

(ก) ผลงานที่เป็นผลการดำเนินงานที่ผ่านมา

1. ชื่อผลงานเรื่อง แรงจูงใจในการเลือกใช้บริการงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี
2. ระยะเวลาที่ดำเนินการ สิงหาคม พ.ศ.2554
3. สัดส่วนของผลงานในส่วนที่ตนเองปฏิบัติ 100 %
4. ผู้ร่วมจัดทำผลงาน -
5. บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการเลือกใช้บริการงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้มารับบริการงานผู้ป่วยนอก จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยเป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ เก็บข้อมูลในระหว่างเดือน สิงหาคม 2554 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และใช้โปรแกรมสำเร็จรูป แจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.80 มีอายุเฉลี่ย 36.51 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.50 ประกอบอาชีพค้าขาย/รับจ้างทั่วไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 21.30 มีรายได้ประจำทั้งครอบครัวเฉลี่ย 24,746 บาท ใช้สิทธิบัตรทอง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.30 ลักษณะการมาใช้บริการศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี พบว่า ผู้รับบริการที่มาใช้บริการรู้จักศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลฯ ด้วยตนเองคิดเป็นร้อยละ 48.30 มาใช้บริการศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี 1-2 ครั้งต่อปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.80 และในรอบ 1 เดือนที่ผ่านมา สถานบริการที่ผู้รับบริการไปใช้บริการมากที่สุดคือ ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี คิดเป็นร้อยละ 31.50 แรงจูงใจในการเลือกใช้บริการงานผู้ป่วยนอกโดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก คิดเป็นร้อยละ 61.35 ให้ความสำคัญกับแรงจูงใจด้านสถานที่ ในระดับสำคัญมาก คิดเป็นร้อยละ 51.88 ให้ความสำคัญกับแรงจูงใจด้านบุคคลอยู่ในระดับสำคัญมาก คิดเป็นร้อยละ 47.71 ให้ความสำคัญกับแรงจูงใจด้านขั้นตอนและกระบวนการอยู่ในระดับสำคัญมาก คิดเป็นร้อยละ 50.80 และให้ความสำคัญกับแรงจูงใจด้านองค์กรอยู่ในระดับสำคัญมาก คิดเป็นร้อยละ 43.50

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้คือ จะเห็นว่าแรงจูงใจด้านองค์กรมีระดับความสำคัญน้อยกว่าด้านอื่นๆ ซึ่งควรจะมีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี ให้เป็นที่รู้จักมากขึ้น และควรปรับปรุงขั้นตอนและกระบวนการ ให้บริการมีความรวดเร็วขึ้น ควรพัฒนาระบบการรักษาความปลอดภัยทางด้านทรัพย์สินของผู้รับบริการ พัฒนาการความรู้ของผู้ให้บริการให้มีความชำนาญ เน้นให้บริการที่ประทับใจ เพื่อเพิ่มแรงจูงใจของผู้รับบริการให้มาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น

6. บทนำ

ในสภาพของสังคมปัจจุบัน ได้มีการเปลี่ยนแปลงจากในอดีต โดยมีสาเหตุอันเนื่องมาจากภาวะด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และวัฒนธรรมเปลี่ยนแปลงไป จึงทำให้มีการนำกลวิธีต่าง ๆ รวมทั้งเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในด้านการบริหารจัดการมากขึ้นเพื่อพัฒนาคุณภาพของบริการให้เป็นที่พึงพอใจและประทับใจต่อผู้เข้ารับบริการให้กลับมาใช้บริการเพิ่มขึ้น ซึ่งการได้รับบริการทางด้านสุขภาพนั้นนับได้ว่าเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชนทุกคนและทุกกลุ่มที่จะได้รับอย่างเท่าเทียมกันด้วยมาตรฐานที่ดีพอสมควรจากรัฐ โรงพยาบาลนับได้ว่าเป็นสถานบริการทางด้านสุขภาพที่สำคัญในการให้บริการเมื่อเกิดอาการเจ็บป่วยและทางรัฐบาลเองก็ได้พยายามจัดการบริการที่มีประสิทธิภาพและกระจายให้ครอบคลุมประชากร ในทุกพื้นที่ทั่วทั้งประเทศ แต่ในความเป็นจริงประชาชนยังไม่ได้รับการบริการที่เท่าเทียมกัน นอกจากนั้นยังต้องประสบกับปัญหาการบริการที่ล่าช้าไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร ดังนั้นโรงพยาบาลซึ่งถือเป็นสถานบริการด้านสาธารณสุขจึงต้องมีการพัฒนาคุณภาพ

ในปัจจุบันโรงพยาบาลของรัฐเป็นโรงพยาบาลที่มุ่งเน้นในการให้บริการด้านการแพทย์ และการสาธารณสุขแบบผสมผสานแก่ประชาชนทั้งในด้านการส่งเสริมสุขภาพ การรักษาพยาบาล ที่เข้าถึงง่าย สร้างการยอมรับ และเป็นที่ยังพอใจแก่ผู้รับบริการ ดังนั้นโรงพยาบาลจึงต้องมีการพัฒนาทั้งด้านสถานที่ บุคลากร และเครื่องมือแพทย์ ที่ทันสมัย เพื่อให้บริการแก่ผู้มารับบริการอย่างมีคุณภาพ จากนโยบายสำคัญของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุขประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 เพื่อเป็นการพัฒนาโรงพยาบาลให้เป็นโรงพยาบาลสาธารณสุขยุคใหม่ 3S ซึ่งประกอบด้วย บรรยากาศดี (Structure) การบริการดี (Service) และ ระบบการบริหารดี (System) ต้องการให้มีการปรับโฉมบริการด้านหน้า เพื่อพัฒนาระบบบริการให้เพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการ ลดปัญหาการร้องเรียน ลดความแออัดของให้บริการผู้ป่วยนอก ที่จะส่งผลให้ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ รอนาน บริการล่าช้าไม่สะดวก และอาจจะเกิดผลกระทบให้เกิดการร้องเรียนเพิ่มมากขึ้น

จากสถานการณ์รายงานจำนวนผู้มาใช้บริการในงานผู้ป่วยนอก ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี ได้เพิ่มจำนวนขึ้นทุกปี และจากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี ในปี 2552 พบว่า จากการเปรียบเทียบความพึงพอใจแยกรายจุดบริการพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านเปรียบเทียบกับจุดบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (33.3%) จุดบริการที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับน้อย คือ ห้องตรวจโรค (20.0%) พบว่าความพอใจต่ำทุกด้าน (ปิยะรัตน์ จันทร์ส่อง, 2552)

ด้วยศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลฯ เป็นองค์กรหนึ่งที่ได้ทำตามนโยบายของรัฐที่จะพัฒนาบริการให้ได้มาตรฐาน โรงพยาบาลสาธารณสุขยุคใหม่ 3S ได้มีการปรับปรุงการบริการเพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้ผู้รับบริการ และจากผลการศึกษาที่พบว่าความพึงพอใจงานผู้ป่วยนอกต่ำทุกด้าน ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษา แรงจูงใจในการเลือกใช้บริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี ขึ้นทั้งนี้เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาในส่วนองงานผู้ป่วยนอก ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี และเพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์หน่วยงานให้เป็นที่รู้จักของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

7. วัตถุประสงค์

7.1 วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการเลือกใช้บริการงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี

7.2 วัตถุประสงค์เฉพาะ

7.2.1. เพื่อศึกษาลักษณะการใช้บริการของผู้รับบริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี

7.2.2. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการเลือกใช้บริการงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี

8. วิธีการดำเนินงาน/วิธีการศึกษา/ขอบเขตงาน

8.1 รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเหตุจูงใจที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการงานผู้ป่วยนอก ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) ของผู้มารับบริการในงานผู้ป่วยนอก ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี ในช่วง เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2554

8.2 ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการเลือกใช้บริการงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี ในเวลาราชการ (08.00-16.00น.) ที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามและสามารถอ่านออกเขียนได้ จำนวน 400 คน เก็บข้อมูลในช่วงเดือนสิงหาคม 2554

8.3 ประชากรตัวอย่าง

ประชากร คือ ผู้รับบริการที่มาใช้บริการงานผู้ป่วยนอกในเวลาราชการศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2553 จำนวน 3071คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับบริการที่มาใช้บริการในงานผู้ป่วยนอก ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี ในช่วงเดือนสิงหาคม 2554 จำนวน 400 คน

8.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้
ส่วนที่ 1 แบบสอบถาม ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยทั้งครอบครัว สิทธิการรักษา จำนวน 6 ข้อ ข้อ 2 กับ 5 เป็นแบบให้เขียนตอบ นอกนั้นเป็นแบบเลือกตอบ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะการมาใช้บริการศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี จำนวน 3 ข้อ เป็นแบบเลือกตอบ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจต่อการเลือกใช้บริการศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี

เป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับตั้งแต่ ความสำคัญมากที่สุดถึงระดับไม่สำคัญ จำนวน 22 ข้อ ดังนี้

- | | |
|---|-------------|
| 3.1 แรงจูงใจด้านสถานที่ในการเลือกใช้บริการงานผู้ป่วยนอก | จำนวน 6 ข้อ |
| 3.2 แรงจูงใจด้านบุคคลในการเลือกใช้บริการงานผู้ป่วยนอก | จำนวน 6 ข้อ |
| 3.3 แรงจูงใจด้านขั้นตอนและกระบวนการในการเลือกใช้บริการงานผู้ป่วยนอก | จำนวน 6 ข้อ |
| 3.4 แรงจูงใจด้านค่าใช้จ่ายในการเลือกใช้บริการงานผู้ป่วยนอก | จำนวน 1 ข้อ |
| 3.5 แรงจูงใจด้านองค์กรในการเลือกใช้บริการงานผู้ป่วยนอก | จำนวน 3 ข้อ |

และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการ เป็นแบบให้กลุ่มตัวอย่างเขียนแสดงความคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงบริการ

หลักเกณฑ์การให้คะแนน

มีหลักเกณฑ์ การให้คะแนนดังนี้ซึ่งคำถามในแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) ของ Likert (Method of summated Ratingthe Likert Scale) ดังนี้

- | | |
|--------------|------------------------|
| คะแนนระดับ 5 | หมายถึงสำคัญมากที่สุด |
| คะแนนระดับ 4 | หมายถึงสำคัญมาก |
| คะแนนระดับ 3 | หมายถึงสำคัญน้อย |
| คะแนนระดับ 2 | หมายถึงสำคัญน้อยที่สุด |
| คะแนนระดับ 1 | หมายถึงไม่สำคัญ |

8.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์นั้นผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยได้ขออนุญาตจากหน่วยงานในปีงบประมาณ 2554 เพื่อการทำวิจัยครั้งนี้
2. ผู้วิจัยแนะนำตนเอง และทำความยินยอมของผู้รับบริการเป็นกลุ่มตัวอย่างในการทำวิจัย และแจกแบบสอบถามให้ผู้รับบริการตอบในระหว่างที่รอพบแพทย์
3. ทำการเก็บแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยขอรับแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างภายหลังรับบริการแล้วเสร็จ
4. ตรวจสอบรายละเอียด ลงรหัสในแบบสอบถาม

8.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาวิเคราะห์ตามระเบียบวิธีวิจัยทางสถิติโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และใช้โปรแกรมสำเร็จรูป การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนตัวไปของผู้มารับบริการ วิเคราะห์โดยใช้ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ส่วนอายุและรายได้เฉลี่ยทั้งครอบครัว หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. ข้อมูลลักษณะการมาใช้บริการของผู้รับบริการ วิเคราะห์โดยใช้ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ
3. ข้อมูลระดับแรงจูงใจของผู้รับบริการ วิเคราะห์โดยใช้ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ
4. อธิบายส่วนข้อเสนอนั้นในการปรับปรุงการบริการโดยรวมกับผลการอภิปรายแรงจูงใจ มีความคล้ายคลึงกันเนื่องจากแบ่งออกเป็นด้านๆเหมือนกัน
5. นำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำบรรยาย

9. ผลการดำเนินงาน / ผลการศึกษา

9.1 ผลการดำเนินงาน

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการเลือกใช้บริการงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี ผลการนำเสนอข้อมูล แบ่งเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการมาใช้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการเลือกใช้บริการงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี และข้อเสนอนั้นในการปรับปรุงบริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนทั่วไปของผู้มารับบริการ

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ อาชีพ ระดับการศึกษา (n =400)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	219	54.80
หญิง	181	45.30
อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	76	19.00
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	81	20.30
ค้าขาย/รับจ้างทั่วไป	85	21.30
เกษตรกรกรรม	61	15.30
พนักงานธุรกิจเอกชน	58	14.50
แม่บ้าน	38	9.50
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่ามัธยม	87	21.80
มัธยมศึกษา/ปวช	86	21.50
อนุปริญญา/ปวส	81	20.30
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	125	31.30
สูงกว่าปริญญาตรี	21	5.30

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้มารับบริการที่งานผู้ป่วยนอก ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลฯ เป็นเพศหญิงมากที่สุด จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 45.30 มีอาชีพ ค้าขาย/รับจ้างทั่วไป มากที่สุด จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.30 การศึกษาปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม อายุ รายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือนทั้งครอบครัว (n = 400)

ข้อมูล	\bar{X}	S.D.
อายุ		
Min = 15		
Max = 77		
อายุเฉลี่ย	36.51	13.60

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม อายุ รายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือนทั้งครอบครัว (ต่อ)
(n = 400)

ข้อมูล	\bar{X}	S.D.
รายได้เฉลี่ยทั้งครอบครัว		
Min =	1,000	
Max =	150,000	
รายได้เฉลี่ยทั้งครอบครัว เฉลี่ย	24,746	21,000.47

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีอายุน้อยที่สุด คือ 15 ปี และมีอายุมากที่สุดคือ 77 ปี อายุเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างคือ 36.51 ปี มีรายได้เฉลี่ยทั้งครอบครัวน้อยที่สุด 1,000 บาท มีรายได้เฉลี่ยทั้งครอบครัวมากที่สุด 150,000 บาท รายได้เฉลี่ยทั้งครอบครัว 24,746 บาท

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม สิทธิการรักษา (n = 400)

ข้อมูล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
สิทธิการรักษา		
ชำระเงินเอง	75	18.80
ประกันสังคม	70	17.50
เบิกได้	90	22.50
บัตรทอง	165	41.30

จากตารางที่ 3 ผลการศึกษา พบว่า ผู้มาใช้บริการงานผู้ป่วยนอก ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลฯ ใช้สิทธิการรักษาแบบบัตรทอง มากที่สุด จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 41.30 รองลงมาคือใช้สิทธิ เบิกได้ จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการมาใช้บริการงานผู้ป่วยนอก ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามแหล่งการรู้จักศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลฯ
(n = 400)

