

การประเมินผลโครงการปรับปรุงโฉมหน้าเพื่อพัฒนาการ บริการสาธารณสุข ของโรงพยาบาลสมุทรสาคร

เกษร อัมใจจิตต์

รพ. สมุทรสาคร

ABSTRACT :

Imjaijit K. An Evaluation of Facelifting for Health Services Development Project in Samuthsakhon Hospital. (Region 4 Medical Journal 1999 ; 2 : 105-116).

Department of Nursing, Samuthsakhon Hospital, Samuthsakhon, Thailand.

The evaluation structure used was CIPP model of Stufflebeam, which focused on the context of the project, input factor, process and product of the project. The populations includes 36 hospital administrators, 163 hospital staff members and 400 hospital clients. This research used descriptive analysis method, by questionnaire. The data obtained was analysed by percentage, arithmetic mean, standard deviation. The results was as follow : Context evaluation could be summarized that most hospital administrators agreed with. "Facelifting for health service development project" Input evaluation showed that the hospital had enough staff members available, enough hospital potential with mean at 3.01, 3.46. There are not enough budget allocation for seminar/job training at 69.4 percent. Process evaluation did not follow as the process. Hospital staff and hospital client opinions and satisfaction were also at a high level with mean at 3.46 and 3.74. There were satisfied with building the most, service behavior and service system followingly.

In this research showed that the evaluation of facelifting for health services development project in Samuthsakhon hospital was useful, correlated with health service problems and community problems. The project should be use for facelited health service in hospital. The recommendation from staff and client should be used for the development of health service in Samuthsakhon hospital.

บทคัดย่อ :

เกษร อิ่มใจจิตต์. การประเมินผลโครงการปรับปรุงโฉมหน้าเพื่อพัฒนาการบริการสาธารณสุขของโรงพยาบาลสมุทรสาคร. (วารสารแพทย์เขต 4 ๒๕๔๒ ; ๒ : ๑๐๕-๑๑๖).

กลุ่มงานการพยาบาล, รพ. สมุทรสาคร.

การประเมินผลโครงการปรับปรุงโฉมหน้าเพื่อพัฒนาการบริการสาธารณสุขของโรงพยาบาลสมุทรสาคร โดยใช้แบบจำลองของ ชิปป (CIPP) ของสตีฟเฟิลบีม ซึ่งประกอบไปด้วย การประเมินบริบทสิ่งแวดล้อม การประเมินปัจจัยนำเข้า การประเมินกระบวนการ และการประเมินผลผลิตในด้านประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของโครงการ โดยประชากรที่ใช้เป็นผู้บริหารโรงพยาบาลสมุทรสาครจำนวน ๓๖ ราย เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลจำนวน ๑๖๓ รายและผู้รับบริการจำนวน ๔๐๐ ราย ด้วยวิธีการวิจัยเชิงพรรณนา โดยใช้แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อโครงการผ่านเกณฑ์การประเมินผล และจากการประเมินปัจจัยนำเข้า พบว่ามีความพร้อมทั้งด้านบุคลากร ความพร้อมด้านวัสดุ อุปกรณ์ โดยมีค่าเฉลี่ย ๓.๐๑, ๓.๔๖ ส่วนงบประมาณไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลในเรื่องของการฝึกอบรม/ศึกษาดูงาน คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๔ ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินผลโครงการยังไม่ผ่านเกณฑ์ประเมินผล เจ้าหน้าที่ และผู้ใช้บริการ มีความคิดเห็นและความพึงพอใจในระดับค่อนข้างมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๓.๔๖ และ ๓.๗๓ ตามลำดับ โดยมีความพึงพอใจในด้านอาคารสถานที่มากที่สุด รองลงมาคือพฤติกรรมการบริการและระบบบริการ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ แสดงให้เห็นว่าการจัดโครงการปรับปรุงโฉมหน้าเพื่อพัฒนาการบริการสาธารณสุขของโรงพยาบาลสมุทรสาครมี มีประโยชน์สอดคล้องกับปัญหาของสถานบริการและของประชาชน และสามารถนำมาใช้เป็นแนวทาง ในการพัฒนาการบริการสาธารณสุขของโรงพยาบาล รวมทั้งได้นำข้อเสนอแนะที่ได้จากเจ้าหน้าที่ และผู้รับบริการ มาเป็นแนวทางปรับปรุงการบริการของโรงพยาบาลสมุทรสาคร ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โครงการปรับปรุงโฉมหน้าเพื่อพัฒนาการบริการสาธารณสุข เป็นโครงการที่โรงพยาบาล นานโยบายมาปฏิบัติ โดยมุ่งประโยชน์การให้บริการในเชิงรุกตามนโยบาย 3 S (Smile, Smell, Surrounding) คือการให้บริการด้วยรอยยิ้ม (Smile) เน้นการให้โรงพยาบาลจัดการต้อนรับผู้ป่วยและญาติ รวมทั้งประชาชนที่มาติดต่อโดยให้ความเป็นกันเอง มีมารยาทในการต้อนรับ การพูดจาไพเราะ สุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อให้ผู้ที่มาใช้บริการเกิดความอบอุ่นและประทับใจ การให้ข้อมูลและชี้แจงแนวทางขั้นตอนต่าง ๆ แก่ผู้มาใช้บริการให้เป็นที่เข้าใจ แก้ไขปัญหาการสื่อสารให้กับผู้ใช้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ปรับปรุงสถานที่รักษาผู้ป่วยนอกให้สะอาดปราศจากกลิ่นที่ไม่พึงประสงค์ (Smell) เป็นระเบียบ สวยงาม ไม่มีฝุ่นละออง อากาศถ่ายเทได้สะดวก สถานที่ไม่ซ้ำชุด จัดเก็บเอกสารและวัสดุให้เป็นหมวดหมู่ จัดให้เพียงพอและเหมาะสมปรับปรุงบริเวณ โรงพยาบาล สิ่งแวดล้อม (Surrounding) เกี่ยวกับป้ายชื่อ เสาธง สนามหญ้า แหล่งกำจัดขยะ สิ่งอำนวยความสะดวก ที่จอดรถ น้ำดื่ม เรือนพักญาติ ฯลฯ โดยมีเป้าหมายคือ โรงพยาบาลทุกแห่งปรับปรุงโฉมหน้าโรงพยาบาล ให้ผู้รับบริการพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาล และจำนวนผู้รับบริการเพิ่มขึ้น

