับบริการที่มีอาชีพเกษตรกร มีระดับความพึงพอใจสูงสุด โดยที่ อาชีพที่มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ได้แก่ อาชีพเกษตรกรกับอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และอาชีพที่มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ อาชีพเกษตรกรกับอาชีพอื่นๆ ดังตารางที่ 6, 7

ปลายหรือ ปวช.กับระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า และระดับการศึกษาที่มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช. กับ ระดับการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือ ปวส. ดังตารางที่ 4, 5

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอก ที่มีต่อปัจจัยโดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
มัธยมศึกษาตอนต้น/ต่ำกว่า	3.47	ปานกลาง
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	3.54	มาก
อนุปริญญา/ปวส.	3.38	ปานกลาง
ปริญญาตรี/สูงกว่า	3.29	ปานกลาง

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอก ที่มีต่อปัจจัยโดยรวม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจโดยรวม
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.32	ปานกลาง
เกษตรกร	3.64	มาก
ค้าขาย	3.41	ปานกลาง
รับจ้าง	3.38	ปานกลาง
อื่นๆ	3.40	ปานกลาง

ตารางที่ 7 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตาม อาชีพ รายคู่ โดยวิธีของเชฟเฟ

ระดับการศึกษา	ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย			
	เกษตรกรรม	ค้าขาย	รับจ้าง	อื่นๆ
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	0.32**	0.09	0.08	0.06
เกษตรกรรม	-	0.23	0.24	0.26*
ค้าขาย	-	-	0.01	0.04
รับจ้าง	-	-	-	0.02

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05, **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผู้รับบริการที่มีรายได้ ต่ำกว่า/เท่ากับ 5,000 บาท มีความพึงพอใจสูงสุด โดยที่ รายได้ที่มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ได้แก่ รายได้ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท กับรายได้ 5,001 – 10,000 บาท, รายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท กับ รายได้ 10,001

ตารางที่ 9 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตาม รายได้รายคู่ โดยวิธีของเชฟเฟ

รายได้	ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย			
	5,001 – 10,000 บาท	10,001 – 15,000 บาท	15,001 – 20,000 บาท	มากกว่า 20,000 บาท
ต่ำกว่า/เท่ากับ 5,000 บาท	0.26**	0.23**	0.42**	0.18
5,001 – 10,000 บาท	-	0.03	0.17	0.08
10,001 – 15,000 บาท	-	-	0.19	0.05
15,001 – 20,000 บาท	-	-	-	0.24

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อภิปรายผล

จากผลวิจัยในครั้งนี้ทำให้รู้ว่าการจัดอบรมพฤติกรรมบริการ ในหัวข้อ “การพัฒนาบุคลากรและการสื่อสารที่ประทับใจ” นั้นมีประโยชน์อย่างมากเนื่องจากเนื้อหาและกิจกรรมกลุ่มนั้นเป็นการเน้นนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานใช้ได้กับทุกอาชีพ โดยเฉพาะหัวข้อการพัฒนาบุคลากร

– 15,000 บาท , รายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท กับ รายได้ 15,001 – 20,000 บาท ตารางที่ 8, 9 สำหรับปัญหาและข้อเสนอแนะ ปัญหาที่ผู้รับบริการตอบและมีความถี่สูงสุดเป็นรายละเอียดและ ความรวดเร็วในการตรวจรักษา ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอก ที่มีต่อปัจจัยโดยรวม จำแนกตามรายได้

รายได้	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจโดยรวม
ต่ำกว่า/เท่ากับ 5,000 บาท	3.59	มาก
5,001 – 10,000 บาท	3.33	ปานกลาง
10,001 – 15,000 บาท	3.36	ปานกลาง
15,001 – 20,000 บาท	3.17	ปานกลาง
มากกว่า 20,000 บาท	3.41	ปานกลาง

ส่วนในหัวข้อศิลปะการสื่อสารที่ประทับใจนั้น ผู้เข้าอบรมก็ต่างสนใจมาก เริ่มตั้งแต่การบรรยายของวิทยากร และการทำกิจกรรมกลุ่ม เริ่มตั้งแต่กระบวนการสื่อสาร โดยเน้นเรื่องการสื่อสารให้ชัดเจนและข้อมูลที่ถูกต้องทั้งผู้ให้ข้อมูล วิธีการ และผู้รับข้อมูล เพื่อที่จะได้นำกลับมาใช้ในการปฏิบัติงาน