ลักษณะ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
แหล่งที่รู้จัก		
ตนเอง	193	48.30
ญาติ	70	17.50
อสม	29	7.30
เพื่อน/เพื่อนบ้าน	87	21.30
จนท.สาธารณสุข/แพทย์/พยาบาล	21	5.30

ตารางที่ 4 ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการผู้ป่วยนอก รู้จักศูนย์อนามัยด้วยตนเองมากที่สุด จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 48.30

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลฯ (n = 400)

ความถี่ในการใช้บริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1-2 ครั้งต่อปี	195	48.8
3-4 ครั้งต่อปี	86	21.5
5-6 ครั้งต่อปี	36	9.0
มากกว่า 6ครั้งต่อปี	33	8.3
ไม่ตอบ	50	12.5

จากตารางที่ 5 พบว่า ความถี่ในการใช้บริการงานผู้ป่วยนอก พบว่า ผู้มารับบริการงานผู้ป่วยนอก มาใช้บริการ 1-2 ครั้งต่อปี มากที่สุด จำนวน 195 คน คิดเป็น ร้อยละ 48.80 รองลงมาใช้บริการ 3-4 ครั้งต่อปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการไปใช้บริการตามสถานบริการต่างๆ ในรอบ 1 เดือนที่ผ่านมา (n = 400)

สถานบริการที่ใช้ในรอบ 1 เดือน	จำนวน	ร้อยละ
สถานีอนามัย	38	9.50
โรงพยาบาลวารินชำราบ	60	15.00
ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี	125	31.50
โรงพยาบาลค่ายฯ	57	14.30
โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์	71	17.80
โรงพยาบาลชุมชนอื่นๆ	49	12.25

จากตารางที่ 6 ผลการศึกษา พบว่า ในรอบ 1 เดือนที่ผ่านมาสถานบริการที่ผู้รับบริการไปใช้บริการมากที่สุด คือ ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี จำนวน 125 คน คิดเป็น ร้อยละ 31.50 รองลงมาสถานบริการที่ผู้รับบริการไปใช้บริการคือ โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.80

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการเลือกใช้บริการงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์
อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของแรงจูงใจด้านสถานที่ ในการเลือกใช้บริการงานผู้ป่วยนอก (n = 400)

แรงจูงใจด้านสถานที่	ระดับความสำคัญ จำนวน (ร้อยละ)				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่สำคัญ
สถานที่ตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงานหรือที่บ้าน	157(39.30)	196(49.00)	39(9.80)	3(0.80)	5(1.30)
มีที่จอดรถ/จอดรถได้สะดวก ปลอดภัยและ เพียงพอ	108(27.00)	241(60.30)	46(11.50)	3(0.80)	2(0.50)
มีห้องให้บริการที่สะอาด เป็นระเบียบ ถูก สุขลักษณะ	145(36.30)	212(53.00)	39(9.80)	2(0.50)	2(0.50)
สถานที่กว้างขวาง มีที่นั่งรอรับบริการที่เพียงพอ	143(35.80)	199(49.80)	52(13.00)	2(0.50)	2(0.50)
การคมนาคมสะดวก	142(35.60)	203(50.30)	48(12.00)	3(0.80)	3(0.80)
ห้องน้ำสะอาด	151(37.80)	194(48.50)	1(0.30)	52(13.00)	2(0.50)
รวม(ร้อยละ)	35.25	51.88	9.38	2.71	0.67

จากตารางที่ 7 ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการที่มาใช้บริการศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี ให้ความสำคัญในเรื่องแรงจูงใจด้านสถานที่ในภาพรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก คิดเป็นร้อยละ 51.88 และเมื่อพิจารณาในรายข้อย่อย พบว่า แรงจูงใจด้านสถานที่ที่ผู้รับบริการให้ความสำคัญมากที่สุดคือ มีที่จอดรถ/จอดรถได้สะดวก ปลอดภัยและเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 60.30 และแรงจูงใจที่ผู้รับบริการให้ความสำคัญน้อยที่สุดคือ ห้องน้ำสะอาด คิดเป็นร้อยละ 13.00

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของแรงจูงใจด้านบุคคล ในการเลือกใช้บริการงานผู้ป่วยนอก

(n = 400)

แรงจูงใจด้านบุคคล	ระดับความสำคัญ จำนวน (ร้อยละ)				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่สำคัญ
จนท.มีประสบการณ์ ความชำนาญ และความรู้ ในการบริการ	168(42.00)	208(52.00)	24(6.00)	-	-
จนท. มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมี ความสุขภาพ	176(44.00)	194(48.50)	30(7.50)	-	-
จนท.แนะนำบริการตรงตามความต้องการ	159(39.80)	199(49.80)	41(10.30)	-	1(0.30)
จนท.พูดจาดี ใช้ถ้อยคำเหมาะสม	187(46.80)	173(43.30)	39(9.80)	1(0.30)	-

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของแรงจูงใจด้านบุคคล ในการเลือกใช้บริการงานผู้ป่วยนอก (n = 400) (ต่อ)

แรงจูงใจด้านบุคคล	ระดับความสำคัญ จำนวน (ร้อยละ)				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่สำคัญ
จนม.สนใจและมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	169(42.30)	189(47.30)	41(10.30)	1(0.30)	-
จนท.แต่งกายสะอาดเรียบร้อย เหมาะสม	169(42.30)	182(45.50)	45(11.30)	2(0.50)	1(0.30)
รวม (ร้อยละ)	42.83	47.71	9.17	0.17	0.08

จากตารางที่ 8 ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการที่มาใช้บริการศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี ให้ความสำคัญในเรื่องแรงจูงใจด้านบุคคลในภาพรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก คิดเป็นร้อยละ 47.71 และเมื่อพิจารณาในรายข้อย่อย พบว่า แรงจูงใจด้านบุคคลที่ผู้รับบริการให้ความสำคัญมากที่สุดคือ จนท.มีประสบการณ์ ความชำนาญ และความรู้ในการบริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.00 และแรงจูงใจที่ผู้รับบริการให้ความสำคัญน้อยที่สุดคือ จนท.แต่งกายสะอาดเรียบร้อย เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 11.30

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของแรงจูงใจด้านขั้นตอนและกระบวนการ ในการเลือกใช้บริการงานผู้ป่วยนอก (n = 400)

แรงจูงใจด้านขั้นตอนและกระบวนการ	ระดับความสำคัญ จำนวน (ร้อยละ)				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่สำคัญ
สามารถใช้บริการได้ทันที ไม่ต้องรอนานเกิน 30 นาที	170(42.50)	200(50.00)	29(7.30)	-	1(0.30)
มีความปลอดภัยด้านทรัพย์สินของผู้รับบริการ	134(33.40)	227(56.80)	37(9.30)	1(0.30)	1(0.30)
มีบริการให้คำปรึกษา ตอบข้อซักถามโดยผู้เชี่ยวชาญอย่างถูกต้อง	144(36.00)	209(52.30)	47(11.80)	-	-
การบริการงานเป็นระบบ	155(38.80)	213(53.30)	30(7.50)	2(0.50)	-
ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง (ตามบัตรคิว)	165(41.30)	199(49.80)	35(8.80)	-	1(0.30)
มีอุปกรณ์ เครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัย ปลอดภัย	166(41.50)	188(47.00)	42(10.50)	4(1.00)	-
รวม(ร้อยละ)	38.92	51.50	9.17	0.29	0.13