การพัฒนาระบบบริการด้านหน้า ตามโครงการปรับปรุงโฉมหน้าเพื่อพัฒนาการบริการสาธารณสุขเป็นพันธกิจที่สำคัญอย่างยิ่งโครงการหนึ่งในการพัฒนางานอีกหลาย ๆ ด้านของโรงพยาบาลสมุทรสาคร อันจะทำให้ผู้มารับบริการทุกคนซึ่งมีเฉลี่ยประมาณวันละ 1,200 รายต่อวัน ได้รับบริการที่ดีมีคุณภาพและได้มาตรฐานและเกิดความพึงพอใจในการให้บริการของโรงพยาบาล เป็นที่ยอมรับของผู้ที่มาใช้บริการทุกคน ทุกขั้นตอนตั้งแต่การต้อนรับ การประชาสัมพันธ์ การให้บริการการรักษาพยาบาล ฯลฯ ตลอดจนการจัดบริการสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุดแก่ผู้ที่มารับบริการ ซึ่งโรงพยาบาลสมุทรสาครได้จัดทำโครงการปรับปรุงเพื่อพัฒนาการบริการสาธารณสุขขึ้นตั้งแต่

เดือนกรกฎาคม 2539 ถึง เมษายน 2540 และเมื่อได้มีการดำเนินการตามโครงการมาได้ระยะหนึ่งแล้วต้องมีการติดตามผลของการจัดทำโครงการ โดยจัดให้มีการประเมินโครงการดังกล่าวขึ้นมาเพื่อให้การดำเนินการตามโครงการครอบคลุมครบทุกขั้นตอน กล่าวคือมีการเตรียมงานวางแผน ดำเนินการ และประเมินโครงการเพื่อนำผลที่ได้จากการประเมินโครงการมาใช้ปรับปรุงงานตามโครงการให้ดีขึ้น

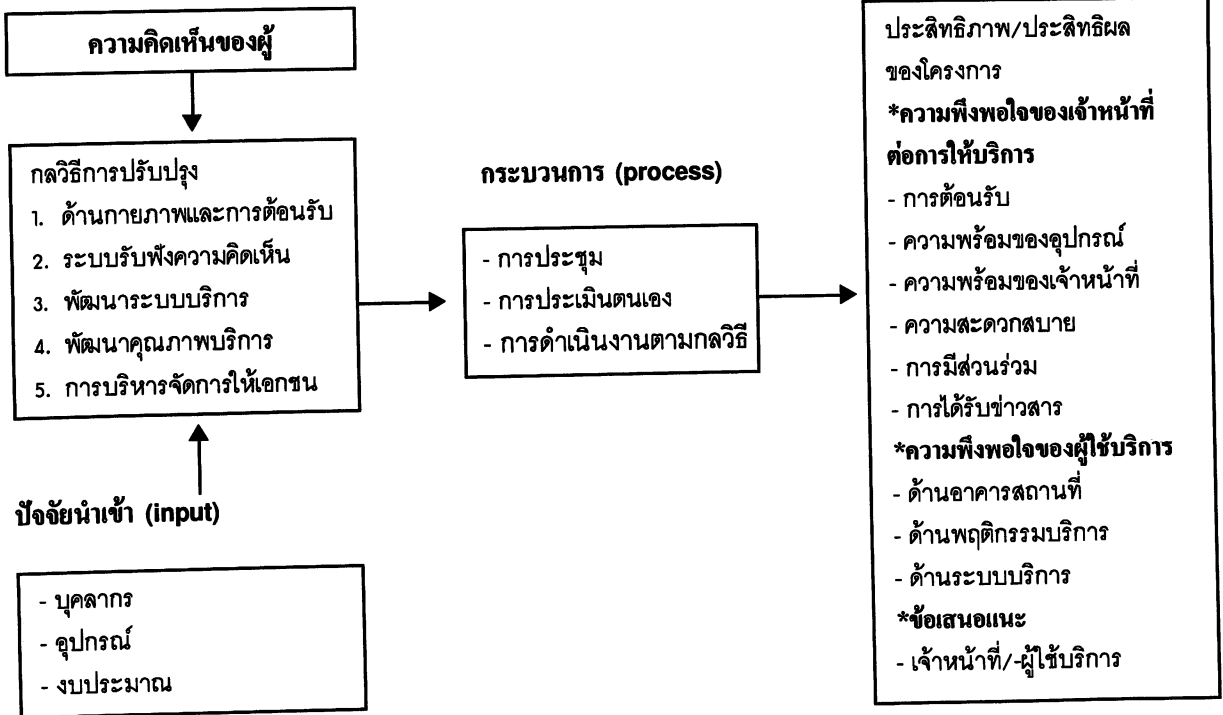
การประเมินโครงการเป็นขั้นตอนที่ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ทำให้โครงการประสบความสำเร็จ จุดด้อยหรือจุดเด่นของโครงการ เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร¹ ดังนั้นการประเมินผลโครงการ จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนามากหรือน้อยขึ้นอยู่กับลักษณะโครงการแต่ละชนิด ว่าต้องการทราบข้อมูลอะไรบ้างเกี่ยวกับโครงการ ผลที่ได้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้มากน้อยแค่ไหน ปัจจัยอะไรบ้างที่ส่งผลให้โครงการดำเนินไปไม่ได้ตามที่กำหนดเป้าหมายเอาไว้ นอกจากนี้มีผลกระทบอะไรบ้างที่เกิดขึ้นจากผลของการดำเนินโครงการทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินโครงการนั้นไปประยุกต์ใช้ให้เกิดผลดีต่อประชาชน และการพัฒนาประเทศได้

