

ประสิทธิผลการให้บริการของโรงพยาบาลพัทลุง อำเภอเมือง จังหวัดพัทลุง

Efficiency in Service Operation of Phatthalung Hospital

ชำนาญ ชูรัตน์

Chamnan Choorat

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาประสิทธิผลการให้บริการของโรงพยาบาลพัทลุง 2) เพื่อศึกษาประสิทธิผลการให้บริการของโรงพยาบาลพัทลุงจำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล และ 3) เพื่อศึกษาแนวทางในการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการให้บริการ โดยทำการศึกษาวิเคราะห์เชิงสำรวจ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างคือประชาชนที่มารับบริการในโรงพยาบาล จำนวน 396 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบความแตกต่างด้วยการทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว

ผลการศึกษาประสิทธิผลการให้บริการของโรงพยาบาลพัทลุง อำเภอเมือง จังหวัดพัทลุงโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านส่วนใหญ่ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยตามลำดับคือ ด้านบริการ ($\bar{X} = 3.89$) รองลงมาคือสภาพแวดล้อมภายนอก ($\bar{X} = 3.86$) ด้านประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 3.83$) ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน ($\bar{X} = 3.71$) การเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการของโรงพยาบาล พบว่าประชาชนที่มีอายุ เพศ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีทัศนคติไม่ต่างกัน แต่ประชาชนที่มีสิทธิการรักษาเบิกจ่ายตรงและประกันสังคมมีทัศนคติในประสิทธิผลการให้บริการของโรงพยาบาลพัทลุงแตกต่างกัน ปัญหาและอุปสรรคต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพัทลุง คือ เจ้าหน้าที่ขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการบริการ เอกสารอธิบายขั้นตอนการให้บริการในด้านต่างๆ ยังไม่เพียงพอ ระยะเวลาในการรอคอยนาน สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ สถานที่สำหรับการนั่งรอของญาติไม่เพียงพอ ห้องน้ำไม่สะอาด ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของโรงพยาบาล ด้านเจ้าหน้าที่ควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและสร้างความรักในงานบริการ ลดระยะเวลาในการรอคอยในการให้บริการแต่ละขั้นตอน ด้านอาคารสถานที่ควรปรับปรุงเรื่องความสะดวกของห้องน้ำ สถานที่จอดรถ ด้านการประชาสัมพันธ์ ควรเพิ่มสื่อในการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการในแผนกต่างแก่ผู้รับบริการ

Abstract

This research has the objectives to 1) study the effective in service operation of service of Phatthalung hospital ,Muang District,phatthalung.2) study the effectiveness of personal factor classification by demographic factor in service operation and 3) investigate the proplem ,barrier,and provide the suggestion on the provision of service of Phatthalung hospital ,Muang district, Phatthalung Province.This is research was conducted by using the survey research methodology. The data were collected by questionnaire.The sampling is 396 persons who came to receive the service from Phatthalung hospital,Muang District,Phatthalung Province.

The data analysis was conducted by utilizing the program designed for social science research.The analysis for personal data is done by statistics such as mean, percentage, average, and standard deviation (S.D.). T-test was used to test the average difference between two group and F-test by one way analysis for variance (One-way ANOVA) was used to test the difference between of average value

from three or more group. The significant was determined at 0.05. The collected data from open ended questions was analyzed by Content Analysis Technic.

The findings of this study are as follows: The study found the overall level of the Effectiveness is at high level ($\bar{X}$ = 3.83). When considering in each aspect, most of them are at high level, which are ($\bar{X}$ = 3.89) for services aspect. ($\bar{X}$ = 3.86) for external environment aspect. However, in an aspect of internal environment the level lessness than othersides but the level is high the same, namely ($\bar{X}$ = 3.71) The comparison of the level of the Effectiveness by personal factor found that the right to medical care difference has statistically influenced of the effectiveness whereas age, sex, education level, occupation and income factor make no difference. Regarding the problem or barrier of the provision of service of Phattjalung hospital, Muang district, Phatthalung Province, in term of the officials, the officials do not have enough of human relation and service mind, the document explaining the process of each aspect of service is not enough, have waiting time of service. In term of venue, the parking has not enough, the toilet do not clening. And the suggestions towards the service of Phatthalung hospital, Muang district, Phatthalung Province are that the officials should build up their service mind, there should have document for explaining of service in department, in term of the venue, there should increase parking and cleaning the toilet room.

