

การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการพยาบาลผู้ป่วยนอก: กรณีศึกษา โรงพยาบาลเทพรัตนนครราชสีมา

วราพงษ์ สายโสภณ*

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่องฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินประสิทธิภาพ ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ป่วยที่เข้ารับบริการรักษาพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเทพรัตนนครราชสีมา กลุ่มตัวอย่างมี 2 กลุ่ม ได้แก่ ผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน และหัวหน้าแผนกหรือผู้แทน จำนวน 5 คน จาก 7 แผนก เครื่องมือการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์เชิงลึก

ผลการวิจัย พบว่า (1) ผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุระหว่าง 31 – 35 ปี ส่วนใหญ่เข้ารับบริการแผนกศัลยกรรมกระดูกและข้อ (2) การประเมินประสิทธิภาพที่ระดับมีประสิทธิภาพมาก เช่น ไม่เปิดเผยข้อมูลของผู้รับบริการสู่สาธารณชน เป็นต้น เมื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการผู้ป่วยนอกของแต่ละแผนก พบว่า มีประสิทธิภาพในการให้บริการไม่แตกต่างกัน (3) ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการผู้ป่วยนอกโดยภาพรวมอยู่ที่ระดับพึงพอใจมาก เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการผู้ป่วยนอกของแต่ละแผนกพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ แผนกศัลยกรรมกระดูกและข้อ แผนกจิตเวช และด้านความคาดหวังต่อการให้บริการผู้ป่วยนอกโดยภาพรวมผู้รับบริการมีความคาดหวังที่ระดับคาดหวังมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังต่อการให้บริการผู้ป่วยนอกของแต่ละแผนกพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ แผนกศัลยกรรมกระดูกและข้อ แผนกจิตเวช (4) หัวหน้าแผนกหรือผู้แทนมีความเห็นว่าในด้านบริบทโรงพยาบาล คือ โรงพยาบาลเทพรัตนนครราชสีมาโตแบบก้าวกระโดด ด้านปัจจัยนำเข้า ในแต่ละแผนกมีการวางแผนการดำเนินงานของตนเอง ด้านกระบวนการ จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอ และด้านผลลัพธ์สถานที่ให้บริการอยู่ไกลกัน (5) ด้านข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ รอนาน

คำสำคัญ: การประเมินประสิทธิภาพ, การให้บริการผู้ป่วยนอก

*พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ กลุ่มพัฒนาการส่งเสริมสุขภาพวัยทำงาน ศูนย์อนามัยที่ 9 นครราชสีมา

1. บทนำ

การพัฒนาประเทศในระยะแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 – 2564) เป็นการสร้างภูมิคุ้มกันในด้านต่าง ๆ โดยมุ่งเน้น 6 ทู่น ได้แก่ ทู่นมนุษย์ ทู่นสังคม ทู่นกายภาพ ทู่นทางการเงิน ทู่นทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และทู่นทางวัฒนธรรมมาใช้ประโยชน์อย่างบูรณาการและเกื้อกูลกัน ก้าวสู่สังคมและเศรษฐกิจสีเขียวที่มีแบบแผนการผลิตและบริการอย่างยั่งยืนและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม สร้างความยั่งยืนของภาคเกษตรและความมั่นคงด้านอาหารและพลังงาน รวมทั้งการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน ควบคู่ไปกับการเสริมสร้างระบบ ธรรมนูญในทุกระดับ และทุกระดับ มุ่งสู่การอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างมีความสุขและเป็นธรรม (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560)

จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 สะท้อนให้เห็นว่า นอกจากเศรษฐกิจแล้ว แผนพัฒนาฯ ดังกล่าวยังให้ความสำคัญกับการบริการ ภูมิคุ้มกัน การเสริมสร้างระบบธรรมนูญเพื่อให้สังคมสามารถดำเนินต่อไปได้อย่างปกติสุข หลายหน่วยงานได้เล็งเห็นความสำคัญดังกล่าว จึงได้กำหนดนโยบายเพื่อให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 กระทรวงสาธารณสุข เป็นอีก 1 องค์กรที่ให้ความสำคัญในประเด็นดังกล่าว สังเกตได้จากภารกิจ สำนักงานพยาบาล กรมการแพทย์ ได้กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติการพยาบาลผู้ป่วยนอกขึ้น เพื่อให้รับบริการหรือผู้บริการได้รับมาตรฐานเดียวกัน อันจะเป็นการอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างมีความสุขและเป็นธรรม

