

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาคุณภาพของการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งสรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะตามลำดับ ดังนี้

1. ความมุ่งหมายของการวิจัย
2. วิธีดำเนินงานวิจัย
3. สรุปผลการวิจัย
4. อภิปรายผล
5. ข้อเสนอแนะ
 - 5.1 ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้
 - 5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

ความมุ่งหมายของการทำวิจัย

เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชาชนที่มาขอรับบริการ แผนกผู้ป่วยนอก ของโรงพยาบาลบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยการกำหนดโควตา ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 70 คน แล้วใช้วิธีการเลือกแบบบังเอิญ เพื่อให้ได้ตามจำนวนที่ต้องการ
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยขึ้นเอง มี 3 ลักษณะ ได้แก่ แบบตรวจสอบรายการ แบบมาตราส่วนประมาณค่า และแบบปลายเปิด โดยมีอาจารย์ที่ปรึกษาและมีผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำในการพัฒนาเครื่องมือ แล้วนำเครื่องมือที่ได้ไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9441

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้จัดส่งหนังสือขอความร่วมมือพร้อม นำแบบสอบถามด้วยตนเองไปยังแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อขอความ อนุเคราะห์และขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม แบบสอบถามจำนวน 70 ฉบับ ได้รับคืน 70 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100.00

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บได้ไปวิเคราะห์โดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรม สำเร็จรูปทางสถิติ การวิเคราะห์ข้อมูลดำเนินการ ดังนี้

4.1 การศึกษาสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์ด้วยจากแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ (Percentage) เสนอข้อมูลเป็นตารางแสดงจำนวนร้อยละ

4.2 ศึกษาคุณภาพของการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ วิเคราะห์ด้วยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation) เสนอข้อมูล เป็นตารางประกอบความเรียง

4.3 ข้อเสนอแนะที่เป็นคำถามปลายเปิด ใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) โดยจัดคำตอบเข้าประเด็นเดียวกันแล้วแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ เสนอข้อมูลเป็นตารางประกอบ คำอธิบาย

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาคุณภาพของการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพของการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความสะดวกในการใช้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการและ ด้านความพร้อมที่จะให้การรักษาพยาบาล สำหรับด้านที่พบว่าอยู่ในระดับมาก จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านอัตรยาชัยไมตรี ด้านการให้ความรู้ คำแนะนำ และคำปรึกษา ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้ ด้านจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ และด้านราคา

2. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า เพิ่มจำนวนแพทย์และ พยาบาลให้เพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการ จัดระบบคิวบริการที่สามารถลดปัญหาการรอคอยและ

ความสับสนของลำดับผู้รับบริการ จัดที่จอดรถให้เพียงพอ และจัดให้มีจำนวนห้องน้ำที่เพียงพอและ สะดวกแก่การใช้ ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากศึกษาคุณภาพของการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ มีประเด็นที่ค้นพบอันจะเป็นข้อมูลไปสู่การวางแผนเพื่อปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบุรีรัมย์ ให้ดียิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงได้อภิปราย ดังนี้

1. คุณภาพของการบริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการได้รับการดูแลเอาใจใส่จากผู้ให้บริการ ได้รับการรักษาที่ถูกต้อง รวดเร็ว มีความปลอดภัย และอาจเป็นผลมาจากการที่โรงพยาบาลบุรีรัมย์ มีทีมแพทย์ และพยาบาลที่เชี่ยวชาญ มีคุณภาพสูง มีการรักษาพยาบาลดี มีมาตรฐาน มีแพทย์ผู้ชำนาญเฉพาะโรค สามารถรักษาโรคที่ซับซ้อนได้ และมีเครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัยพร้อมให้การรักษาพยาบาล ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในบริการของแผนกผู้ป่วยนอก ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อนงค์ เอื้อวัฒนา (2542: 95-97) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอำนาจเจริญ พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการอยู่ในระดับปานกลาง

2. เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า คุณภาพของการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1. ด้านความสะดวกในการใช้บริการ ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพของการบริการด้านความสะดวกในการใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ เนื่องจากโรงพยาบาลบุรีรัมย์ เป็นโรงพยาบาลของรัฐ และการที่รัฐบาลมีนโยบายการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงบริการให้ได้มากที่สุด ทำให้มีผู้ป่วยไปรับบริการเป็นจำนวนมาก ในขณะที่เจ้าหน้าที่มีไม่เพียงพอ เจ้าหน้าที่เกิดความเครียดในการให้บริการ ส่งผลให้ผู้มารับบริการไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วิภาวดี สายนำทาน (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมหาราชนครเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ความสะดวกในการใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

2.2 ด้านอรรถาศัยไมตรี ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพของการบริการด้านอรรถาศัยไมตรีอยู่ในระดับมาก เพราะว่า ด้านอรรถาศัยไมตรีและการให้เกียรติของผู้ให้บริการ พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยผู้รับบริการส่วนใหญ่เห็นว่าได้รับการเอาใจใส่ในบริการที่ได้รับ ตั้งแต่การแสดงออกของบุคลากร ผู้ให้บริการทุกระดับของโรงพยาบาล โดยเฉพาะ