บทนำ

การพัฒนาสุขภาพของประชาชนถือเป็นรากฐานของการพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้าและมั่นคงรัฐบาลจึงเล็งเห็นความสำคัญของการดูแลสุขภาพโดยเน้นการส่งเสริมสุขภาพการป้องกันมากกว่าการรักษาแต่ในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริงการรักษาพยาบาลยังเป็นส่วนที่สำคัญเนื่องจากผู้ป่วยที่เพิ่มขึ้นซึ่งอาจมาจากการเพิ่มของประชากรปัญหาสิ่งแวดล้อมเป็นพิษซึ่งบั่นทอนสุขภาพกายและใจของประชาชนรวมทั้งกระแสของสังคมที่ให้ความสำคัญของการเลือกในการดูแลสุขภาพทั้งการออกกำลังกาย อาหารเพื่อสุขภาพ การแพทย์ทางเลือก และการแพทย์แผนไทย ทำให้ความต้องการในการใช้บริการด้านสาธารณสุขเพิ่มขึ้น รัฐบาลได้เล็งเห็นความสำคัญของการดูแลสุขภาพของประชาชนที่มาใช้บริการในสถานบริการมากขึ้น โดยเฉพาะสถานพยาบาลของรัฐซึ่งมีปัญหาเกี่ยวกับการจัดการทำให้ผู้มารับบริการไม่ประทับใจ โดยส่วนใหญ่พบว่าปัญหาของระบบบริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการดังนั้นจึงได้มีการพัฒนาระบบบริการด้านสาธารณสุขให้สอดคล้องกับสภาวะการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม เพื่อให้ประชาชนพอใจสูงสุดตามหลักการบริหารแนวใหม่ ซึ่งถือว่าผู้รับบริการเป็นลูกค้าที่สำคัญที่สุดของโรงพยาบาลความคิดเห็นของผู้รับบริการจะสะท้อนปัญหาแท้จริงของระบบบริการและจำเป็นต้องมีการปรับปรุงแก้ไขเพื่อสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการทั้งด้านความสะดวกประหยัดและมีประสิทธิภาพในการรักษาพยาบาล

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความสำคัญเนื่องจากการให้บริการเป็นนโยบายที่สำคัญของรัฐบาลเป็นภารกิจที่สำคัญทางด้านการตอบสนองต่อสภาพปัญหา และความต้องการของประชาชนที่ขอรับบริการภายใต้ระเบียบกฎหมายและข้อบังคับที่กำหนดไว้ในปัจจุบันนี้รัฐบาลได้เร่งรัดให้ส่วนราชการต่างๆ ขอบเขตและปรับปรุงการบริการประชาชนในรูปแบบต่างๆ การบริการประชาชนจึงเป็นหนึ่งในการกิจการ. “บำบัดทุกข์บำรุงสุข” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกทั่วถึงและเป็นการประสานเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีในระหว่างประชาชนกับข้าราชการข้าราชการจะต้องคำนึงถึงประชาชน และต้องสำรวจตัวเองด้วยว่าในการปฏิบัติราชการในฐานะที่เป็นข้าราชการ ซึ่งมีภารกิจในการให้บริการประชาชนได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใดและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือไม่โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันนี้ข้าราชการยังมีบทบาทใหม่ในเรื่องการแก้ปัญหาของประเทศไทยที่กำลังประสบอยู่ คือ ปัญหาวิกฤตทาง

เศรษฐกิจ ฯลฯ เพราะฉะนั้นเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างข้าราชการกับประชาชนจึงเป็นเรื่องที่เราจะต้องให้ความสำคัญอย่างมาก และต้องพยายามดำเนินการทุกวิถีทางที่จะให้การทำงานของราชการการบริหารงานของส่วนราชการเป็นการบริหารงานที่จะสามารถเพิ่มพูนประสิทธิภาพเพิ่มพูนคุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

โรงพยาบาลของรัฐในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการโดยปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้ประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการผู้บริหารควรจะต้องให้ความสำคัญในเรื่องความพึงพอใจแก่พนักงานในองค์กรเพื่อที่จะสามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มาใช้บริการ เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการมีปัจจัยสำคัญประการแรกที่เป็นตัวบ่งชี้คือจำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่จะเกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงาน และผู้มาใช้บริการ เพื่อให้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์อย่างสูงสุด (สาโรช ไสยสมบัติ, 2543) ดังนั้น หอจดหมายเหตุ ซึ่งถือเป็นหน่วยงานที่ให้บริการจึงต้องคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ และจำเป็นต้องมีการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้บริการ ทั้งในด้านพฤติกรรมการใช้บริการ ตลอดจนความต้องการในการใช้บริการนำมาใช้ในการวางแผน และกำหนดนโยบายในการให้บริการต่างๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการและความเหมาะสมของผู้ใช้บริการในหอจดหมายเหตุ ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญที่จะเรียกผู้ให้บริการให้เข้ามาใช้บริการของหอจดหมายเหตุให้กลับมาใช้บริการซ้ำกระทั่งกลายเป็นลูกค้าประจำ (สุมิตรา จิระวุฒินันท์ และวลัยลักษณ์ แสงวรรณกุล, 2549)

ความสำคัญของการบริการว่าอาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน คือ 1. บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกชอบหรือพึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการมีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการมีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการมีความระลึกถึง และยินดีมาขอรับบริการอีกมีความประทับใจที่ดีไปอีกนาน มีการบอกต่อไปยังผู้อื่น หรือแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น มีความภาคภูมิใจต่อหน่วยงานที่ให้บริการ มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี 2. บริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกไม่ชอบ หรือไม่พึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการมีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการมีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการมีความผิดหวัง และไม่มาใช้บริการอีกมีความรู้สึกที่ไม่ดีต่อการบริการของหน่วยงานไปอีกนานมีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำไม่ให้ผู้อื่นมาใช้บริการ มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางไม่ดี

ที่กล่าวถึงข้างต้นเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความเจริญและความเสื่อมอันเป็นผลจากการให้บริการที่ดีและไม่ดี ซึ่งเป็นความสำคัญอย่างมากของการให้บริการ (สมิต สัจญกร, 2542) การบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้รับบริการลูกค้าผู้บริโภค) กับผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ พนักงานบริการระบบการจัดการบริการ) หรือในทางกลับกัน คือ ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งให้บรรลุผลสำเร็จ (จิตตินันท์ เดชะคุปต์, 2540) โดยโรงพยาบาลเป็นสถานบริการที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด จำเป็นต้องมีการพัฒนาคุณภาพบริการที่เป็นรูปธรรม ตามความคาดหวังของประชาชน รัฐบาลจึงได้เริ่มจากการมีโครงการปรับปรุงโฉมหน้าเพื่อพัฒนาการบริการของโรงพยาบาลขึ้นระหว่างปี 2536-2539 และต่อมาในปี 2540 ได้พัฒนาเป็นนโยบายการพัฒนาบริการรณรงค์ตามโครงการได้เน้นไปที่การสร้างสัมพันธภาพอภิปรัชญาที่ดีของแพทย์พยาบาล และเจ้าหน้าที่ในการบริการผู้ป่วยขั้นตอนการตรวจรักษาที่รวดเร็ว คุณภาพการรักษาที่ดีการจัดสถานที่และสิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาลได้สะอาด สวยงาม สะดวก และเหมาะสม มีการสนับสนุนด้านงบประมาณในการพัฒนาตามโครงการดังกล่าว เพื่อให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลสูงสุด

งานด้านรักษาพยาบาลเป็นงานที่ซับซ้อนละเอียดอ่อนมีบุคลากรที่เกี่ยวข้องมาก ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ประกอบกับเป็นงานที่เร่งรีบรอช้าไม่ได้จึงมีโอกาสเกิดความผิดพลาด ไม่สมบูรณ์ความรู้สึกไม่พอใจ ความเข้าใจผิด และสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ต่างๆ ได้ง่าย (สมชาติ โตรักษา, 2540) และผลจากภาวะเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้ประชาชนมีความต้องการได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพ และความสะดวกรวดเร็ว ความไม่เข้าใจ และความไม่พอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการที่ได้รับมีมากขึ้น ทำให้เกิดกรณีร้องเรียนทางสื่อสาธารณะต่างๆ และการฟ้องร้องต่อองค์กรวิชาชีพ ซึ่งส่งผลให้ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเสื่อมลง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานบริการของรัฐที่มีความคับแคบแออัด ขาด