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้รูปแบบการประเมินผลโครงการ โดยใช้แบบจำลอง ของชิป (CIPP) ซึ่งประกอบด้วยการประเมินบริบทสิ่งแวดล้อม (C = Context) ปัจจัยนำเข้า (I = Input) กระบวนการ (P = Process) และผลผลิต (P = Product) โดยการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกประเมินเพียงบริบทสิ่งแวดล้อม และผลผลิตเท่านั้น เนื่องจากในด้านปัจจัยนำเข้าและกระบวนการได้มีการจัดการประเมินมาก่อนหน้านี้แล้ว

กรอบแนวคิด (Conceptual framework)

จากแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของผู้วิจัยได้นำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิด สำหรับประเมินผลโครงการ “ปรับปรุงโฉมหน้าเพื่อพัฒนาการบริการสาธารณสุข” ของโรงพยาบาล ตามรูปแบบจำลอง ชิป (CIPP MODEL) ของสตัฟเฟิลบีม ดังนี้

บริบทสิ่งแวดล้อม (context)



วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อประเมินบริบทสิ่งแวดล้อม และปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานของโครงการปรับปรุงโฉมหน้าเพื่อพัฒนาบริการสาธารณสุขของโรงพยาบาลตามนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข
2. เพื่อประเมินปัจจัยนำเข้า สำหรับโครงการปรับปรุงโฉมหน้าเพื่อพัฒนาบริการสาธารณสุขของโรงพยาบาล ด้านความพร้อมของบุคลากร ด้านความพร้อมของอุปกรณ์ และงบประมาณ
3. เพื่อประเมินกระบวนการดำเนินโครงการ ตามโครงการปรับปรุงโฉมหน้าเพื่อพัฒนาบริการสาธารณสุขของโรงพยาบาล
4. เพื่อประเมินผลผลิต ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการ อันได้แก่ ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของโครงการ
5. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่ และผู้ใช้

บริการที่มีต่อโครงการปรับปรุงโฉมหน้าเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา การบริการสาธารณสุขของโรงพยาบาล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในด้านหน้าของโรงพยาบาล (ได้แก่ เจ้าหน้าที่ห้องบัตร ประชาสัมพันธ์ ห้องปฐมพยาบาล ห้องตรวจโรค เวรเปล เจ้าหน้าที่เอกซเรย์ เจ้าหน้าที่กายภาพบำบัด เจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยา ยาม) และผู้ที่มารับบริการด้านหน้าของโรงพยาบาลสมุทรสาคร ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2540

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นผู้บริหารโรงพยาบาลสมุทรสาคร จำนวน 36 คน เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้านหน้าของโรงพยาบาล จำนวน 163 คน และผู้ที่มารับ

บริการด้านหน้าของโรงพยาบาลสมุทรสาครตั้งแต่เดือน
กรกฎาคม ถึงเดือน ธันวาคม พ.ศ. 2540 จำนวน 400 คน

การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

การสุ่มกลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มอย่างเป็นระบบ (systematic sampling) โดยจำนวนกลุ่มตัวอย่างได้มาจากการเปิดตาราง Morgan ได้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ที่มารับบริการด้านหน้าของโรงพยาบาลจำนวน 384 คน ที่เป็นตัวแทนของประชากร แต่ในการเก็บข้อมูลจริงได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้านหน้าของโรงพยาบาลสมุทรสาคร เก็บข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ในทุกคนและทุกระดับที่เป็นบุคลากรของโรงพยาบาลที่มีหน้าที่ให้บริการในด้านหน้าของโรงพยาบาลสมุทรสาคร ส่วนการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้มารับบริการด้านหน้าของโรงพยาบาลทำได้โดยเลือกผู้มารับบริการจากการเรียงลำดับผู้มารับบริการในแต่ละวันเป็นรายชื่อ 50, 100, 150 และรายชื่อ 200 ของทุกวันวันวันหยุดราชการ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามการประเมินผลโครงการปรับปรุงโฉมหน้าเพื่อพัฒนาบริการสาธารณสุขที่ปรับปรุงมาจาก แบบสอบถามการประเมินผลโครงการปรับปรุงโฉมหน้าเพื่อพัฒนาบริการสาธารณสุขของ พงศทิพย์ ทศนเยี่ยม² จำนวน 3 ชุด โดยชุดที่ 1 เป็นชุดที่เก็บจากผู้บริหารโรงพยาบาลสมุทรสาคร ชุดที่ 2 เป็นชุดที่เก็บจากเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลซึ่งให้บริการในด้านหน้าของโรงพยาบาล ชุดที่ 3 เก็บจากผู้มารับบริการของ โรงพยาบาลและถูกสุ่มให้เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยในแต่ละชุดจะแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็น และความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาล

ส่วนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการ

บริการของโรงพยาบาล

การหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability)

ความเชื่อมั่นของเครื่องมือ ของ พงศทิพย์ ทศนเยี่ยม² ใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของคอนบาช (α -coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามของเจ้าหน้าที่ เท่ากับ 0.78 และแบบสอบถามผู้ใช้บริการ เท่ากับ 0.81

การหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ ทำโดยการนำเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองเก็บ (try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะเหมือนกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการเก็บจริงจากผู้มารับบริการด้านหน้าของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว และโรงพยาบาลกระทุ่มแบนจำนวน 54 คน แล้วนำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของแอลฟา (α -coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ 0.70 นำแบบสอบถามที่หาค่าความเชื่อมั่นแล้วมาเก็บจริงกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

โดยการสัมภาษณ์และสอบถาม และทำการบันทึกข้อมูลทุกข้อมูจากเอกสารของโรงพยาบาล แบบสอบถามผู้บริหาร 36 ชุด เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้านหน้า 163 ชุด และแบบสอบถามผู้รับบริการด้านหน้า 400 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลจากการวิจัยนำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรม SPSS/PC⁺ สำหรับวินโดว โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ในการแปลผลคะแนนความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลกับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้านการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลตามโครงการปรับปรุงโฉมหน้าเพื่อพัฒนาบริการสาธารณสุข แบ่งระดับ

ความพึงพอใจโดยใช้ค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย 4-5 มีความพึงพอใจในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 3-4 มีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างมาก

ค่าเฉลี่ย 2-3 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1-2 มีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างน้อย

ค่าเฉลี่ย 0-1 มีความพึงพอใจในระดับน้อย

การสรุปการวัดและการประเมินผลในภาพรวม จะนำผลสรุปการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการวัดและประเมินผลไปเทียบกับเกณฑ์การตัดสินใจที่กำหนดไว้ โดยใช้เกณฑ์จากการศึกษาและเปรียบเทียบกับผลงานที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลที่คล้ายคลึงกัน และเกณฑ์การตัดสินใจคุณภาพที่ส่วนกลางกำหนดไว้ ซึ่งเกณฑ์การตัดสินใจระดับคุณภาพที่น่าเชื่อถือ คือ ร้อยละ 70 ขึ้นไป และค่ามัธยฐานเลขคณิต หรือค่าเฉลี่ยระดับ 3 ขึ้นไป

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1.1 กลุ่มผู้บริหาร

กลุ่มผู้บริหารส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 80.6 ดำรงตำแหน่งหัวหน้างานคิดเป็นร้อยละ 77.8 มีระยะเวลาดำรงตำแหน่งมากที่สุด 1-6 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.4 ปฏิบัติงานนานที่สุด 1-6 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.6 ส่วนอายุของผู้บริหารมากที่สุดอยู่ในช่วง 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.8

1.2 กลุ่มเจ้าหน้าที่

เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 66.3 เมื่อจำแนกตามอายุพบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.9 เมื่อดูจากตำแหน่งหน้าที่ในการปฏิบัติงาน พบว่าส่วนใหญ่เป็นพยาบาล ถึงร้อยละ 19.6 และมีระยะเวลาดำรงตำแหน่งปฏิบัติงานใน ร้อยละ 45.5 และเจ้าหน้าที่ที่ตอบแบบสอบถามปฏิบัติงานที่ห้องตรวจโรคมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 14.1

1.3 กลุ่มผู้ให้บริการ

ผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลสมุทรสาครส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 58.0 มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตอำเภอเมืองถึงร้อยละ 72.5 เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่าส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 20-29 ปี ถึงร้อยละ 43.0 เมื่อจำแนกตามการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 48.0 ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างคิดเป็นร้อยละ 47.3 เมื่อดูตามสิทธิในการรักษาพยาบาลพบว่าส่วนใหญ่จ่ายเงินเองคิดเป็นร้อยละ 37.3 เมื่อดูจากจำนวนครั้งที่มารับการรักษาพยาบาลพบว่าส่วนใหญ่มารับการรักษาพยาบาลมากกว่า 3 ครั้งขึ้นไปมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 64 และเมื่อใช้หน่วยงานที่มีผู้มารับบริการเป็นตัวแบ่ง พบว่า หน่วยงานที่มีผู้มารับบริการมากที่สุด คือแผนกอายุรกรรมคิดเป็นร้อยละ 42.8