สำนักงานพยาบาล กรมการแพทย์ (2545) ได้กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติการพยาบาลผู้ป่วยนอกเพื่อเป็นข้อกำหนดให้พยาบาลนำไปปฏิบัติการดูแลผู้ให้บริการตั้งแต่เริ่มเข้ามาใช้บริการในหน่วยงานบริการ จนออกจากหน่วยบริการ ประกอบด้วย 9 มาตรฐาน ดังนี้ (1) การพยาบาลในระยะก่อนการตรวจรักษา เช่น การตรวจคัดกรอง การประเมินและเฝ้าระวังอาการผู้ให้บริการต่อเนื่อง เป็นต้น (2) การพยาบาลในระยะขณะตรวจรักษา ดูแลและเฝ้าระวังให้กระบวนการรักษาของแพทย์เป็นไปอย่างสะดวก ปลอดภัย รวดเร็ว (3) การพยาบาลในระยะหลังการตรวจรักษา ดูแลประสานการส่งต่อ ให้ผู้ให้บริการได้รับการบริการสุขภาพตามแนวทางการรักษาพยาบาลต่อเนื่อง (4) การดูแลต่อเนื่อง ดูแลผู้ให้บริการ ในการตรวจรักษาพยาบาลอย่างต่อเนื่อง ตามมาตรฐานหรือแนวทางการส่งต่อ (5) การสร้างเสริมสุขภาพ เพื่อสร้างเสริมสุขภาพของผู้ให้บริการ โดยมุ่งเน้นการป้องกันปัญหาสุขภาพที่อาจเกิดขึ้น (6) การคุ้มครองภาวะสุขภาพ เพื่อความปลอดภัยของผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่อง (7) การให้ข้อมูลและความรู้ด้านสุขภาพ ให้ข้อมูลและความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมการดูแลสุขภาพตนเองของผู้ให้บริการ (8) การพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย โดยเคารพศักดิ์ศรีและคุณค่าความเป็นมนุษย์ ตลอดจนการพิทักษ์สิทธิตามขอบเขต (9) การบันทึกทางการพยาบาล เป็นลายลักษณ์อักษรอย่างเป็นระบบ เพื่อสื่อสารกับทีมงาน

แม้จะมีมาตรฐานการปฏิบัติการพยาบาลผู้ป่วยนอก แต่ยังคงพบว่า พยาบาลเองไม่ได้ปฏิบัติตามแนวทางดังกล่าว ซึ่งส่งผลต่อการให้บริการและผู้รับบริการ องค์กรที่กำลังประสบปัญหาดังกล่าว คือ

โรงพยาบาลเทรัตนันครราชสีมา เนื่องจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา ได้กำหนดให้โรงพยาบาลเทรัตนันครราชสีมา เป็นโรงพยาบาลประจำจังหวัด ควบคู่ไปกับโรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา เนื่องจากมีผู้รับบริการจำนวนมาก โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมาให้บริการเกินขีดความสามารถที่ตั้งไว้ โรงพยาบาลเทรัตนันครราชสีมาจึงได้รับมอบหมายให้ช่วยลดความแออัดจำนวนผู้ป่วยของโรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา โดยดูแลผู้รับบริการ จำนวน 5 อำเภอหลัก ได้แก่ อำเภอเมืองนครราชสีมา อำเภอขามทะเลสอ อำเภอด่านขุนทด อำเภอสูงเนินและอำเภอสีคิ้ว ด้วยเหตุนี้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมาได้เล็งเห็นถึงปัญหาการเข้ารับบริการอย่างทั่วถึง และมีคุณภาพมาตรฐานเดียวกัน จึงได้อนุมัติงบประมาณจัดตั้งโรงพยาบาลเทรัตนันครราชสีมาขึ้นมา เพื่อรองรับความต้องการของผู้รับบริการที่มีเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