แคลนครุภัณฑ์ทางการแพทย์ที่จำเป็นในการรักษาพยาบาล ทำให้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลเป็นที่ไว้วางใจ และเชื่อมั่นของผู้ป่วยโรงพยาบาลพัทลุงได้ตระหนักถึงความสำคัญความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้มีความเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของประชาชนผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับประชาชนผู้รับบริการ การตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการด้วยการได้ตอบกับประชาชนผู้รับบริการ และสามารถทำให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวัง ก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดี และพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพัทลุง ดังนั้นความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์นั้นๆ การให้บริการก่อนที่ประชาชนผู้ที่จะมารับบริการได้ก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการให้บริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการ ประสพการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการการบอกเล่าของผู้อื่นการรับทราบข้อมูลการรับประกันบริการจากการโฆษณาการให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริงสิ่งที่ประชาชนผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการ ก่อนได้รับการบริการหรือคาดหวังในสิ่งที่คิดว่า ควรจะได้รับนี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริง หรือการพบปะระหว่างโรงพยาบาลผู้ให้บริการและประชาชนผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะประชาชนผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นตามความคาดหวัง ถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้องกับความคาดหวังที่ประชาชนผู้รับบริการ ย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่า นับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อนความคาดหวัง ทั้งนี้ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พอใจในการให้บริการของโรงพยาบาลพัทลุง

จากปัญหาและความจำเป็นดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการ และความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพัทลุง” เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลพัทลุงให้มีคุณภาพ และประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อีกทั้งยังตอบสนองนโยบายด้านการแพทย์ และสาธารณสุขของรัฐบาลอีกแนวทางหนึ่งด้วย

คำถามการวิจัย

ประชาชนผู้ให้บริการมีความคิดเห็นอย่างไรกับการให้บริการของโรงพยาบาลพัทลุง

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาถึงประสิทธิภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพัทลุง
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพัทลุงจำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล
3. เพื่อนำผลการศึกษาเสนอผู้บังคับบัญชาเป็นแนวทางในการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพัทลุง

สมมติฐานในการศึกษา

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพัทลุงแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพัทลุงแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีการศึกษาสูงสุดแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพัทลุงแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีสิทธิการรักษาแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพัทลุงแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 ประชาชนที่มีอาชีพหลักแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพัทลุงแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 6 ประชาชนที่มีรายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพัทลุงที่แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรของการวิจัย คือ ผู้มารับบริการหรือญาติที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ที่มารับบริการในโรงพยาบาลพัทลุง อำเภอเมือง จังหวัดพัทลุง ในปี พ.ศ.2559 เฉลี่ย 36,000 คนต่อเดือน คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อน ± 5 ได้จำนวน 396 ตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling)

ตัวแปรที่ศึกษา

การวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพัทลุง จังหวัดพัทลุง” ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรไว้ ดังนี้
ตัวแปรต้น คือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และสิทธิในการรักษา

ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพัทลุง ประกอบด้วย ด้านการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมภายนอกหน่วยงาน ด้านสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน และด้านการประชาสัมพันธ์

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพัทลุง จังหวัดพัทลุง” ครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวิธีการสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ประสิทธิภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพัทลุง จ.พัทลุง โดยมีวิธีการสร้างเครื่องมือดังนี้

1. ศึกษารายละเอียดของหัวเรื่อง ปัญหา วัตถุประสงค์ของการวิจัย และศึกษารายละเอียดต่างๆ จากทฤษฎี แนวคิด เอกสารที่เกี่ยวข้อง และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (check list) มาตรฐานประเมินค่าจัดอันดับ 5 ระดับของลิเคิร์ต (Likerts five rating scale) นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาประมวลผล เพื่อกำหนดโครงสร้าง ขอบเขตและเนื้อหาของแบบสอบถาม และสร้างแบบสอบถาม โดยตั้งคำถามตามกรอบแนวความคิด เพื่อให้ได้คำตอบที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย
3. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้ว ให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้อง ตลอดจนแก้ไขปรับปรุงในส่วนที่บกพร่อง ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น
4. นำข้อมูลที่ได้จากคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษามาปรับปรุง
5. นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตรวจสอบความสอดคล้องของคำถามกับวัตถุประสงค์ (index of item-objective congruence : IOC) ได้ผลของค่าความสอดคล้องของแบบสอบถามทั้งชุดคือ 1.00
6. นำแบบสอบถามสมบูรณ์ นำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลกับประชากรตามจำนวนที่กำหนดไว้

ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพัทลุง จังหวัดพัทลุง เป็นแบบสอบถาม (questionnaire) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) มีข้อความจำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพัทลุง จังหวัดพัทลุง ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 4 หัวข้อใหญ่ และ 22 ข้อย่อย

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ของประชาชนผู้มารับบริการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open-Ended)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ให้เจ้าหน้าที่เก็บข้อมูล ณ โรงพยาบาลพัทลุง จังหวัดพัทลุง โดยจะดำเนินการเก็บข้อมูลตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ประสานงานกับสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ หลักสูตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ในการขอหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการจัดเก็บข้อมูล
2. ผู้วิจัยทำความเข้าใจในเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์
3. ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ให้เพียงพอกับจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 396 คน เพื่อแจกให้กับกลุ่มตัวอย่าง
4. เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้คืนผู้ศึกษาจัดนำแบบสอบถามมาตรวจสอบดูความสมบูรณ์ในแต่ละข้อ และนับจำนวนแบบสอบถามครบจำนวน 396 ชุด พบว่าเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ตรงตามวัตถุประสงค์นำมาใช้ในการวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพัทลุงจังหวัดพัทลุง จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 396 คน จากนั้นนำมาวิเคราะห์ด้วยคอมพิวเตอร์ และคำนวณค่าสถิติดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพัทลุง จังหวัดพัทลุง ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย () และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลค่าคะแนนเฉลี่ย โดยการนำน้ำหนักค่าคะแนน แบ่งออกเป็น 5 ระดับข้างต้นมาเพื่อแปลความหมายของข้อมูล

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย ใช้การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA)

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพัทลุง จังหวัดพัทลุง ใช้การวิเคราะห์โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วเรียงลำดับความถี่ (Frequency) และนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพัทลุง จังหวัดพัทลุง สรุปได้ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างพบว่า พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 396 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 269 คน คิดเป็น ร้อยละ 67.9 เป็นเพศชาย จำนวน 127 คน คิดเป็น ร้อยละ 32.1 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 125 คน คิดเป็น ร้อยละ 31.6 รองลงมา คือ อายุไม่เกิน 30 ปี จำนวน 105 คน คิดเป็น ร้อยละ 31.6 อายุ 41-50 ปี จำนวน 93 คน คิดเป็น ร้อยละ 23.5 และ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 73 คน คิดเป็น ร้อยละ 18.4 สถานะของกลุ่มตัวอย่าง เป็นผู้ป่วย จำนวน 271 คน คิดเป็น ร้อยละ 68.4 เป็นญาติ จำนวน 125 คน คิดเป็น ร้อยละ 31.6 กลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษา,ปวช จำนวน 145 คน คิดเป็น ร้อยละ 36.6 รองลงมา ระดับปริญญาตรี จำนวน 105 คน คิดเป็น ร้อยละ 26.5 ระดับอนุปริญญาตรี,ปวส. จำนวน 67 คน คิดเป็น ร้อยละ 16.9 ระดับประถมศึกษา จำนวน 64 คน คิดเป็น ร้อยละ 16.2 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 15 คน คิดเป็น ร้อยละ 3.8 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน 112 คน คิดเป็น ร้อยละ 28.3 รองลงมาคือ เกษตรกร จำนวน 90 คน คิดเป็น ร้อยละ 22.7 ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 74 คน คิดเป็น ร้อยละ 18.7 รับราชการ,รัฐวิสาหกิจ จำนวน 62 คิดเป็น ร้อยละ 15.7 และอื่นๆ จำนวน 26 คน คิดเป็น ร้อยละ 6.6 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001-25,000 บาท ต่อเดือน จำนวน 147 คน คิดเป็น ร้อยละ 37.1 รองลงมา 5,001-10,000 บาท จำนวน 134 คน คิดเป็น ร้อยละ 33.8 รายได้ ไม่เกิน 5,000 บาท จำนวน 70 คน คิดเป็น ร้อยละ 17.7 และ รายได้มากกว่า 25,000 บาท จำนวน 45 คน คิดเป็น ร้อยละ 11.4 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้สิทธิบัตรทอง จำนวน 196 คน คิดเป็น ร้อยละ 49.5 รองลงมา คือ ประกันสังคม จำนวน 88 คน คิดเป็น ร้อยละ 23.7 สิทธิเบิกได้/จ่ายตรง จำนวน 88 คน คิดเป็น ร้อยละ 22.2 พรบ. จำนวน 9 คน คิดเป็น ร้อยละ 2.3 และ อื่นๆ จำนวน 9 คน คิดเป็น ร้อยละ 2.3