แพทย์และพยาบาล มีพฤติกรรมแสดงออกที่ดี คือ สีน้าอึมเข้มแจ่มใส ใจเย็น ควบคุมอารมณ์ได้ ลักษณะเป็นมิตรและเป็นกันเอง เห็นใจและเข้าใจผู้ป่วย แสดงออกถึงความกระตือรือร้น เต็มใจ พร้อมให้บริการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ จิตติมา ชีรพันธุ์เสถียร (2549 : 98) ที่ศึกษาเรื่อง การศึกษาคุณภาพบริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) สาขาพร้อมมิตร ผลการศึกษาพบว่า อخصาศัยไม่ตรีในการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง

2.3 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพของการบริการด้าน ความเป็นรูปธรรมของบริการ อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ เนื่องจาก โรงพยาบาลบุรีรัมย์ มีจำนวน ผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกมากขึ้น และในบางครั้งก็มีผู้ป่วยจำนวนมากมารับบริการพร้อมกันใน เวลาเดียวกัน ทำให้การบริการที่โรงพยาบาลจัดบริการไม่เพียงพอกับความต้องการ เช่น จำนวนที่ นั่งไม่เพียงพอ จำนวนห้องน้ำมีไม่เพียงพอ สถานที่จอดรถมีไม่เพียงพอ จึงทำให้ผู้รับบริการ ไม่ พึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอแนะของ ผู้รับบริการ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของจิตติมา ชีรพันธุ์เสถียร (2549 : 98) ที่ศึกษาเรื่อง การศึกษาคุณภาพบริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบ้านแพ้ว(องค์การมหาชน) สาขาพร้อมมิตร ผลการศึกษาพบว่า ความสะดวกในการใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

2.4 ด้านการให้ความรู้ คำแนะนำ และคำปรึกษา ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพของ การบริการด้านการให้ความรู้ คำแนะนำ และคำปรึกษา อยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่า จากการ ให้คำปรึกษาด้านสุขภาพ ก่อให้เกิดประโยชน์หลายประการต่อตัวผู้มารับบริการ ได้แก่ ช่วยให้ผู้มา รับบริการเกิดกำลังใจที่จะเผชิญต่อความเจ็บป่วย เพราะการให้คำปรึกษา ทำให้ผู้มารับบริการได้รับ กำลังใจ ช่วยลดความวิตกกังวลและมองเห็นแนวทางที่ถูกต้องในการปฏิบัติตัว ตลอดจนช่วยให้ผู้ มารับบริการสามารถดูแลตนเองได้ในระยะยาว ซึ่งไม่สอดคล้องผลการศึกษาของ จิตติมา ชีรพันธุ์เสถียร (2549 : 98) ที่ศึกษาเรื่อง การศึกษาคุณภาพบริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล บ้านแพ้ว(องค์การมหาชน) สาขาพร้อมมิตร ผลการศึกษาพบว่า การให้ความรู้ คำแนะนำ และ คำปรึกษาอยู่ในระดับน้อย

2.5 ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้ ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพของการบริการด้าน ความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ ความน่าเชื่อถือของคุณภาพบริการทางการแพทย์ เช่น เชื่อถือในความสามารถ ความรู้ ความชำนาญของบุคลากรทางการแพทย์ ความเชื่อมั่นใน การรักษา สามารถช่วยชีวิตได้ จึงทำให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในบริการของบุคลากรทาง การแพทย์ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สงบ ปิ่นทวงศ์ (2549 :51) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อความเชื่อมั่นในบริการ อยู่ในระดับมาก

2.6 ด้านความพร้อมที่จะให้การรักษาพยาบาล ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพของการบริการด้านความพร้อมที่จะให้การรักษาพยาบาล อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะโรงพยาบาลบุรีรัมย์ เป็นโรงพยาบาลของรัฐ ซึ่งปัจจุบันผู้รับบริการมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น ในขณะที่บุคลากรทางการแพทย์ และอุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมีศักยภาพเท่าเดิมหรือลดลงกว่าเดิม จึงทำให้การบริการด้านความพร้อมที่จะให้การรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลบุรีรัมย์ ไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้มารับบริการที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของจิตติมา ชีรพันธุ์เสถียร (2549 : 98) ที่ศึกษาเรื่อง การศึกษาคุณภาพบริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) สาขาพร้อมมิตร ผลการศึกษาพบว่า ความพร้อมที่จะให้การรักษาพยาบาลอยู่ในระดับปานกลาง