จากการดำเนินงานที่ผ่านมาของโรงพยาบาลเทรัตนันครราชสีมาตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา พบว่าโรงพยาบาลเทรัตนันครราชสีมาประสบปัญหาผู้เข้ารับบริการผู้ป่วยนอกมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทีมผู้บริหารได้มีการพัฒนาระบบการบริการ การรักษา การส่งเสริม การฟื้นฟู และป้องกันตามมาตรฐานวิชาชีพให้ครอบคลุมทุก ๆ ด้าน บริการตรวจรักษาผู้ป่วยโรคทั่วไป ตรวจเฉพาะทางสาขา สูติกรรม ศัลยกรรมทั่วไป อายุรกรรม กุมารเวชกรรม ศัลยกรรมกระดูกและข้อ จักษุวิทยา อารุรกรรม ผิวหนัง แพทย์แผนไทย แพทย์ทางเลือก เวชศาสตร์ฟื้นฟู ทันตกรรม นอกจากนี้โรงพยาบาลเทรัตนันครราชสีมายังเป็นศูนย์รับส่งต่อผู้ป่วย ในเขตอำเภอเมืองนครราชสีมา อำเภอขามทะเลสอ อำเภอด่านขุนทด อำเภอสูงเนิน และอำเภอสีคิ้ว แบบ one stop service โดยมีบุคลากร แพทย์ จำนวน 25 คน ทันตแพทย์ จำนวน 4 คน เภสัชกร จำนวน 9 คน พยาบาลวิชาชีพ จำนวน 139 คน และสหวิชาชีพ จำนวน 194 คน เป็นกำลังขับเคลื่อนในการให้บริการ (โรงพยาบาลเทรัตนันครราชสีมา, 2560)

เมื่อพิจารณาจำนวนผู้เข้ารับบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเทรัตนันครราชสีมาตลอดระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2555 – 2559) พบว่า พ.ศ. 2555 มีผู้เข้ารับบริการผู้ป่วยนอกจำนวน 18,290 ราย ปี พ.ศ. 2556 จำนวน 49,990 ราย ปี พ.ศ. 2557 จำนวน 54,819 ราย ปี พ.ศ. 2558 จำนวน 76,395 ราย และปี พ.ศ. 2559 จำนวน 118,731 ราย ตามลำดับ (โรงพยาบาลเทรัตนันครราชสีมา, 2560) จากรายงานจำนวนผู้รับบริการผู้ป่วยนอก สะท้อนให้เห็นว่า จำนวนเพิ่มผู้เข้ารับบริการมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และมีแนวโน้มจะเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ เนื่องจาก โรงพยาบาลเทรัตนันครราชสีมา มีความพร้อมทั้งด้านบุคลากรและเครื่องมือที่ทันสมัย ส่งผลให้ผู้รับบริการให้ความไว้วางใจเข้ารับบริการ

จากการเปลี่ยนแปลงด้านจำนวนผู้เข้ารับบริการผู้ป่วยนอก ส่งผลให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมา ซึ่งสามารถสรุปประเด็นปัญหาจากกล่องรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการได้ดังนี้ (1) พยาบาลแผนกผู้ป่วยนอกให้บริการล่าช้า รอนาน (2) พยาบาลแผนกผู้ป่วยนอกไม่มีใจให้บริการ ไม่มีความเป็นกัลยาณมิตร (3) พยาบาลแผนกผู้ป่วยนอกให้บริการไม่เท่าเทียมกัน (4) พยาบาลแผนกผู้ป่วยนอกไม่ค่อยให้ความสำคัญในการดูแลผู้รับบริการหรือผู้ป่วยเท่าที่ควร (5) พยาบาลบางท่านขาดความเชื่อมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ จาก

สถานการณ์ปัญหาดังกล่าวข้างต้น ส่งผลในแง่ลบต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลเทพรัตนนครราชสีมาเป็นอย่างมาก