ตารางที่ 9 ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการที่มาใช้บริการศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี ให้ความสำคัญในเรื่องแรงจูงใจด้านขั้นตอนและกระบวนการ ในภาพรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก คิดเป็นร้อยละ 51.50 และเมื่อพิจารณาในรายข้อย่อย พบว่า แรงจูงใจด้านขั้นตอนและกระบวนการที่ผู้รับบริการให้ความสำคัญมากที่สุดคือ มีความปลอดภัยด้านทรัพย์สินของผู้รับบริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 56.80 รองลงมาคือ การบริการงานเป็นระบบ คิดเป็นร้อยละ 53.30 และแรงจูงใจที่ผู้รับบริการให้ความสำคัญน้อยที่สุดคือ มีบริการให้คำปรึกษา ตอบข้อซักถามโดยผู้เชี่ยวชาญอย่างถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ 11.80

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของแรงจูงใจด้านค่าใช้จ่ายในการเลือกใช้บริการงานผู้ป่วยนอก (n = 400)

แรงจูงใจด้านค่าใช้จ่าย	ระดับความสำคัญ จำนวน (ร้อยละ)				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่สำคัญ
ค่าตรวจโรคและค่ายารักษาโรคเป็นราคาที่เหมาะสม	133(33.30)	203(50.80)	61(15.30)	-	3(0.80)
รวม(ร้อยละ)	33.30	50.80	15.30	-	0.80

จากตารางที่ 10 ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการที่มาใช้บริการศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี ให้ความสำคัญในแรงจูงใจด้านค่าใช้จ่าย ในประเด็นที่เกี่ยวกับค่าตรวจโรคและค่ายารักษาโรคเป็นราคาที่เหมาะสม ภาพรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก คิดเป็นร้อยละ 50.80 และมีแรงจูงใจในระดับสำคัญน้อย คิดเป็นร้อยละ 15.30

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของแรงจูงใจด้านองค์กรในการเลือกใช้บริการงานผู้ป่วยนอก (n = 400)

แรงจูงใจ	ระดับความสำคัญ จำนวน (ร้อยละ)				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่สำคัญ
หน่วยงานมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก	106(26.50)	183(45.80)	103(25.80)	8(2.00)	-
การเปิดบริการมานาน	100(25.00)	177(44.30)	100(25.00)	21(5.30)	2(0.50)
การบอกเล่าต่อกันมาจากคนที่รู้จัก	87(21.80)	162(40.50)	123(30.80)	25(6.30)	3(0.80)
รวม(ร้อยละ)	24.42	43.50	27.17	4.5	0.42

จากตารางที่ 11 ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการที่มาใช้บริการศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี ให้ความสำคัญในเรื่องแรงจูงใจด้านองค์กร ในภาพรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก คิดเป็นร้อยละ 43.50 และเมื่อพิจารณาในรายข้อย่อย พบว่า แรงจูงใจด้านองค์กรที่ผู้รับบริการให้ความสำคัญมากที่สุดคือ หน่วยงานมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.80 และแรงจูงใจที่ผู้รับบริการให้ความสำคัญน้อยที่สุดคือ การบอกเล่าต่อกันมาจากคนที่รู้จัก คิดเป็นร้อยละ 6.30

ตารางที่ 12 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการบริการ

จากการที่ตอบแบบสอบถามผู้มารับบริการได้เสนอแนะไว้ดังนี้และแบ่งเป็น 3 ด้านได้แก่

ข้อเสนอแนะ	จำนวนผู้ให้ข้อเสนอแนะ	ร้อยละ
ด้านสถานที่		
1. สะดวก สบายดี สถานที่สะอาด	2	0.50
2. อยู่ใกล้บ้าน ใกล้เคียงสบาย คุณหมอดูแลดี	1	0.25
3. ใกล้บ้าน บริการดี คนไข้ไม่เยอะ	5	1.25

ข้อเสนอแนะ	จำนวนผู้ให้ ข้อเสนอแนะ	ร้อยละ
ด้านบุคคล		
1.ควรมีการประเมินตนเองเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ	1	0.25
2.ประชาสัมพันธ์ควรมีมิตรไมตรีกับผู้ป่วยมากกว่านี้	2	0.50
3. ขอให้รักษาระดับการให้บริการที่ต้อย่างนี้ให้ได้นานๆ นายแพทย์มีน้อยไม่ อุ้นใจเลย	1	0.25
4. ด้านบริการดีแต่หมอมাত্রจล่ำช้าคอยนานเกินไป	3	0.75
ด้านขั้นตอนและบริการ		
1.ดีมากที่เปิดตลอดบริการ 24 ชั่วโมง	1	0.25
2.น่าจะมึระบบการเช็คประวัติที่รวดเร็ว ลดเอกสาร	1	0.25
3. การบริการช้า ไม่กระตือรือร้น	2	0.50
4. งานบริการดูแลสุขภาพผู้อื่นเป็นสิ่งที่ดี	1	0.25
5.บริการดีมาก	1	0.25
6. การบริการควรจะทำให้เป็นระบบมากกว่านี้ กล่าวคือ มีการแบ่งงานเป็น function แบ่งความรับผิดชอบตามหน้าที่ที่ได้รับ และที่สำคัญทางโรงพยาบาล เปรียบเสมือนร้านอาหารที่ลูกค้ามาใช้บริการ การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าจะเป็น การสร้างเชื่อมั่นกับลูกค้า/ผู้ป่วย จุดสำคัญของการบริการคือ การมี มนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส	1	0.25
7.ทำดีทุกอย่าง	1	0.25
8. ขอให้บริการด้วยความประทับใจ	1	0.25
9. การบริการควรให้เร็วกว่านี้ คนไม่เยอะยังช้าอยู่	1	0.25
10.อยากให้เร็วกว่านี้จะดีมาก	1	0.25
11.บริการประชาชนดี	1	0.25
รวม	27	6.75

จากตารางที่ 12 พบว่า ข้อเสนอแนะ ด้านสถานที่ จากข้อคิดเห็นผู้รับบริการ 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2 มีความคิดเห็นมากที่สุด จำนวน 5 คนคิดเป็นร้อยละ 1.25 ให้ความเห็นตรงกันว่าศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี อยู่ใกล้บ้านทำให้สะดวกสบายในการมาใช้บริการด้านบุคคล จากข้อคิดเห็นผู้รับบริการ 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75 มีความคิดเห็นว่าบุคลากร ควรมีการประเมินตนเองเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงาน ประชาสัมพันธ์ควรมีจิตบริการมากกว่านี้ และแพทย์มีน้อยไม่พอเพียงกับความต้องการของผู้รับบริการ ด้านขั้นตอนและกระบวนการ ผู้รับบริการได้ให้ข้อคิดเสนอแนะ 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3 ซึ่งมีส่วนมากมีความคิดตรงกันเห็นว่าบริการผู้ป่วยนอกยังมีความล่าช้า

9.2 ผลการศึกษา

1. ข้อมูลทั่วไป

การวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการเลือกใช้บริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่าง เป็นเพศหญิงมากที่สุด ร้อยละ 54.80

จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ร้อยละ 36.50 ประกอบอาชีพค้าขาย/รับจ้างทั่วไป มากที่สุด

ร้อยละ 21.30 ใช้สิทธิการรักษาเป็นบัตรทอง มากที่สุด ร้อยละ 41.30

2. ลักษณะการมาใช้บริการศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี

ลักษณะการมาใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า รู้จักศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี ด้วยตนเองมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.30 รองลงมา รู้จักศูนย์อนามัยจากเพื่อน/เพื่อนบ้าน คิดเป็นร้อยละ 21.30