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินผลบริบทสิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาล

เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของผู้บริหาร ของโครงการปรับปรุงโฉมหน้าเพื่อพัฒนาบริการสาธารณสุขของโรงพยาบาลสมุทรสาคร พบว่า ผู้บริหารเห็นด้วยกับโครงการนี้ถึง 29 คน คิดเป็นร้อยละ 81.3

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินผลปัจจัยนำเข้า

3.1 ความพร้อมของเจ้าหน้าที่

จากการศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ต่อความพร้อมของเจ้าหน้าที่พบว่าในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 3.17 ซึ่งผ่านเกณฑ์ประเมินผล

3.2 ความพร้อมของอุปกรณ์

จากการศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ต่อความพร้อมของอุปกรณ์ด้านวัสดุอุปกรณ์การตรวจรักษาในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 3.47 ด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกสบายมีค่าเฉลี่ย 3.48 และจากความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ให้บริการในด้านเดียวกันมีค่าเฉลี่ย 3.95 ดังนั้นในภาพรวมจึงพบว่าในด้านความ

พร้อมของอุปกรณ์ผ่านเกณฑ์การประเมินผล

เมื่อพิจารณาจากคำตอบของผู้บริหารพบว่า ส่วนใหญ่มีการจัดสรรงบประมาณสำหรับการปรับปรุงด้านกายภาพถึงร้อยละ 75.0 ผ่านเกณฑ์การประเมินผล ส่วนด้านการฝึกอบรม/ศึกษาดูงาน มีการจัดสรรงบประมาณไว้คิดเป็นร้อยละ 69.4 ซึ่งไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผล

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินผลโครงการ (ศึกษาการดำเนินงานตามโครงการ)

เมื่อพิจารณาตามรายการกิจกรรม พบว่ากิจกรรมที่ผ่านเกณฑ์การประเมินผล ได้แก่การประชุมของผู้บริหาร การดำเนินงานตามกฏวิธี/กิจกรรม และการสรุปผลการดำเนินงานตามโครงการ ส่วนกิจกรรมที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผล ได้แก่การประชุมเจ้าหน้าที่การประเมินก่อนเริ่มโครงการ และการรายงานผล

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินผลผลิตด้านประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของโครงการประกอบด้วย

5.1 ความคิดเห็นและความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ต่อ

การให้บริการด้านหน้าตามโครงการพัฒนาบริการสาธารณสุขของโรงพยาบาลสมุทรสาคร พบว่า เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้านหน้ามีความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับค่อนข้างมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.46 ผ่านเกณฑ์ประเมิน

5.2 ความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการด้านหน้าตามโครงการพัฒนาบริการสาธารณสุขของโรงพยาบาลสมุทรสาคร พบว่ากลุ่มผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการบริการด้านหน้าของโรงพยาบาลในระดับค่อนข้างมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.74 ผ่านเกณฑ์การประเมินผล

5.3 ข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่ และผู้ใช้บริการด้านหน้า ตามโครงการพัฒนาระบบบริการสาธารณสุขของโรงพยาบาล พบว่า ในความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเห็นว่าหัวข้อที่ควรปรับปรุงแก้ไขเป็นเรื่องของระยะเวลาในการให้บริการที่ล่าช้า และการพูดจาที่ไม่สุภาพ ส่วนในความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ พบว่า หัวข้อที่ควรปรับปรุงได้แก่ เรื่องของระยะเวลาในการทำงานที่ล่าช้า ซึ่งพบในทุกหน่วยงาน การให้ข้อมูลยังไม่ชัดเจน และการพูดจาที่ไม่สุภาพ

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการประเมินข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยนำเข้า ตามความคิดเห็นและความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่

ผลปัจจัยนำเข้า (n = 163)	$\bar{X}$	S.D.	ผลการประเมิน
ความพร้อมของเจ้าหน้าที่	3.17	0.86	ผ่าน
ความพร้อมของอุปกรณ์การตรวจรักษา	3.47	0.82	ผ่าน
ความพร้อมของอุปกรณ์อำนวยความสะดวก	3.48	0.86	ผ่าน

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการประเมินข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยนำเข้า ตามความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ผลปัจจัยนำเข้า (n = 400)	$\bar{X}$	S.D.	ผลการประเมิน
ความพร้อมของอุปกรณ์อำนวยความสะดวก	3.95	0.82	ผ่าน

ตารางที่ 3 จำนวน ร้อยละ และผลการประเมิน การดำเนินงานตามโครงการปรับปรุงโฉมหน้าเพื่อพัฒนาบริการ
สาธารณสุขของโรงพยาบาล จำแนกตามรายการกิจกรรม