วิธีการที่สามารถช่วยแก้ไขปัญหาดังกล่าว คือ การประเมินผล CIPP Model ซึ่งเป็นแนวคิดที่ได้รับการยอมรับและมีผู้อ้างอิงจากนักวิชาการด้านการประเมินผลอย่างกว้างขวาง ทั้งนี้ แนวคิด การประเมินผล CIPP Model ยังนิยมนำมาใช้ในการประเมินเชิงระบบหรือโครงการ การให้บริการผู้ป่วยนอก กระบวนการดำเนินงานเป็นการทำงานเชิงระบบ คือ ระบบการให้บริการผู้ป่วยนอก โดยการประเมินผล CIPP Model หมายถึง กระบวนการที่เป็นระบบเกี่ยวข้องกับคุณภาพคุณค่า (merit/worth) และความสำคัญ (significance) ของสิ่งที่มีประเมินเพื่อใช้ในการตัดสินใจ (decision making) โดยมาตรฐานของการประเมินอยู่บนหลักของประโยชน์ (utility) ความเป็นไปได้ (feasibility) ซึ่งประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ (1) บริบทของการประเมิน (context evaluation) เป็นการประเมินบริบทซึ่งเกี่ยวข้องกับความต้องการจำเป็นของผู้ได้รับผลประโยชน์ (2) ปัจจัยนำเข้า (input evaluation) เป็นการประเมินสิ่งนำเข้าเพื่อการวางแผน (plans) (3) กระบวนการ (process) เป็นการประเมินกระบวนการในการดำเนินงานของโครงการซึ่งเกี่ยวข้องกับการติดตาม (monitor) (4) ผลลัพธ์ (product) เป็นการประเมินผลผลิตและผลที่ได้จากโครงการ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการประเมิน (Stufflebeam and Shinkfield, 2007)

อย่างไรก็ดี เมื่อพิจารณาผลการศึกษานักวิชาการด้านการให้บริการผู้ป่วยนอก ในช่วง 10 ที่ผ่านมา พบว่า มีนักวิชาการได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการผู้ป่วยนอก จำนวน 5 เรื่อง โดยสามารถสรุปข้อค้นพบได้ 3 ประเด็น ได้แก่ (1) ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการผู้ป่วยนอก พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจที่ระดับพึงพอใจมากที่สุด คือ ความสะดวกที่ได้รับจากบริการสุขภาพหรือขั้นตอนในการให้บริการ (พิมพิมล บุญเสาร์, 2556) (2) ด้านผู้ให้บริการควรปรับปรุงเรื่องพฤติกรรมบริการให้บริการ ให้มีความกระตือรือร้น สุภาพ เอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ (สราลี ตั้งเจริญและคณะ, 2554) (3) ด้านอื่น ๆ ควรจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ เช่น ให้สุขศึกษา ออกกำลังกาย ทำกลุ่มแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ระหว่าง รอคอย (แสงระวี เทพรอด และคณะ, 2556)

จากสภาพปัญหาการให้บริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลเทพรัตนนครราชสีมาและผลการศึกษานักวิชาการด้านการให้บริการผู้ป่วยนอก ซึ่งให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความสำคัญเป็นอย่างมากในการให้บริการผู้ป่วยนอก ทั้งนี้ เพื่อให้ทราบผลการดำเนินงานของผู้ให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้ป่วยนอก จึงต้องมีการประเมินประสิทธิภาพ นั่นคือ การประเมินผลสำเร็จที่พิจารณาในแง่ของเศรษฐศาสตร์ ที่มีตัวบ่งชี้ ได้แก่ ความประหยัด หรือคุ้มค่า ความทันเวลาและมีคุณภาพ ส่งผลให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการพยาบาลผู้ป่วยนอก: กรณีศึกษาโรงพยาบาลเทพรัตนนครราชสีมา เพื่อประเมินผลประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ให้บริการ ความพึงพอใจและความคาดหวังที่มีต่อการรับบริการจากการให้บริการพยาบาลผู้ป่วยนอก อันจะเป็นการนำข้อค้นพบมาพัฒนา ปรับปรุงการ

ให้บริการพยาบาลผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลเทพรัตนนครราชสีมา มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างแท้จริง อันจะเป็นการพัฒนาการให้บริการพยาบาลผู้ป่วยนอกอย่างยั่งยืนสืบไป

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อประเมินประสิทธิภาพการให้บริการรักษาพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเทพรัตนนครราชสีมา

2.2 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ป่วยที่เข้ารับบริการรักษาพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเทพรัตนนครราชสีมา

3. คำถามการวิจัย

3.1 ประสิทธิภาพการให้บริการรักษาพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอกควรเป็นอย่างไร

3.2 ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ป่วยที่เข้ารับบริการรักษาพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอกอยู่ในระดับใด

4. สมมติฐานการวิจัย

4.1 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการรักษาพยาบาลผู้ป่วยนอกแตกต่างกัน

4.2 ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อการให้บริการรักษาพยาบาลผู้ป่วยนอกแตกต่างกัน