มาใช้บริการ 1-2 ครั้งต่อปี มากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 48.80 รองลงมา มาใช้บริการ 3-4 ครั้งต่อปี

คิดเป็นร้อยละ 21.50 ในรอบ 1 เดือนที่ผ่านมาสถานบริการที่ผู้รับบริการไปใช้บริการมากที่สุด คือ ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลฯ คิดเป็น ร้อยละ 31.50 รองลงมาสถานบริการที่ผู้รับบริการไปใช้บริการคือ โรงพยาบาลสรรพสิทธิ

ประสงค์ คิดเป็นร้อยละ 17.00

3. แรงจูงใจในการใช้บริการงานผู้ป่วยนอก ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี

ผู้มารับบริการที่มาใช้บริการงานผู้ป่วยนอก ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี ให้ความสำคัญต่อแรงจูงใจในการเลือกใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก แยกเป็นรายละเอียดของแต่ละด้านดังนี้

3.1) แรงจูงใจด้านสถานที่ ภาพรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก และเมื่อพิจารณาในรายช้อย่อย พบว่า แรงจูงใจด้านสถานที่ที่ผู้รับบริการให้ความสำคัญมากที่สุดคือ มีที่จอดรถ/จอดรถได้สะดวก ปลอดภัยและเพียงพอ และแรงจูงใจที่ผู้รับบริการให้ความสำคัญน้อยที่สุดคือ ห้องน้ำสะอาด

3.2) แรงจูงใจด้านบุคคล ภาพรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก และเมื่อพิจารณาในรายช้อย่อย พบว่า แรงจูงใจด้านบุคคลที่ผู้รับบริการให้ความสำคัญมากที่สุดคือ จนท.มีประสบการณ์ ความชำนาญ และความรู้ในการบริการ มากที่สุด และแรงจูงใจที่ผู้รับบริการให้ความสำคัญน้อยที่สุดคือ จนท.แต่งกายสะอาดเรียบร้อยเหมาะสม

3.3) แรงจูงใจด้านขั้นตอนและกระบวนการ ภาพรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก และเมื่อพิจารณาในรายช้อย่อย พบว่า แรงจูงใจด้านขั้นตอนและกระบวนการที่ผู้รับบริการให้ความสำคัญมากที่สุดคือ มีความปลอดภัยด้านทรัพย์สินของผู้รับบริการ มากที่สุด รองลงมาคือการให้บริการเป็นระบบ และแรงจูงใจที่ผู้รับบริการให้ความสำคัญน้อยที่สุดคือ มีบริการให้คำปรึกษา ตอบข้อซักถามโดยผู้เชี่ยวชาญอย่างถูกต้อง

3.4) แรงจูงใจด้านค่าใช้จ่าย ภาพรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก ในประเด็นค่าตรวจโรคและค่ายารักษาโรคเป็นราคาที่เหมาะสม

3.5) แรงจูงใจด้านองค์กร ภาพรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก และเมื่อพิจารณาในรายช้อย่อย พบว่า แรงจูงใจด้านองค์กรที่ผู้รับบริการให้ความสำคัญมากที่สุดคือ หน่วยงานมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก มากที่สุด และแรงจูงใจที่ผู้รับบริการให้ความสำคัญน้อยที่สุดคือ การบอกเล่าต่อๆกันมาจากคนที่รู้จัก

อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการเลือกใช้บริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 400 คน ผลการศึกษา พบว่า แรงจูงใจต่อการเลือกใช้บริการงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี ภาพรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก เนื่องจาก งานผู้ป่วยนอก ได้มีการปรับปรุงขั้นตอนบริการให้เป็นไปตามมาตรฐานอยู่เสมอและคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยใช้ผลการประเมินจากเกณฑ์ความพึงพอใจของกพร. ให้บริการที่มีคุณภาพตามมาตรฐาน เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ให้บริการพยาบาลตามขั้นตอนของการตรวจรักษาเพื่อให้ได้รับการดูแลที่ถูกต้องเหมาะสมและปลอดภัย ให้คำปรึกษาแนะนำ แก่ผู้รับบริการและญาติเกี่ยวกับการปฏิบัติตน การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและการดูแลสุขภาพเพื่อสุขภาพที่ดีของผู้รับบริการ มีการรวบรวม วิเคราะห์ข้อมูล ประเมินผลและปรับปรุงระบบการทำงานเพื่อพัฒนาคุณภาพระบบบริการ ผลการอธิบายรายด้าน พบว่าแรงจูงใจด้านสถานที่ ภาพรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก อธิบายได้ว่าผู้รับบริการให้ความสำคัญในด้านสถานที่ในระดับมาก อาจเนื่องจากว่าถ้าสถานที่ตั้งอยู่ใกล้ที่บ้านหรือที่ทำงานก็จะทำให้ผู้มารับบริการสะดวกที่จะมาใช้บริการมากขึ้น ซึ่งถ้ามีที่จอดรถที่สะดวกปลอดภัยและเพียงพอ รวมทั้งการคมนาคมไปมาสะดวกก็ยิ่งจะทำให้ผู้รับบริการมาใช้บริการได้ง่ายขึ้นอีก รวมทั้งการที่มีสถานที่นั่งรอรับบริการที่กว้างขวาง สะอาด ไม่แออัด เป็นระเบียบ ห้องน้ำสำหรับผู้มาใช้บริการสะดวกก็จะทำให้ช่วยเพิ่มการมาใช้บริการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริพันธ์ เวชสิทธิ์และคณะ (2531 : 54 -55) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่จะมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดของความพึงพอใจในด้านความสะดวกสบายของสถานที่ แรงจูงใจด้านบุคคล ภาพรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก อธิบายได้ว่าผู้รับบริการให้ความสำคัญในด้านบุคคลมาก อาจเนื่องจาก ตัวบุคคลซึ่งเป็นผู้ให้บริการมีความสำคัญกับการให้บริการ ถ้าผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความสุภาพ พูดจาดี ใช้ถ้อยคำที่เหมาะสมกระตือรือร้นในการให้บริการแล้วย่อมเป็นแรงจูงใจสำคัญต่อการมาใช้บริการ มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของธนินทร์รัฐ รัตนพงษ์ภิญโญ และ เสาวลักษณ์ เจียวพวง (2550) ได้ศึกษาความความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลโพธาราม โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ป่วยนอกจำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ป่วยนอกมีความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลโพธาราม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่น ด้านบุคลากร ด้านค่าใช้จ่าย แรงจูงใจด้านขั้นตอนและกระบวนการ ภาพรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก อธิบายได้ว่า ผู้รับบริการได้เห็นความสำคัญมากในด้านขั้นตอนและกระบวนการ ซึ่งไม่ว่าจะจะเป็นสามารถใช้บริการได้ทันที ไม่ต้องรอนานเกิน 30 นาที มีความปลอดภัยด้านทรัพย์สินของผู้รับบริการ มีบริการให้คำปรึกษา ตอบข้อซักถามโดยผู้เชี่ยวชาญอย่างถูกต้อง การบริการงานเป็นระบบ ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง (ตามบัตรคิว) มีอุปกรณ์ เครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัยปลอดภัย ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของอุไร ชำนาญคำ และคณะ (2539 : 286 - 295) ได้ศึกษาพฤติกรรมของบุคลากรและความ พึงพอใจในบริการของผู้รับบริการหลังการนำคิว ซี มาใช้ เพื่อพัฒนาคุณภาพบริการสาธารณสุขใน โรงพยาบาลยโสธร กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก จำนวน 200 คน ผลการวิจัยพบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในบริการในระดับมากในด้าน คุณภาพบริการ เหตุจูงใจด้านค่าใช้จ่าย ภาพรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก อธิบายได้ว่า ผู้รับบริการให้ความสำคัญในแรงจูงใจด้านค่าใช้จ่าย อยู่ในระดับมาก อาจเนื่องจากผลการวิจัยกลุ่มตัวอย่างใช้สิทธิการรักษาแบบบัตรทองมากที่สุดซึ่งไม่ต้องจ่ายเงินเป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการใช้บริการมาก ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของนพรัตน์ เจริญกิจ (2544 : 45) ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการในการบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี จำนวน 200 คน ผลการวิจัยพบว่า คะแนนความพึงพอใจของผู้มารับบริการพยาบาลงานผู้ป่วยนอกโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกรายด้านพบว่าความพึงพอใจที่อยู่ในระดับสูง ได้แก่ อธิบายและทำให้เกียรติของผู้ให้บริการ และด้านค่าใช้จ่ายในการมารับบริการ แรงจูงใจด้าน

6) ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการบริการ

จากผลการศึกษาพบว่า ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงบริการงานผู้ป่วยนอกสามารถจำแนกได้ดังนี้

1. ด้านสถานที่

- สะดวก สบายดี สถานที่สะอาด
- อยู่ใกล้บ้าน ไปกลับสบาย
- ใกล้บ้าน บริการดี คนไข้ไม่เยอะ

2. ด้านบุคคล

- ควรมีการประเมินตนเองเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ
- ประชาสัมพันธ์ควรมีมิตรไมตรีกับผู้ป่วย
- ขอให้รักษาระดับการให้บริการที่ต้ออย่างนี้ให้นานๆ
- นายแพทย์มีน้อยไม่อุ่นใจ
- แพทย์มาตรวจล่าช้าคอยนานเกินไป

3. ด้านขั้นตอนและกระบวนการ

- ดีที่มีเปิดตลอดบริการ 24 ชั่วโมง
- ควรจะมีระบบการเช็คประวัติที่รวดเร็ว ลดเอกสาร
- การบริการช้า ไม่กระตือรือร้น
- บริการดีมาก
- การบริการควรจะทำให้เป็นระบบมากกว่านี้ กล่าวคือ มีการแบ่งงานเป็น function แบ่งความรับผิดชอบตามหน้าที่ที่ได้รับ
- ดีทุกอย่าง
- ขอให้บริการด้วยความประทับใจ
- บริการประชาชนดี
- การบริการควรให้เร็วกว่านี้

จากข้อมูลทีกล่าวมานี้ นำกลับมาปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้รับบริการในงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี ซึ่งสามารถปรับปรุงบริการในด้านที่ผู้รับบริการมีแรงจูงใจต่อเรื่องนั้นน้อยให้มีแรงจูงใจมากขึ้น หรือที่มีแรงจูงใจในการมาใช้บริการมากอยู่แล้วให้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานมากขึ้น

10. การนำไปใช้ประโยชน์

1. ด้านสถานที่ จากผลการวิจัยจะเห็นว่ารายชื่อย่อยที่ผู้รับบริการเห็นความสำคัญอันดับแรกคือ มีที่จอดรถ/จอดรถได้สะดวก ปลอดภัยและเพียงพอ จะชี้ให้เห็นว่า การที่เขามาใช้บริการที่ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี เนื่องจากสถานที่ของเรามีที่จอดรถที่สะดวก ปลอดภัย สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย ซึ่งสถานบริการ อื่นๆสามารถที่จะนำไปปรับปรุงทำสถานที่จอดรถให้มีความเพียงพอกับความต้องการของผู้มารับบริการ และใน ประเด็นการดูแลรักษาปลอดภัยในทรัพย์สินของผู้รับบริการ ก็ควรจะพัฒนาระบบรักษาความปลอดภัยให้ได้ มาตรฐาน

2. ด้านบุคลากร จากผลการวิจัย เห็นว่าแรงจูงใจด้านบุคคลที่ผู้รับบริการให้ความสำคัญอันดับแรก คือ จนท. มีประสบการณ์ ความชำนาญ และความรู้ ซึ่งบุคลากรผู้ให้บริการที่ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี ต้องมีการพัฒนาทักษะ ความชำนาญ และพัฒนาองค์ความรู้อย่างต่อเนื่องอยู่เสมอเพื่อก่อให้เกิดความไว้วางใจกับ ผู้รับบริการ และในข้อดีของด้านบุคคลที่ต้องพัฒนา คือ พัฒนาทักษะการต้อนรับของบุคลากรด้านหน้าซึ่งได้แก่ ประชาสัมพันธ์ จนท.ห้องบัตร พยาบาลผู้ให้บริการด้านหน้า เป็นต้น ในประเด็นที่แพทย์มีน้อยและมาตรวจซ้ำ ควรจะมีกิจกรรมให้ผู้รับบริการทำขณะรอพบแพทย์ อย่างเช่น ให้ผู้รับบริการใช้บริการห้องสมุด บริการinetnet หรือกิจกรรมการให้ความรู้ต่างๆ เป็นต้น

3.ด้านขั้นตอนและกระบวนการ จากผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจชื่อย่อยที่ผู้รับบริการให้ ความสำคัญมากคือ มีความปลอดภัยในทรัพย์สินของผู้รับบริการ เนื่องจากบริการที่ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี ผู้มารับบริการแต่ละรายจะได้รับบริการหลายอย่าง เช่น ถ้ามาตรวจสุขภาพต้องมีการตรวจพิเศษต่างๆ เช่น เอกซเรย์ ตรวจคลื่นไฟฟ้าหัวใจ เจาะเลือด ทดสอบสมรรถภาพร่างกาย เป็นต้น ด้วยเหตุนี้แรงจูงใจที่ผู้รับบริการ เลือกว่าอันดับแรกคือความปลอดภัยของทรัพย์สิน ซึ่งเราต้องมีการพัฒนาในเรื่อง ความปลอดภัยในทรัพย์สินของ ผู้รับบริการ โดยอาจจุดให้บริการรับฝากของ เป็นต้น

4. ด้านค่าใช้จ่าย ควรจะมีการส่งเสริมการขาย หรือประชาสัมพันธ์หน่วยงานให้เป็นที่ รู้จัก Sales promotion เน้นหลักการคล้ายๆการตลาด วัตถุประสงค์ที่สำคัญ คือ เพื่อกระตุ้นกลุ่มลูกค้าที่ใช้ บริการประจำอยู่แล้วให้คงใช้บริการต่อไป หรือใช้บริการมากขึ้น เพื่อเปลี่ยนกลุ่มที่มาใช้บริการศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี เป็นครั้งคราว ให้หันมาใช้บริการเป็นประจำ และเพื่อดึงดูดลูกค้าใหม่ วิธีการส่งเสริมการขาย เช่น การลดราคาค่าตรวจพิเศษบางรายการ การบริการเชิงรุกให้กับลูกค้าทุกหน่วยงานไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานของ รัฐบาลหรือเอกชน

5. ด้านองค์กร ควรจะมีการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์ ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี เช่น

- การโฆษณา เพิ่มการสื่อข่าวสารในลักษณะบอกกล่าวเชิญชวนผู้บริโภค โดยผ่านสื่อมวลชน ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นวิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ เป็นต้น
- การประชาสัมพันธ์ เพิ่มช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี ให้ เป็นที่รู้จักมากขึ้น และกระจายข่าวไปตามแหล่งต่างๆให้ครอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบ

11. ความยุ่งยากในการดำเนินงาน / ปัญหา / อุปสรรค

จากการทำงานวิจัยครั้งนี้มีปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นสรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างมีความไม่สมบูรณ์ เนื่องจากมีการแจกแบบสอบถามให้ผู้รับบริการตอบในระหว่างที่รอ แพทย์ตรวจ ผู้รับบริการมีความจดจ่ออยู่กับการเข้าตรวจโรคทำให้ตอบข้อมูลบางส่วนไม่ครบถ้วน
2. เนื่องจากการตอบแบบสอบถามต้องส่งให้กับเจ้าหน้าที่และผู้วิจัยโดยตรงเก็บรวบรวม ทำให้ผู้รับบริการอาจให้ ข้อมูลที่ไม่ตรงกับความเป็นจริงได้

12. ข้อเสนอแนะ / วิจารณ์

1. ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการโรงพยาบาล เพื่อใช้ในการพัฒนาระบบงานผู้ป่วยนอก ร่วมกับงานวิจัยในครั้งนี้
2. ควรศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการของโรงพยาบาลเพื่อเป็นข้อมูลพิจารณาในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาลต่อไป

13. กิตติกรรมประกาศ

การศึกษานี้สำเร็จลงได้ด้วยด้วยความกรุณาของบุคคลหลายท่าน ขอขอบพระคุณ นายแพทย์दनัย ธีวันดา ผู้อำนวยการศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี และพันเอกนายแพทย์บวร แผลงภูทอง รองผู้อำนวยการที่ปรึกษาที่กรุณาช่วยเหลือให้การสนับสนุน ด้านนโยบาย งบประมาณ แนวทางการดำเนินงาน ความรู้ ด้านวิชาการต่าง ๆ ตลอดจนให้คำแนะนำต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ในการศึกษาในครั้งนี้

ขอขอบคุณ คุณนพภรณ์ แก้วคำไสย์ พยาบาลวิชาชีพ ชำนาญการ หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล สนับสนุนให้คำแนะนำ ขอขอบคุณ คุณละออ จันสุตะ นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ หัวหน้ากลุ่มยุทธศาสตร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้ให้คำปรึกษา ตลอดจนสนับสนุนด้านความรู้ในการวิจัยตลอดจนอ่าน ทบทวนงานวิจัย ขอขอบคุณ คุณจุฬารัตน์ ปรีศรานันท์ วิชาการสาธารณสุขชำนาญการที่กรุณาได้ให้คำแนะนำ และอีกท่านที่ให้คำแนะนำในการแปลผลการวิจัยคือ ผศ.ดร.เผ่าไทย วงศ์เหลา หัวหน้าภาควิชาสถิติประยุกต์ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ทุกท่านในงานที่ได้อนุเคราะห์ช่วยเก็บข้อมูล

นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเพื่อนร่วมงานทุกท่านและบุคคลที่ผู้วิจัย มิได้เอ่ยนามไว้ ณ.ที่นี้ ที่ให้ความสนับสนุนและเป็นกำลังใจมาโดยตลอด สุดท้ายนี้ขอขอบพระคุณผู้มารับบริการทุกท่านที่เสียสละเวลาในการให้ข้อมูลในการศึกษาวิจัยเป็นอย่างดียิ่ง ณ. โอกาสนี้ด้วย

14. เอกสารอ้างอิง

- กองงานพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข.(2542). **มาตรฐานการพยาบาลในโรงพยาบาล**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สามเจริญพานิชย์.
- กัลยา วานิชย์บัญชา.(2548) . **การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : บริษัท ธรรมสาร จำกัด.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2538).**เอกสารการสอนชุดวิชา จิตวิทยาการบริการมหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมมาธิราช หน่วยที่ 8. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.**
- ชมพูนุช และคณะ.(2542). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระศรีมหาโพธิ์**. อุบลราชธานี.
- ชุตินันท์ เสืออากาศ.(2553). **ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้สถานบริการด้านสุขภาพของบุคลากร มหาวิทยาลัยหัวเฉิมพระเกียรติ**. [ออนไลน์]. (อ้างเมื่อ 14 สิงหาคม 2554) จาก <http://www.p-tech.ac.th/research/res4.pdf>
- ชูศรี คูชัยสิทธิ์ และคณะ. (2542). **ความพึงพอใจต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอกในโรงพยาบาลศรีนครินทร์**. ศรีนครินทร์เวชสาร. 14(2) 90 – 100.
- ธนินท์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ และ เสาวลักษณ์ เจียวพวง.(2550). **การศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกกรณีศึกษา : โรงพยาบาลโพธาราม**. กรุงเทพฯ.

- ธานีรินทร์ ศิลป์จารุ. (2549). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. กรุงเทพฯ : วี อินเทอร์เน็ต.
- นพรัตน์ เจริญกิจ.(2544). ความพึงพอใจของผู้มารับบริการพยาบาลงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล บ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี.
- บุญใจ ศรีสถิตยัณรากร.(2550). ระเบียบวิธีการวิจัยทางพยาบาลศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : บริษัท ยู แอนด์ไอ อินเทอร์เน็ตมีเดีย จำกัด.
- ปรียา ครามะคำ.(2538). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ ณ แผนก ผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี. วารสารวิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว. 6 (กรกฎาคม-ธันวาคม) .
- พนิดา มหาเจริญกุล.(2550). ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการโรงพยาบาลของคนในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร. หน้า 3. (ออนไลน์) . (อ้างเมื่อ 17 กรกฎาคม 2554) จาก <http://dr.acc.chula.ac.th/handle/123456789/320>
- พลากร สืบสำราญ. (2554). การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS . อุบลราชธานี : วิทยาลัยแพทย์ ศาสตร์และการสาธารณสุข มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- วิมลศรี ศรีสุพรรณ และมะลิจิตร์ ศิริวัฒน์นามชานนท์. (2536). ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบุรีรัมย์. วารสารการแพทย์โรงพยาบาลศรีสะเกษ สุรินทร์ บุรีรัมย์.
- ศักดิ์ชัย จำพิมาย และสินธุ ศรีคุณ.(2543). การประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อ บริการงาน ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสกลนคร.
- ศิริพร ตันติพลูวินัย. (2538). “การพัฒนาศักยภาพการบริหารการพยาบาลเพื่อคุณภาพการพยาบาล” งามาธิปดีสาร. (พฤษภาคม – สิงหาคม) : 75- 83.
- สุรินทร์ นิยมางกูร. (2541). เทคนิคการสุ่มตัวอย่าง. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุวิมล กฤษศยาสาสน์.(2554). องค์ประกอบที่เป็นเหตุจูงใจในการเลือกรับบริการของผู้ป่วยนอกที่ วิทยาลัย แพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล. (ออนไลน์) . (อ้างเมื่อ 15 กรกฎาคม 2554) <http://www.kcn.ac.th/vijai/research50/vijai/research/research-listold.htm>
- หลุย จำปาเทศ. (2538). จิตวิทยาการจูงใจ. กรุงเทพมหานคร : บริษัทสามัคคีสานส์ จำกัด.
- Aday, Lu ann. and Andersen, Ronald. (1975). “Theoretical and methodology issue in sociology study of satisfaction with medical Care” **Social Science and Medicine.** : 40 – 43.
- Suprachit Kabcome.(2543). การพัฒนาการให้บริการ (Nanosoft Marketing Series). (ออนไลน์). (อ้างเมื่อ 17 กรกฎาคม 2554) จาก <http://www.nanosoft.co.th/maktip11.htm>
- Yamane, T. (1973). **Statistics : an introductory analysis.** 3rd ed. New York : Harper & Row.