ส่วนผลวิจัยในเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านรักษาพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลลำพูนนั้นเป็นการประเมินผลลัพธ์จากการจัดอบรมให้ความรู้ดังกล่าวข้างต้นซึ่งสะท้อนถึงพฤติกรรมบริการของผู้ให้บริการ อันจะเป็นประโยชน์ที่จะนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการในด้านต่างได้พัฒนาให้ดียิ่งขึ้นต่อไปซึ่งจากการประเมินผลลัพธ์ของผู้ให้บริการนั้นแบ่งออกดังนี้ ในด้านคุณภาพบริการนั้นความพึงพอใจของผู้มารับบริการอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องที่ว่าทรัพยากรมนุษย์ เป็นทรัพยากรที่สำคัญและมีคุณค่าที่สุดเพราะเป็นผู้ผลิต ผู้รับผล² ซึ่งองค์ประกอบของคุณภาพบริการนั้นคุณภาพบริการทุกด้านที่ดีทำให้เกิดความเชื่อมั่นในการบริการ³ ด้านความพึงพอใจต่อการบริการของแพทย์นั้นอยู่ในระดับ มาก ซึ่งตรงกับการศึกษาของ เมคคานิค⁴ ด้านความพึงพอใจต่อการบริการของพยาบาลอยู่ในระดับ มาก ซึ่งผู้ป่วยจะมีความพึงพอใจมากต่อการบริการพยาบาลที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่พยาบาล เรื่องการต้อนรับ การได้คำอธิบาย ปลอดภัย ให้กำลังใจ⁵ ด้านความสะดวก ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งจากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการรักษาในสหรัฐอเมริกา 4,900 คน พบว่าเรื่องที่ประชาชนไม่พอใจมากที่สุดคือความสะดวกในการมารับบริการ⁶ และความสะดวกของการบริการมีผลกระทบต่อความพึงพอใจมาก โดยเฉพาะเรื่องการรอคอยนาน คือถ้าผู้ป่วยมีความสะดวกมากก็เกิดความพึงพอใจมาก ด้านมนุษยสัมพันธ์ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และผู้มารับบริการจะมีความพึงพอใจมากที่สุด ในด้านพฤติกรรมเชิงวิชาชีพของผู้ให้บริการ⁷ ด้านการประสานงานและข้อมูลที่ได้รับ ซึ่งความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ซึ่งอาจเป็นเหตุผลอีกข้อหนึ่งที่ประชาชนไม่ไปใช้บริการ โรงพยาบาลของรัฐ เหตุผลคือการที่เจ้าหน้าที่ของรัฐไม่มีสัมพันธภาพกับคนไข้ ปฏิบัติ

กับคนไข้ด้วยความไม่นุ่มนวล และไม่เสมอภาค⁸ ด้านอุปกรณ์ สถานที่และสิ่งแวดล้อม ความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง ซึ่งต้องมีการปรับปรุงอย่างมาก เพื่อให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจ การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้มารับบริการกับข้อมูลส่วนบุคคลพบว่า เพศ, อายุ มีความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลไม่แตกต่างกัน ข้อมูลส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ การศึกษา โดยที่ผู้ป่วยที่มีการศึกษาดำเนินความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลสูงกว่าผู้ป่วยที่มีการศึกษาสูง อาชีพ โดยที่อาชีพเกษตรกรมีความพึงพอใจสูงกว่าจากอาชีพรับราชการ/วิสาหกิจและอาชีพอื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาที่พบว่าลักษณะอาชีพของหัวหน้าครัวเรือน มีผลต่อการใช้บริการ⁹ รายได้ โดยที่ระดับรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาทมีความพึงพอใจแตกต่างจากระดับรายได้ที่สูงกว่า 5,000 บาท ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาที่พบว่าผู้รับบริการที่มีรายได้ต่ำกว่ามีความพึงพอใจ ต่อบริการให้คำปรึกษาทางสุขภาพมากกว่าผู้รับบริการที่มีรายได้สูงกว่า⁹ สำหรับข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ พบว่า หากจะให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้นทางโรงพยาบาลต้องปรับระบบบริการ เช่น โรงพยาบาลต้องปรับระบบการรอแพทย์ตรวจให้เร็ว เนื่องจากผู้มารับบริการมีมากแต่มีแพทย์น้อย ช่วงเวลาที่กำลังรอตรวจเจ้าหน้าที่ที่ควรที่จะแนะนำ อธิบายขั้นตอนให้ชัดเจน เนื่องจากผู้ป่วยทางด้านอายุรกรรมมีจำนวนมากและคลินิกทางอายุรกรรมก็มีหลายสาขา จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ทางโรงพยาบาลจะต้องจัดระบบการนัดให้มีประสิทธิภาพและเป็นระบบ โดยเพิ่มห้องตรวจคลินิกทางด้านอายุรกรรมเรื่องไบนัดนั้นพยาบาลและแพทย์ และเจ้าหน้าที่อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ต้องอธิบายให้ผู้ป่วยและญาติให้เข้าใจอย่างชัดเจน การเรียกชื่อผู้ป่วยเพื่อเข้ารับการตรวจ ควรเรียกตามคิวและเรียกชื่อ และหมายเลขบัตรให้ชัดเจน เพื่อ