3. ขอบเขตการวิจัย

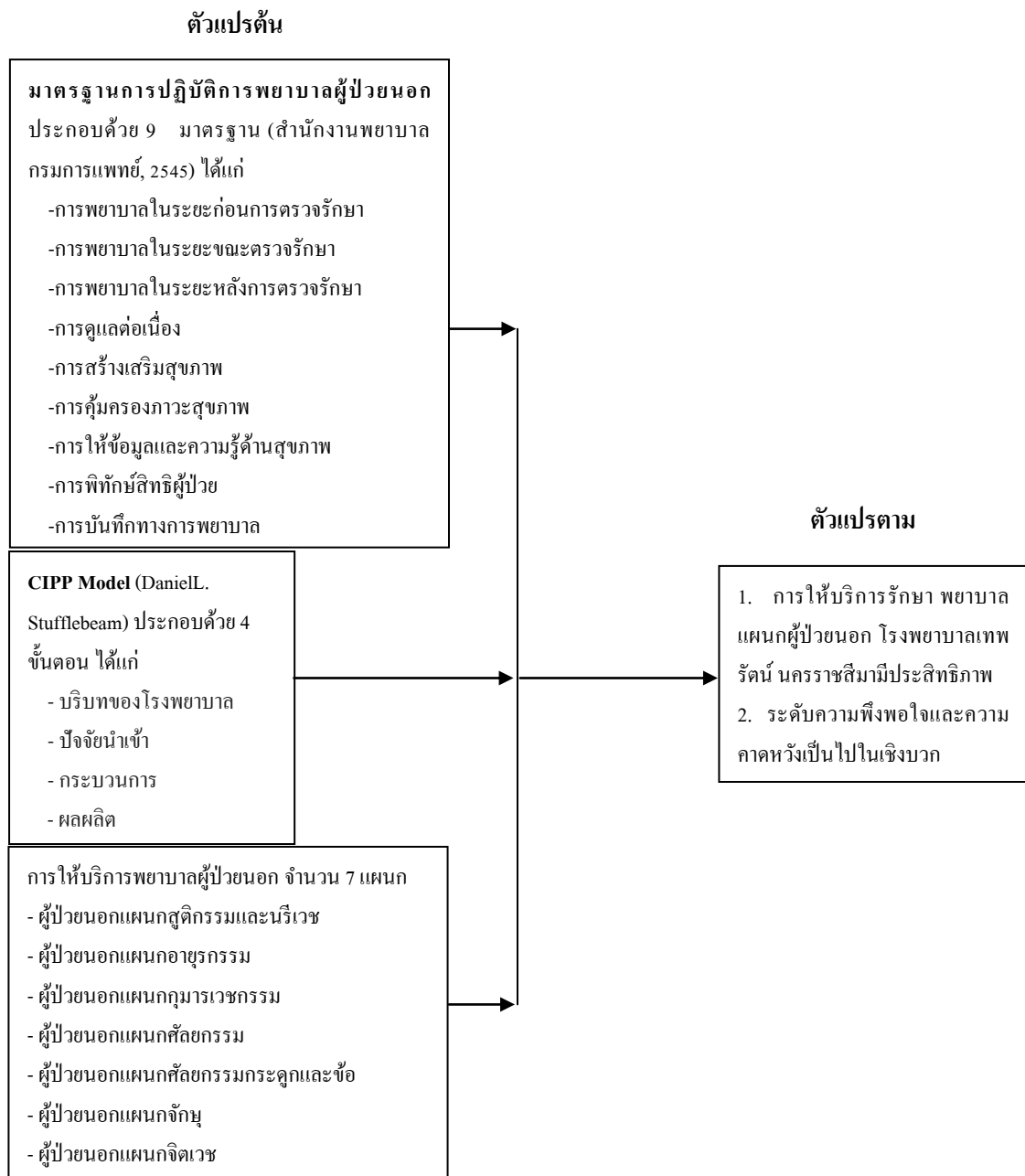
การวิจัยเรื่อง การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการพยาบาลผู้ป่วยนอก กรณีศึกษาโรงพยาบาลเทพรัตนนครราชสีมา มุ่งศึกษา ค้นคว้า การให้บริการพยาบาลผู้ป่วยนอก จำนวน 7 แผนก ซึ่งแต่ละแผนกมีความแตกต่างกันในรายละเอียดการให้บริการและการรักษา ได้แก่ ผู้ป่วยนอกแผนกสูติกรรมและนรีเวช ผู้ป่วยนอกแผนกอายุรกรรม ผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชกรรม ผู้ป่วยนอกแผนกศัลยกรรม ผู้ป่วยนอกแผนกศัลยกรรมกระดูกและข้อ ผู้ป่วยนอกแผนกจักษุ และผู้ป่วยนอกแผนกจิตเวช โดยนำแนวคิดการประเมินผล CIPP Model มาเป็นกรอบในการประเมินประสิทธิภาพ โดยผู้ประเมินเป็นผู้รับบริการจากแผนกต่าง ๆ ในการให้บริการพยาบาลผู้ป่วยนอก พร้อมทั้งรับฟังความคิดเห็นของหัวหน้าแผนกในการประเมินประสิทธิภาพมาดำเนินงานของพยาบาลแต่ละแผนก ดำเนินการกับข้อมูลวิจัยเป็นระยะเวลา 1 ปี