2.7 ด้านจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพของการบริการด้านจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ เนื่องจากการบริการด้านสุขภาพเป็นงานที่มีพื้นฐานทางจริยธรรมนั่นคือ เป็นวิชาชีพที่เกิดจากเมตตาธรรมและความเอื้ออาทร เสียสละเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น ซึ่งเป็นการปฏิบัติต่อผู้ป่วยในฐานะที่มนุษย์พึงปฏิบัติต่อกัน ได้แก่ ความเอื้ออาทร ความเชื่อถือไว้วางใจ ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องมีจริยธรรมที่ให้บริการกับผู้ป่วย เนื่องจากการให้บริการนั้นกระทำกับคน มีชีวิตจิตใจ และเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความเป็นความตายของมนุษย์ ผู้ป่วยจึงมีความคาดหวังว่าผู้ให้บริการจะมีจรรยาบรรณของวิชาชีพ เช่น ไม่เปิดเผยความลับของผู้ป่วยและเรื่องการรักษาที่สมควรภาคไม่แบ่งชั้นวรรณะ การที่เจ้าหน้าที่บอกให้ทราบว่าทำอะไรก่อนลงมือปฏิบัติกาพยาบาล สอดคล้องกับผลการศึกษาของทิพวัลย์ เบ็ญจรัตน์ (2547 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาพฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพิจิตร ตามกรอบแนวคิดจรรยาบรรณพยาบาลของสมาคมพยาบาลแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2546 ผลการศึกษาพบว่าพฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโดยรวมอยู่ในระดับมาก

2.8 ด้านราคา ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพของการบริการด้านราคา อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะ โรงพยาบาลบุรีรัมย์เป็นโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ผู้มารับบริการจะเสียค่าบริการในราคาที่ถูก ผู้รับบริการส่วนใหญ่ของโรงพยาบาลบุรีรัมย์ ใช้สิทธิบัตรทองเมื่อผู้รับบริการแสดงหลักฐานสิทธิก็จะได้รับบริการ โดยไม่เสียค่าบริการ และ โรงพยาบาลบุรีรัมย์เป็นโรงพยาบาลที่อยู่ในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ผู้มารับบริการเมื่อแสดงหลักฐานใช้สิทธิ ก็ไม่ต้องเสียค่าบริการจึงเป็นเหตุให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ลลิตา กระจ่างโพธิ์ (2546 : 50-51) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการใน โครงการ

ประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาทรักษาทุกโรคและเป็นผู้ที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอก ของ โรงพยาบาล จิตเวชนครราชสีมา พบว่า ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านค่าจ่ายอยู่ในระดับมาก

3. ข้อเสนอแนะอื่นๆและความคิดเห็นเพิ่มเติม เพื่อหาแนวทางปรับปรุงและพัฒนา การบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการ ได้รับบริการที่ดี เช่น จัดระบบคิวบริการที่สามารถลดปัญหา การรอคอยและความสับสนของลำดับผู้รับบริการ เพิ่มจำนวนแพทย์เวรและพยาบาลในแต่ละวันให้ เพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการใช้เวลาในการรอก่อนน้อยลง และได้รับบริการ มากขึ้น ปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้เอื้ออำนวยต่อการใช้บริการ เช่น จัดให้มีจำนวนห้องน้ำที่ เพียงพอและสะดวกแก่การใช้ จัดที่จอดรถให้เพียงพอ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องคุณภาพของการบริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบุรีรัมย์ ทำให้มี ข้อเสนอแนะดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1. จากผลการศึกษาคุณภาพของการบริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบุรีรัมย์ พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านธรรมาภิบาล ด้านการให้ความรู้ คำแนะนำ และ คำปรึกษา ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้ ด้านจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ และด้านราคา ฉะนั้น ควรรักษาระดับการให้บริการให้มีมาตรฐาน อย่างต่อเนื่อง พัฒนาความสามารถและทักษะต่างๆ ให้มีความพร้อมทันต่อสถานการณ์ ที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

2. จากผลการศึกษาคุณภาพของการบริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบุรีรัมย์ พบว่า ควรพัฒนา ทั้ง 3 ด้านที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความสะดวกในการใช้บริการ ด้านความ เป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความพร้อมที่จะให้การรักษายาบาล เพื่อให้ผู้รับบริการแผนก ผู้ป่วยนอกได้รับบริการที่ดีที่ตอบสนองความต้องการการ ใช้บริการซึ่งจะส่งผลให้มีคุณภาพของ การบริการมากขึ้น เช่น ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นหรือซ้ำซ้อนในการบริการลง และควรเพิ่มจำนวน แพทย์เวรและพยาบาลในแต่ละวันให้เพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการใช้เวลาใน การรอก่อนน้อยลง ปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้เอื้ออำนวยต่อการใช้บริการ เช่น จัดให้มีจำนวน ห้องน้ำที่เพียงพอและสะดวกแก่การใช้ จัดที่จอดรถให้เพียงพอ

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการของโรงพยาบาลบุรีรัมย์กับโรงพยาบาลอื่นๆ เพื่อนำผลการวิจัยมาปรับปรุง หรือพัฒนาโรงพยาบาลบุรีรัมย์ให้ดีขึ้น เป็นที่ยอมรับของผู้มารับบริการมากขึ้น

2. ควรมีการศึกษาความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อเป็นแนวทางในการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University