ผู้ป่วยจะได้รู้ว่าอีกกี่วันจะถึงตนเอง ประกอบกับปัจจุบันจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการในห้องตรวจต่าง ๆ นั้นมีน้อยเนื่องจากพยาบาล มีการโยกย้ายไปที่อื่น รวมกับผู้ป่วยที่มาเองมีมาก ทำให้พยาบาลและเจ้าหน้าที่อื่นๆ มีไม่เพียงพอจึงต้องวางแผนในการจ้างพยาบาลมาทำงานที่โรงพยาบาลและทางโรงพยาบาลควรจัดหาแพทย์ทั้ง Full time และ Part time มาปฏิบัติงานในสาขาที่ขาดแคลนเพื่อรองรับที่โรงพยาบาลได้ยกระดับบริการเป็นโรงพยาบาลตติยภูมิระดับต้น(3.1) พยาบาลและเจ้าหน้าที่ห้องบัตร เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ควรเข้มแข็งแจ่มใสพูดจาดีกับคนไข้ เพื่อให้เขาารู้สึกว่า มีความ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ควรดูแลผู้ป่วยในยามที่มีเหตุฉุกเฉินต่างๆ และควรพูดจาในการสื่อสารให้รู้เรื่องและดูแลความปลอดภัยให้กับทั้งผู้ป่วยและผู้ให้บริการ ควรติดป้ายชื่อ ตำแหน่ง ให้เจ้าหน้าที่ทุกคน ซึ่งก็เป็นสิทธิขั้นพื้นฐานที่ผู้ป่วยต้องรู้ ในเรื่องอุปกรณ์การรักษาควรดูแลบำรุงรักษาให้พร้อมใช้งาน เรื่องสถานที่หน่วยงานต่างๆ ต้องติดป้ายแสดงหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ให้ชัดเจน

ข้อเสนอแนะ ควรจัดให้เจ้าหน้าที่ให้เข้าอบรมการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้มากที่สุดและครอบคลุมทุกหน่วยงานในโรงพยาบาล ควรมีการศึกษาวิจัยและประเมินผลการดำเนินการเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง และควรมีการศึกษาความพึงพอใจของผู้ให้บริการด้วยเพื่อจะได้รู้ว่าทั้งผู้รับและผู้ให้บริการมีความคิดเห็นเป็นอย่างไรเพื่อใช้ในการพัฒนาให้การบริการดีขึ้นอย่างต่อเนื่องต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณนายแพทย์วิรัช พันธุ์พานิช ผู้อำนวยการโรงพยาบาลลำพูนที่อนุญาตให้ทำการศึกษาเรื่องนี้เพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงระบบงานในโรงพยาบาลลำพูน แพทย์หญิงพรพรรณ วรรณฤทธิ์ หัวหน้ากลุ่มพัฒนาระบบ

บริการสุขภาพ โรงพยาบาลลำพูนที่ให้การสนับสนุนด้านวิชาการ และให้คำแนะนำช่วยเหลือข้อมูลด้านการพัฒนาคุณภาพ คร.เทียนทอง ต๊ะแก้ว จากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลำพูนที่ให้คำปรึกษาและชี้แนะในการวิจัย ตลอดจนเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการเก็บข้อมูลทุกท่านที่อำนวยความสะดวกให้ จนทำให้การวิจัยฉบับนี้ สำเร็จลงด้วยดีตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

เอกสารอ้างอิง

1. นงคราญ ผาสุก และคณะ. องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความเครียดในผู้ป่วยที่มารับบริการใน แผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลรามาริบัติ. กรุงเทพฯ: คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาริบัติ มหาวิทยาลัยมหิดล.2524.
2. ประกิจ อุดตะโมต. ความจำเป็นพื้นฐานของคนไทยกับการพัฒนาคุณภาพชีวิต ในรายงานสัมมนา เรื่องความจำเป็นพื้นฐานของคนไทยกับการพัฒนาคุณภาพชีวิต. เอกสารครั้งที่ 25 คำกล่าวเปิดการประชุมสัมมนา. 19 – 23 สิงหาคม.2528.
3. อนุวัฒน์ สุภชาติกุล. ความรู้เบื้องต้นเรื่องการบริหารคุณภาพ. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข. 2536.
4. Mechanic, David. Medical sociology: a selective view / David Mechanic; New York : Free Press.1968.
5. นันทวัฒน์ วัฒนรุ่งเรือง และคณะ. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน จังหวัดพิจิตร. (รายงานการวิจัย). พิจิตร: โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน.2532.
6. Aday, L.A., Andersen, R. Thoretical and methodological issue in Sociological studies of consumer Social Science and medicine.1975.

7. เพชร จอมงาม. เวลาที่ใช้และความพึงพอใจในการรับ
บริการแผนกผู้ป่วยนอกของผู้รับบริการโรงพยาบาล
ลานนา. การค้นคว้าแบบอิสระ พยาบาลศาสตรมหา
บัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. 2543.
8. Day, F.A., Boonlert Leoprapai. Patterns of health
utilization in upcountry thailand: a Report of the
research project on the effect of location on family
planning/health facility use. Bangkok: institute for
population and Social Research, Mahidol University.
1977.
9. สมชัย ภิญโญพานิชย์ และเบญจมาภรณ์ ภิญโญพานิชย์.
ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการ ให้บริการของแผนก
ผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลกำแพงเพชร. (รายงานการวิจัย).
กำแพงเพชร: โรงพยาบาลกำแพงเพชร. 2536.