4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

4.1 ทราบประสิทธิภาพการให้บริการรักษาพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเทพรัตน์ นครราชสีมา

4.2 สามารถนำข้อค้นพบทั้งในด้านความพึงพอใจและความคาดหวัง ไปปรับประยุกต์ใช้กับการให้บริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเทพรัตน์ นครราชสีมา

5. กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

6. วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยเรื่องฉบับนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) เก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณและข้อมูลเชิงคุณภาพ จากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) และข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) งานวิจัยนี้ ได้กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 2 กลุ่ม ดังนี้ (1) ประชากร คือ ผู้รับบริการผู้ป่วยนอก 7 แผนก ได้แก่ ผู้ป่วยนอกแผนกสูติกรรมและนรีเวช ผู้ป่วยนอกแผนกอายุรกรรม ผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชกรรม ผู้ป่วยนอกแผนกศัลยกรรม ผู้ป่วยนอกแผนกศัลยกรรมกระดูกและข้อ ผู้ป่วยนอกแผนกจักษุ และผู้ป่วยนอกแผนกจิตเวช ส่วนกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับบริการแผนกต่าง ๆ จำนวน 400 คน มีอายุตั้งแต่ 13 – 60 ปี (2) ประชากร คือ หัวหน้าแผนกหรือผู้แทนผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเทพรัตนนครราชสีมา และกลุ่มตัวอย่าง คือ หัวหน้าแผนกหรือผู้แทนโรงพยาบาลเทพรัตนนครราชสีมา จำนวน 5 คน 7 แผนก

เครื่องมือการวิจัยมี 2 ประเภท ได้แก่ (1) แบบสอบถาม ภายหลังจากพัฒนาเสร็จสิ้นแล้ว ผู้วิจัยได้นำไปขอรับคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 1 ท่าน เพื่อทดสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม จากนั้นได้นำไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม จำนวน 1 ครั้ง (2) แบบสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยสร้างเสร็จแล้วได้นำไปขอรับคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 1 ท่าน เพื่อทดสอบความเที่ยงตรง จากนั้นได้นำแบบสอบถามเชิงลึกที่ปรับแก้แล้ว ไปทดลองใช้สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 2 คน เพื่อทดสอบความเชื่อมั่น จำนวน 1 ครั้ง

การวิเคราะห์ข้อมูล ที่ได้จากแบบสอบถามทำการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยข้อมูลเชิงปริมาณจะวิเคราะห์สถิติการบรรยาย ได้แก่ ความถี่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ f-test สำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพนั้นใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญทางด้านกรให้บริการพยาบาลผู้ป่วยนอก เมื่อนำข้อมูลเชิงปริมาณที่ได้จากแบบสอบถาม และข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากแบบสัมภาษณ์เชิงลึก มาสังเคราะห์และบูรณาการเข้าด้วยกันแล้ว และนำเสนอเชิงพรรณความ

7. ผลการวิจัย

งานวิจัยเรื่องฉบับนี้ สามารถนำเสนอผลการวิจัยได้ตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

7.1 การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการรักษาพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเทพรัตนนครราชสีมา

ผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่างผู้ป่วยนอก จำนวน 400 คน พบว่าผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุระหว่าง 31 – 35 ปี ประกอบอาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ รายได้โดยเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท ส่วนใหญ่เข้ารับบริการแผนกศัลยกรรมกระดูกและข้อและแผนกจักษุมีสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน

ผลการวิจัย พบว่า การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการพยาบาลผู้ป่วยนอก พบว่า ผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่างได้ประเมินประสิทธิภาพการให้บริการพยาบาลผู้ป่วยนอกออกเป็น 2 ระดับ คือ ที่ระดับมีประสิทธิภาพมาก โดยพิจารณา 5 อันดับแรก ได้แก่ (1) ไม่เปิดเผยข้อมูลของผู้รับบริการสู่สาธารณชน (2) อำนวยความสะดวกในการรักษาของแพทย์ให้มีความรวดเร็ว (3) สามารถประเมินการรักษาในเบื้องต้นได้ (4) เคารพศักดิ์ศรีและคุณค่าความเป็นมนุษย์ของผู้รับบริการ (5) ให้ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมการดูแลสุขภาพให้กับผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม และที่ระดับมีประสิทธิภาพปานกลาง โดยพิจารณา 5 อันดับแรก ได้แก่ (1) มุ่งเน้นการป้องกันปัญหาสุขภาพที่อาจเกิดขึ้น (2) มีเป้าหมายในการสร้างเสริมสุขภาพของผู้รับบริการ (3) มีการสื่อสารกับทีมสุขภาพอย่างเป็นระบบ มีความต่อเนื่อง (4) ดูแลประสานการส่งต่อให้ผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องและเหมาะสม (5) ให้การดูแลระหว่างการส่งต่ออย่างเหมาะสม ทั้งนี้ โดยภาพรวมผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่างได้ประเมินประสิทธิภาพการให้บริการพยาบาลผู้ป่วยนอก อยู่ที่ระดับมีประสิทธิภาพมาก ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบแผนกผู้ป่วยนอกกับประสิทธิภาพการให้บริการผู้ป่วยนอก เป็นไปตามสมมติฐาน H_0 คือ แผนกผู้ป่วยนอกแต่ละแผนกมีประสิทธิภาพการให้บริการผู้ป่วยนอกไม่แตกต่างกัน

7.2 ศึกษาระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ป่วยที่เข้ารับบริการรักษาพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเทพรัตนนครราชสีมา

ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการผู้ป่วยนอก พบว่า ผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่ระดับพึงพอใจมากในทุกประเด็น โดยพิจารณา 5 อันดับแรก ได้แก่ (1) โรงพยาบาลมีทีมแพทย์และเครื่องมือที่พร้อมให้บริการ (2) สามารถให้คำแนะนำหลังการรักษาแก่ผู้รับบริการได้ (3) สามารถรักษาให้หายขาดได้ (4) สามารถตอบสนองความต้องการด้านการรักษาได้ทันเวลาที่ (5) มีการติดตามหลังการรักษาอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ โดยภาพรวมอยู่ที่ระดับพึงพอใจมาก

ด้านความคาดหวังต่อการให้บริการผู้ป่วยนอก พบว่า ผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังที่ระดับคาดหวังมากที่สุดในทุกประเด็น โดยพิจารณา 5 อันดับแรก ได้แก่ (1) มีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการรักษาอย่างต่อเนื่อง (2) สามารถรักษาให้หายขาดได้ (3) มีการติดตามหลังการรักษาอย่างต่อเนื่อง (4) โรงพยาบาลมีทีมแพทย์และเครื่องมือที่พร้อมให้บริการ (5) มีแบบบันทึกรายการรักษาที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ทั้งนี้ โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความคาดหวังที่ระดับคาดหวังมากที่สุด ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการผู้ป่วยนอกของแต่ละแผนก เป็นไปตามสมมติฐาน H_1 คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการผู้ป่วยนอกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ แผนกศัลยกรรมกระดูกและข้อและแผนกจิตเวช ในด้านความคาดหวังผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อการให้บริการผู้ป่วยนอกของแต่ละแผนก เป็นไปตามสมมติฐาน H_1 คือ ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการให้บริการผู้ป่วยนอกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ แผนกศัลยกรรมกระดูกและข้อและแผนกจิตเวช ด้านข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการผู้ป่วยนอก