กิจกรรม	จำนวน	ร้อยละ	ผลการประเมิน
การประชุมของผู้บริหาร (n = 36)	26	72.2	ผ่าน
การประชุมของเจ้าหน้าที่ (n = 163)	39	23.9	ไม่ผ่าน
การประเมินก่อนเริ่มโครงการ (n = 36)	15	41.7	ไม่ผ่าน
การปฏิบัติตามกลวิธี/กิจกรรม (n = 30)	33	91.7	ผ่าน
การรายงานผล 2 ครั้งต่อปี (n = 30)	8	22.2	ไม่ผ่าน
การสรุปผลการดำเนินงานตามโครงการ (n = 30)	30	83.3	ผ่าน

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้านหน้าแยกเป็น
รายด้าน

ความพึงพอใจในรายด้าน	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	(SD)	ผลการประเมิน
1. ด้านการต้อนรับ	3.36	0.82	ผ่าน
2. ด้านความพร้อมของอุปกรณ์การตรวจรักษา	3.46	0.78	ผ่าน
3. ด้านความพร้อมของอุปกรณ์อำนวยความสะดวกสบาย	3.48	0.86	ผ่าน
4. ด้านความพร้อมของเจ้าหน้าที่	3.29	0.79	ผ่าน
5. ด้านความสะดวกสบาย	3.47	0.88	ผ่าน
6. ด้านความสะอาด	3.56	0.89	ผ่าน
7. ด้านการได้รับข่าวสาร	3.39	0.82	ผ่าน
8. ด้านการมีส่วนร่วม	3.49	0.71	ผ่าน
9. ด้านความเห็นด้วยกับโครงการ	3.46	0.82	ผ่าน
รวม	3.46	0.82	ผ่าน

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการประเมินความคิดเห็น และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการด้านหน้าโรงพยาบาลสมุทรสาคร จำแนกตามรายด้าน

ความคิดเห็นและความพึงพอใจ (n = 400)	$\bar{X}$	S.D.	ผลการประเมิน
ด้านอาคารสถานที่	3.95	0.79	ผ่าน
ด้านพฤติกรรมบริการ	3.94	0.89	ผ่าน
ด้านระบบบริการ	3.32	1.07	ผ่าน
รวม	3.74	0.92	ผ่าน

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ใช้บริการที่เสนอแนะให้ปรับปรุงหน่วยงานต่าง ๆ ของการบริการด้านหน้าโรงพยาบาลสมุทรสาครโดยรวม

ลำดับที่	หน่วยงาน	จำนวน (n = 400)	ร้อยละ
1	ห้องบัตร	42	10.5
2	ประชาสัมพันธ์	4	1.00
3	พนักงานแปล	3	0.08
4	ยาม	5	1.25
5	ห้องปฐมพยาบาล	3	0.75
6	ห้องตรวจโรค	28	7.00
7	ห้องชันสูตร	6	1.50
8	ห้อง X-ray	5	1.25
9	ห้องการเงิน	7	1.75
10	ห้องยา	37	9.25
11	แพทย์	40	10.00
12	พยาบาล	28	7.00
13	กายภาพบำบัด	1	0.25
14	อื่น ๆ	88	22.00

วิจารณ์

1. จากข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินบริบทสิ่งแวดล้อม พบว่า ผู้บริหารเห็นด้วยกับโครงการปรับปรุงโฉมหน้าเพื่อพัฒนาบริการสาธารณสุขในภาพรวมตามวัตถุประสงค์ เป้าหมาย ระยะเวลา กลวิธี/กิจกรรม พบว่าผ่านเกณฑ์การประเมินผลถึงร้อยละ 82.1 เนื่องจากโครงการนี้เป็นโครงการที่ผ่านความเห็นชอบมาแล้วจากผู้บริหารในระดับกระทรวงสาธารณสุข และมีนโยบายต่อเนื่องเพื่อพัฒนาปรับปรุงการให้บริการในระดับโรงพยาบาลต่าง ๆ เพื่อให้การให้บริการของโรงพยาบาลเป็นที่พึงพอใจของผู้ที่มารับบริการ หลักการและเหตุผลในการจัดทำโครงการ จะทำให้เกิดการพัฒนาที่เป็นไปในทางที่ดีขึ้นแก่ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

2. จากผลการวิจัย พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการการรักษาพยาบาลตามโครงการพัฒนาบริการสาธารณสุขอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างสูง ($x = 3.17$) เนื่องจากการให้การรักษายาบาลแก่ผู้ที่มารับบริการเป็นบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ทางด้านการพยาบาลที่ต้องปรับปรุงและพัฒนาตนเองให้มีความพร้อมในการให้บริการด้านการรักษาพยาบาล นอกจากนี้ยังพบว่ามีความพร้อมของอุปกรณ์ในการตรวจรักษาและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกของประชาชนเนื่องจากโรงพยาบาลสมุทรสาครเห็นความสำคัญในด้านนี้จึงมีการจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนในด้านนี้เพียงพอ โดยเชื่อว่า ความพร้อมของอุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวกจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในด้านทำงานของผู้ให้บริการ และก่อให้เกิดความประทับใจ และพึงพอใจแก่ผู้ที่มาใช้บริการการรักษาพยาบาลด้วย