2. โรงพยาบาลพัทลุง จังหวัดพัทลุง มีประสิทธิภาพการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า โรงพยาบาลพัทลุง จังหวัดพัทลุง มีประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านการบริการ มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสภาพแวดล้อมภายนอกหน่วยงาน และ ด้านการประชาสัมพันธ์ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน

3. การทดสอบสมมติฐานการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพัทลุงแตกต่างกันผลวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพัทลุง จังหวัดพัทลุง ในภาพรวม และแยกรายด้าน จำแนกตามเพศ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สรุป ผลการวิเคราะห์ข้อมูลไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพัทลุงแตกต่างกันผลวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพัทลุง จังหวัดพัทลุง ในภาพรวม และแยกรายด้าน จำแนกตามอายุ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สรุป ผลการวิเคราะห์ข้อมูลไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีการศึกษาสูงสุดแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพัทลุงแตกต่างกันผลวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพัทลุง จังหวัดพัทลุง ในภาพรวม และแยกรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สรุป ผลการวิเคราะห์ข้อมูลไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีสิทธิการรักษาแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพัทลุงแตกต่างกันผลวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพัทลุง จังหวัดพัทลุง ในภาพรวม และแยกรายด้าน จำแนกตามสิทธิการรักษา ด้านการบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และ

ภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่นไม่ต่างกัน จึงได้ทดสอบความแตกต่างกันเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Scheffe

เมื่อทดสอบความแตกต่างเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพัทลุง จังหวัดพัทลุง ด้านการบริการ จำแนกตามสิทธิการรักษา พบว่า กลุ่มเบิกจ่ายตรง และ สิทธิประกันสังคม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพัทลุง จังหวัดพัทลุง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่นๆ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพัทลุง จังหวัดพัทลุง ไม่ต่างกันผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพัทลุง จังหวัดพัทลุง โดยรวมและ รายด้าน จำแนกตามสิทธิการรักษา พบว่ากลุ่มสิทธิในการรักษาต่างๆ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพัทลุง จังหวัดพัทลุงด้านการประชาสัมพันธ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แต่เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ไม่พบรายคู่ใดที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพัทลุง จังหวัดพัทลุง ด้านการประชาสัมพันธ์ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05สรุป ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 5 ประชาชนที่มีอาชีพหลักแตกต่างกันมีระดับความความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพัทลุงแตกต่างกันผลวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพัทลุง จังหวัดพัทลุง ในภาพรวม และแยกรายด้าน จำแนกตามอาชีพ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สรุป ผลการวิเคราะห์ข้อมูลไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 6 ประชาชนที่มีรายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับความความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพัทลุงที่แตกต่างกันผลวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพัทลุง จังหวัดพัทลุง ในภาพรวม และแยกรายด้าน จำแนกตามรายได้ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สรุป ผลการวิเคราะห์ข้อมูลไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพัทลุง จังหวัดพัทลุง ผู้วิจัยนำประเด็นที่สำคัญและน่าสนใจ นำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพัทลุง จังหวัดพัทลุง ซึ่งสามารถอภิปรายในแต่ละด้านได้ ดังต่อไปนี้

ด้านการบริการ ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า โรงพยาบาลพัทลุง จังหวัดพัทลุง มีประสิทธิภาพในการให้บริการอยู่ในระดับมากทั้ง 7 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ท่านพอใจในบริการที่พนักงานแต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย ท่านได้รับการต้อนรับการต้อนรับด้วยอัธยาศัยเป็นมิตรและมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี และ ท่านได้รับการบริการจากพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ท่านได้รับการบริการที่รวดเร็ว