ขอรับรองว่า ผลงานดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ

(ลงชื่อ).....ผู้เสนอผลงาน
 (นางสาวปิยะรัตน์ จันทร์ส่อง)
 ตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
 วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

ได้ตรวจสอบแล้วขอรับรองว่าผลงานดังกล่าวข้างต้นถูกต้องตรงกับความเป็นจริงทุกประการ

(ลงชื่อ)
 (นางนพภรณ์ แก้วคำไสย์)
 ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพ ระดับชำนาญการ
 วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

(ลงชื่อ).....
 (พอ.นพ.บวร แมลงภูทอง)
 ตำแหน่ง รองผู้อำนวยการศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี
 วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

(ลงชื่อ).....
 (นายदनัย ธีวันดา)
 ตำแหน่ง ผู้อำนวยการศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี
 วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

(ข) ข้อเสนอแนะแนวคิด / วิธีการเพื่อพัฒนางานหรือปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.ผลงานชื่อเรื่อง การพัฒนาศักยภาพผู้ให้บริการด้านหน้า (ยิ้มสวย หน้าใส ใส่ใจผู้รับบริการ)

2.ระยะเวลาที่ดำเนินการ มีนาคม 2555

3.สรุปเค้าโครงเรื่อง

3.1 หลักการและเหตุผล

จากการวิจัยครั้งนี้เราได้เห็นถึงผลสรุปของการวิจัยว่าผู้ให้บริการเห็นสำคัญในด้านบุคคลมากที่สุดซึ่งแสดงให้เห็นว่าด่านแรกที่ผู้มารับบริการต้องติดต่อคือผู้ให้บริการที่อยู่ด่านหน้าและจากการให้บริการในแผนกผู้ป่วยนอกพบสภาพปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ดังนี้ ผู้รับบริการไม่ทราบขั้นตอนการรับบริการ ผู้รับบริการไม่พึงพอใจในการให้บริการบางรายการ ผู้รับบริการไม่ได้รับการประเมินโดยพยาบาลวิชาชีพกรณีที่มีอาการรุนแรงมาก และอื่นๆ สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นมูลเหตุจูงใจในการพัฒนาระบบบริการผู้ป่วยนอก โดยเน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางได้รับความสะดวกและมีความสุขทุกขั้นตอนขณะอยู่ในแผนกผู้ป่วยนอก และเพื่อเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรช่วยให้บุคลากรด้านหน้ามีพฤติกรรมที่ดีต่อการให้บริการทำให้ช่วยสร้างความประทับใจกับผู้รับบริการ ลดความวิตกกังวลต่อการมาติดต่อรับบริการและจากอาการเจ็บป่วย อีกทั้งยังเป็นปัจจัยสนับสนุนให้ผู้รับบริการร่วมมือในการรักษา ช่วยให้หน่วยงานสามารถจัดระบบบริการให้คล่องตัวดียิ่งขึ้น และช่วยป้องกันการเกิดข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการได้ จากได้ให้ความสนใจและเห็นความสำคัญในด้านองค์กรในระดับมากแต่ยังอยู่ไม่ค่อยมีคนรู้จักองค์กรของเราเท่าไรทำให้เราคิดที่จะทำให้อุบลลากรมีความพร้อมสำหรับการให้บริการในด้านต่างๆสำหรับผู้มารับบริการและเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน

ดังนั้นจากเหตุผลข้างต้นนั้น ทางกลุ่มส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี จึงได้เกิดโครงการเกิดการ พัฒนาศักยภาพผู้ให้บริการด้านหน้า (ยิ้มสวย หน้าใส ใส่ใจบริการ) เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจอยากมาใช้บริการ และรู้จักการบริการของศูนย์อนามัยอย่างถ่องแท้

3.2 บทวิเคราะห์

กลุ่มส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี ได้มีการเปิดให้บริการที่มุ่งเน้นการส่งเสริมสุขภาพทั้งเชิงรุกและเชิงรับ เป็นหลักและยังมีการให้บริการในด้านการรักษาพยาบาลทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ ร่วมด้วย ตลอดจนคลินิกส่งเสริมสุขภาพวัยต่างๆที่เปิดให้บริการแก่ประชาชน เพื่อเป็นการพัฒนาระบบการบริการให้เกิดประสิทธิภาพและให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการให้มากที่สุดแล้วจึงจำเป็นต้องทำการศึกษาวิจัยในเรื่องการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการบริการ เพื่อที่จะได้จะไปปรับปรุงหรือพัฒนาคุณภาพบริการด้านต่างๆและก่อนที่จะเข้าใจในหลักการของบริการนั้นต้องจำเป็นต้องเข้าใจความต้องการพื้นฐานของผู้ป่วยก่อน เพราะผู้รับบริการก็มีมนุษย์บุคคลหนึ่ง แต่ความเจ็บป่วยนั้นทำให้ความสามารถทางด้านร่างกายและจิตใจของผู้รับบริการถูกจำกัดลง ผู้รับบริการจึงไม่สามารถตอบสนองได้ตามความต้องการของตนเอง นอกจากนี้ผู้รับบริการแต่ละรายมาจากครอบครัว ชนบทชนนิยม วัฒนธรรม ความเชื่อและค่านิยมที่แตกต่างกัน จึงทำให้มีระดับความต้องการที่แตกต่างกัน ความคาดหวังเกี่ยวกับบริการพยาบาลที่ได้รับก็แตกต่างกัน ดังนั้นการให้บริการจึงต้องอาศัยพื้นฐานความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการของผู้ป่วยแต่ละคนด้วย เพราะการบริการเป็นสิ่งที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง ที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ ฉะนั้นบุคลากรที่ให้บริการในจุดบริการต่างๆของศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลฯ ต้องเข้าใจถึงความต้องการพื้นฐานของมนุษย์เสียก่อนเพื่อให้เกิดการบริการสู่ความเป็นเลิศ โดยได้วางแผนการดำเนินงานดังนี้

ขั้นตอนในการดำเนินงาน

1. วางแผนดำเนินงาน
2. เสนอขออนุมัติโครงการ
3. ประสานวิทยากร สถานที่จัดอบรม
4. จัดอบรมจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ ผู้ให้บริการด้านหน้า หลักสูตร 1 วัน
5. สรุปผลโครงการ

3.3 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. กระตุ้นให้บุคลากรแต่ละคนมีการพัฒนาศักยภาพตนเองเพื่อให้มีจิตบริการในการที่จะให้บริการประชาชน เพื่อให้เกิดบริการสู่ความเป็นเลิศ
2. ผู้รับบริการได้รับบริการที่มีคุณภาพ ประทับใจ
3. ลดข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ
4. ผู้รับบริการรู้จักบริการของศูนย์อนามัย
5. นำผลการศึกษาที่ได้ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ
6. มีการประเมินผลโครงการอบรมบุคลากรด้านหน้าเรื่องการสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการของงานผู้ป่วยนอก ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลฯ

3.4 ตัวชี้วัดความสำเร็จ

1. ลดอัตราข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ
2. แบบประเมินความพึงพอใจงานผู้ป่วยนอกอยู่ในระดับดี

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าผลงานดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ

(ลงชื่อ)ผู้ขอรับการคัดเลือก

(นางสาวปิยะรัตน์ จันทร์ส่อง)

ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพ ระดับชำนาญการ

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....