ในด้านการจัดสรรงบประมาณด้านการฝึกอบรม/ศึกษาดูงานพบว่าไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผล อาจเนื่องจากบุคลากรทางพยาบาลยังขาดแคลนไม่เพียงพอต่อการให้บริการอย่างครอบคลุมในทุกด้าน จึงทำให้ผู้ที่มิหน้าที่ในการจัดสรรอัตรากำลังเพื่อจัดให้มีการอบรมดูงานเพิ่มเติมไม่สามารถที่จะจัดสรรบุคคลและงบประมาณ

ในด้านนี้ได้มากเพียงพอ

3. จากผลการศึกษาข้างต้น พบว่า ขั้นตอนการดำเนินงานตามโครงการฯ ของโรงพยาบาล ไม่ได้ดำเนินการตามขั้นตอน กระบวนการ ทั้งนี้อาจเนื่องจากการที่ไม่ได้วางแผนงานไว้ล่วงหน้า การจัดทำแผนงาน/โครงการไม่ชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยพบว่าการจัดให้มีการประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ มีอิทธิพลต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่⁴ และการประเมินผลที่ทำได้อย่างต่อเนื่องมีระบบ จะนำมาวัดความสำเร็จและความล้มเหลวของการทำงาน หรือนำมาปรับปรุงวิธีการทำงานให้สำเร็จได้⁵ ได้กล่าวถึง

4. ผลการประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของโครงการปรับปรุงโฉมหน้าเพื่อพัฒนาบริการสาธารณสุขของโรงพยาบาลสมุทรสาคร

4.1 ความคิดเห็นและความพึงพอใจในการให้บริการการรักษาพยาบาลตามโครงการพัฒนาบริการสาธารณสุขของโรงพยาบาลสมุทรสาครของเจ้าหน้าที่พบว่า มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ($x = 3.32$) เช่นเดียวกับผลการวิจัยที่ผ่านมาที่พบว่าเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการการรักษาพยาบาลมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับค่อนข้างมาก^{2,6} เนื่องจากข้อมูลที่เก็บได้พบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่ทำงานอยู่ด้วยกันเป็นเวลานานอย่างน้อย 1 ปีขึ้นไป มีการพบปะกันอยู่เสมอทำให้เกิดความคุ้นเคยกัน เกิดความรู้สึกเป็นหมู่คณะ ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจตามแนวคิดทฤษฎีของเฮิร์ทเบิร์ก² นอกจากนี้การดำเนินการตามโครงการปรับปรุงโฉมหน้าเพื่อพัฒนาบริการสาธารณสุขของโรงพยาบาลสมุทรสาคร ยังได้ปรับปรุงด้านกายภาพ สถานที่สะอาดและกว้างขวางไม่แออัด สะดวกต่อการให้บริการ การจัดวัสดุอุปกรณ์ที่เพียงพอในการทำงานมากขึ้น ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติงานได้อย่างมีความคล่องตัว มีการประสานงานที่ดี ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น ดังเช่น การศึกษาการที่มีการปรับปรุงโครงสร้างของอาคารให้สะอาดสวยงาม และเสริมสร้างบรรยากาศในการทำงาน จะทำ

ให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ นอกจากนี้ การได้รับคำตอบแทนที่เหมาะสม ยุติธรรมถือเป็นสิ่งจูงใจอย่างหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น² นอกจากนี้ จากผลการศึกษาที่พบว่าผู้บริหารของโรงพยาบาลส่วนใหญ่เห็นด้วยกับโครงการจึงได้มีการปรับปรุงตามกลวิธี/กิจกรรมของโครงการทำให้เจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาที่พบว่า สภาพภายในสถานที่ทำงานที่เหมาะสม ปริมาณงานแต่ละวันที่เหมาะสม อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่พอเพียง มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการทำงานเหล่านี้ จะก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานมากขึ้น⁴ ตรงกับการศึกษาของ เอิร์กเบอร์ก และยังพบว่า ความพึงพอใจที่เกิดจากระบบ กระบวนการ และเจ้าหน้าที่การบริหารจัดการที่ดี ย่อมขึ้นกับปัจจัยขององค์กรด้วย^{2,7} ซึ่งหมายถึงการให้ความสำคัญของผู้บริหารต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ การสนับสนุนงาน การใช้เทคโนโลยีสนับสนุนขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติ รวมทั้งแรงจูงใจอื่น ๆ ย่อมทำให้การพัฒนางานมีประสิทธิภาพผลมากยิ่งขึ้น

เมื่อนำมาแยกพิจารณาความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในด้านความเห็นด้วยกับโครงการมากที่สุด ($x = 3.64$) รองลงมาคือ ด้านความเสมอภาค ($x = 3.56$) และด้านที่เจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจต่ำสุด คือด้านความพร้อมของเจ้าหน้าที่ ($x = 3.29$) เนื่องจาก ด้วยหลักการและเหตุผลของโครงการเป็นโครงการที่มีความน่าสนใจ และเป็นประโยชน์อย่างมากต่อทั้งเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล และผู้ที่มารับบริการการรักษาพยาบาล เนื่องจากการพัฒนาการให้บริการที่ครอบคลุมในทุกด้าน ส่วนการที่เจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจในด้านความพร้อมของเจ้าหน้าที่น้อยที่สุดเนื่องจากจะเห็นได้ว่าการจัดสรรงบประมาณในการจัดอบรมบุคลากรไม่ผ่านเกณฑ์การประเมิน ทำให้เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในด้านหน้าไม่ได้รับการฝึกอบรมเฉพาะในการให้บริการในจุดนี้โดยเฉพาะ