ด้านสภาพแวดล้อมภายนอกหน่วยงาน พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า โรงพยาบาลพัทลุง จังหวัดพัทลุง มีประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมภายนอกหน่วยงาน อยู่ในระดับมาก 5 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ความทันสมัยและความมั่นคงของอาคาร ที่ตั้งมีความสะดวกในการมาติดต่อ และความรู้สึกปลอดภัยเมื่อเข้ามาติดต่อราชการ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ความเพียงพอของสถานที่สำหรับผู้ป่วยและญาติ

ด้านสภาพแวดล้อมในหน่วยงานพบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า โรงพยาบาลพัทลุง จังหวัดพัทลุงมีประสิทธิภาพในการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน อยู่ในระดับมาก 5 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ความเป็นระเบียบ ความสะอาด และความสวยงามภายในอาคาร ท่าเลที่ตั้งของจุดบริการติดต่อสอบถาม มีความสะดวกแก่การติดต่อ และ สภาพแวดล้อมภายในอาคาร เช่น อากาศถ่ายเท แสงสว่าง ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ย

ต่ำสุดได้แก่ ความสะอาดและสุขอนามัยของห้องสุขา ซึ่งสอดคล้องกับ ปิยะวัฒน์ แสงบัณฑิต และ ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง (2560) ที่ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยการบริหารโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านสุขภาพ กรณีศึกษา :โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลท่านัด อำเภอตาเนินสะตอก จังหวัดราชบุรี ผลการวิจัยพบว่า วัสดุอุปกรณ์ทั้งหลายเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นในการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลท่านัด

ด้านประชาสัมพันธ์ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า โรงพยาบาลพัทลุง จังหวัดพัทลุง มีประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับมา 5 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ ความชัดเจนของป้ายชื่ออาคารบริเวณหน้าอาคาร การตอบข้อซักถาม/ความชัดเจนของเจ้าหน้าที่ และ ความชัดเจนของป้ายประกาศป้ายแนะนำการให้บริการภายในบริเวณอาคาร ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การให้ข้อมูลข่าวสาร ความเคลื่อนไหวของหน่วยงานผ่านสื่อต่างๆ เช่นข่าวสารการบริการของคลินิก

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพัทลุง จังหวัดพัทลุงผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ด้านการบริการ ควรปรับปรุงระยะเวลาในการรอคอยให้เร็วขึ้น และเจ้าหน้าที่ควรยิ้มแย้มมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มารับบริการ
2. ด้านสภาพแวดล้อมภายนอกหน่วยงาน ควรปรับปรุงเรื่องสถานที่จอดรถทั้งในส่วนของรถจักรยานยนต์ และรถยนต์ ให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้มารับบริการ
3. ด้านสภาพแวดล้อมภายในหน่วย ควรมีการปรับปรุงเรื่องความสะอาดของห้องน้ำห้องสุขาให้เพิ่มขึ้น รวมทั้งควรมีมุมพักผ่อนสำหรับญาติและผู้ป่วยเพิ่มขึ้นด้วย
4. ด้านการประชาสัมพันธ์ ควรติดป้ายขั้นตอนการรับบริการของจุดต่างๆ เพื่อความสะดวกของผู้มารับบริการ และควรเพิ่มสื่อประชาสัมพันธ์เพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงระบบต่างๆ ของโรงพยาบาล

เอกสารอ้างอิง

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2540). “ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ” ใน เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาบริการ

หน่วยที่ 1 หน้าที่ 1-62. นนทบุรี สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ปิยะวัฒน์ แสงบัณฑิต และ ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง. (2560). ปัจจัยการบริหารโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

ที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านสุขภาพ กรณีศึกษา: โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลท่านัด อำเภอตาเนินสะตอก

จังหวัดราชบุรี. วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ. 5(1), 11-19.

สมชาติ ไตรรักษา. (2540). บรรณาธิการ. การบริหารโรงพยาบาลยุคใหม่3. เอกสารวิชาการ สมาคมนักบริหารโรงพยาบาล

ประเทศไทย ชุดที่ 7. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์ผลิตและพัฒนาสื่อสาธาณสุข คณะสาธาณสุขศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหิดล

สุมิตรา จิระวุฒินันท์ และวลัยลักษณ์ แสงวรรณกุล. (2549). ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด คณะวิศวกรรมศาสตร์

มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีการศึกษา 2547. อินฟอร์เมชั่น, 13 (2), 20-27.

สาโรช ไสยสมบัติ. (2543). ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา

จังหวัดร้อยเอ็ด. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.