5.2 ความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการในโรงพยาบาลสมุทรสาคร ตามโครงการปรับปรุงโฉมหน้าเพื่อพัฒนาการบริการสาธารณสุข พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ($x = 3.74$) ซึ่งตรงกับงานวิจัยที่ผ่านมาพบว่า ผู้ที่มาใช้บริการตามโครงการปรับปรุงโฉมหน้าเพื่อพัฒนาการบริการสาธารณสุข มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับค่อนข้างมาก⁸ ที่ศึกษา เนื่องจากผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เคยเข้ารับบริการมากกว่า 3 ครั้งขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 64.0 ซึ่งการที่มารับบริการบ่อยครั้งทำให้เจ้าหน้าที่รู้จักข้อมูลของผู้ที่มาใช้บริการมากขึ้น ทำให้คุณภาพบริการดีขึ้น เป็นที่พึงพอใจแก่ผู้ที่มาใช้บริการอีกด้วย⁷ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีจำนวนครั้งของการใช้บริการมากกว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการสูงกว่าผู้ที่มาใช้บริการในจำนวนครั้งน้อยกว่า

ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมุทรสาคร จากการศึกษา พบข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการมีดังนี้

1. ด้านระบบบริการร้อยละ 45.0 พบว่ามีบริการล่าช้า และเจ้าหน้าที่น้อยควรมีการเพิ่มบุคลากร
2. ด้านพฤติกรรมบริการ ร้อยละ 12.0 พบว่ามีการพูดจาไม่สุภาพ แสดงสีหน้าไม่ดี และไม่สนใจผู้ป่วย
3. ด้านอาคารสถานที่ ร้อยละ 17.5 พบว่า มีปัญหาในเรื่องของสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ห้องน้ำไม่สะอาดและมีน้อย อยากให้มีสวนไม้ดอกไม้ประดับเพิ่มมากขึ้น

สรุปหน่วยงานที่ผู้ให้บริการต้องการให้มีการปรับปรุง ได้แก่ ห้องบัตร แพทย์ พยาบาล ห้องจ่ายยา และห้องตรวจโรค

หัวข้อที่ควรปรับปรุงแก้ไข เกี่ยวกับเรื่องของระยะเวลาในการให้บริการ และการพูดจา

ข้อเสนอแนะ

1. การวิจัยในครั้งนี้เป็นประโยชน์ในด้าน
 - 1.1 ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของ

เจ้าหน้าที่ และประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการตาม
โครงการปรับปรุงโฉมหน้าเพื่อพัฒนาบริการสาธารณสุข

1.2 สามารถนำผลที่ได้รับจากการวิจัยและข้อเสนอแนะที่ได้เสนอต่อผู้บริหารเพื่อปรับปรุงการให้บริการตามโครงการปรับปรุงโฉมหน้าเพื่อพัฒนาบริการสาธารณสุขให้เกิดความสมบูรณ์และเป็นที่พึงพอใจของทั้งผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการของโรงพยาบาล

2. การนำผลการวิจัยไปใช้ต้องคำนึงถึงความเป็นไปได้ในการปรับปรุง เพื่อให้เกิดความพึงพอใจทั้งต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในการปฏิบัติงาน และความพอใจของประชาชนที่มารับบริการเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมีประสิทธิภาพ และประทับใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกระดับของโรงพยาบาลมากที่สุด

เอกสารอ้างอิง

1. อติศร วงศ์คงเคช. การวิจัยกับนักปฏิบัติ : เอกสารวิชาการ ลำดับที่ 5/2538. ขอนแก่น : ศูนย์ฝึกอบรมและพัฒนาการสาธารณสุขภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, 2538.
2. พงทิพย์ ทัดนอเยี่ยม. การประเมินโครงการปรับปรุงโฉมหน้าเพื่อพัฒนาบริการสาธารณสุข โรงพยาบาลสกลนคร. วิทยานิพนธ์วิทยาลัยบัณฑิตสกลนคร, 2539. (เอกสารอัดสำเนา).
3. กองการพยาบาล. การตรวจสอบคุณภาพทางการพยาบาล. กรุงเทพฯ : องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก, 2534.
4. เนตรชนก จิระเกียรติ. การให้บริการประชาชน : กรณีศึกษางานทะเบียน สำนักงานเขตจตุจักร. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2537. (เอกสารอัดสำเนา)
5. บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. รวบรวมบทความการวิจัยการวัดผลการประเมินผล. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2533.
6. ทองสมัย ยุธชัย, และคณะ. ความพึงพอใจในงานของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยโรงพยาบาลศรีนครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. วารสารคณะพยาบาลศาสตร์ 2535 : 43-50.
7. ปณิตดา จ่างแก้ว. ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ภายใต้พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2535 : ศึกษากรณีประกันอันตรายหรือเจ็บป่วยอันมิใช่เนื่องจากการทำงานในจังหวัดสระบุรี. วิทยานิพนธ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538. (เอกสารอัดสำเนา)
8. จินตนา โยธาศรี. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการพยาบาลผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสกลนคร. รายงานการวิจัยกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลสกลนคร, 2539.