พบว่า ผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการผู้ป่วยนอก ไว้ว่า รอนาน พยาบาลไม่ค่อยยิ้มแย้ม แจ่มใส พยาบาลไม่พร้อมให้บริการ และพยาบาลพูดจาไม่สุภาพ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกหัวหน้าแผนกหรือผู้แทนผู้ป่วยนอก จำนวน 4 คน 7 แผนก ได้แก่ ผู้ป่วยนอกแผนกสูติกรรมและนรีเวช ผู้ป่วยนอกแผนกอายุรกรรม ผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชกรรม ผู้ป่วยนอกแผนกศัลยกรรม ผู้ป่วยนอกแผนกศัลยกรรมกระดูกและข้อ ผู้ป่วยนอกแผนกจักษุ และผู้ป่วยนอกแผนกจิตเวช โรงพยาบาลเทพรัตนนครราชสีมา โดยนำข้อค้นพบมาจัดกลุ่มตามกรอบแนวคิดของ CIPP Model ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่ บริบทของโรงพยาบาล ปัจจัยนำเข้า กระบวนการและผลผลิต ผลการวิจัยสามารถสรุปได้

ขั้นตอนที่ 1 บริบทของโรงพยาบาล โรงพยาบาลเทพรัตนนครราชสีมา ก่อตั้งจากนโยบายของกระทรวงสาธารณสุขที่ต้องการพัฒนาศักยภาพโรงพยาบาลระดับตติยภูมิในเขตอำเภอเมืองนครราชสีมา เดิมใช้ชื่อว่า โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา 2 ต่อมาปี พ.ศ.2552 ได้รับอนุมัติงบประมาณก่อสร้างอาคารผู้ป่วยนอกและอุบัติเหตุ 5 ชั้น วงเงิน 141 ล้านบาท ถัดมาโรงพยาบาลได้ขออนุมัติงบประมาณของกระทรวงสาธารณสุข เพื่อก่อสร้างอาคารผู้ป่วยใน 10 ชั้น รวมทั้งสิ้นเป็นเงิน 400 ล้านบาท ในปี พ.ศ. 2555 ได้รับพระมหากรุณาธิคุณ จากสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ พระราชทานชื่อโรงพยาบาล เป็น “โรงพยาบาลเทพรัตนนครราชสีมา” เมื่อวันที่ 11 กันยายน พ.ศ. 2555 โดยมีพื้นที่รับผิดชอบ ได้แก่ อำเภอเมืองนครราชสีมา บางส่วน อำเภอขามทะเลสอ อำเภอด่านขุนทด อำเภอสูงเนินและอำเภอสี่คิ้ว อย่างไรก็ตาม ยังพบว่า ทุกแผนกมีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน คือ จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอกับความต้องการ บางแผนกบุคลากรขาดประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นพยาบาลวิชาชีพที่เพิ่งสำเร็จการศึกษาใหม่ ๆ ขาดทักษะและความชำนาญในการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนที่ 2 ปัจจัยนำเข้า พบว่า ในแต่ละแผนกมีการวางแผนการดำเนินงานของตนเอง ภายในแนวคิด service plan คือ การวางแผนเรื่องของคน เงิน ของ ให้เพียงพอสำหรับการปฏิบัติงานในปีต่อไป

ขั้นตอนที่ 3 กระบวนการ พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของแต่ละแผนกมีความคล้ายคลึงกัน คือ จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอ ส่วนการแก้ไขปัญหาทำได้โดยการเพิ่มภาระงานให้กับบุคลากร นอกจากนี้ ยังมีปัญหาเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการคับแคบ ส่วนเรื่องที่น่าชื่นชม คือ การให้บริการคนไข้ดูญาติมิตร เข้าใจคนไข้ และแพทย์ พยาบาลมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน

ขั้นตอนที่ 4 ผลลัพธ์ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพยาบาลผู้ป่วยนอก นอกจากการให้บริการแล้ว ผู้รับบริการยังได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานที่การให้บริการว่าอยู่ไกลกันส่งผลให้ญาติหรือผู้ป่วยต้องเดินทางไปกลับไกลกว่าปกติ อย่างไรก็ตาม โรงพยาบาลเทพรัตนนครราชสีมา ยังมีการจัดอบรมให้สำหรับบุคลากรใหม่ ภายใต้โครงการ “โรงเรียนพ่อแม่” เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและเรียนรู้วัฒนธรรมองค์กร อันจะเป็นการชี้แนะแนวทางปฏิบัติให้กับบุคลากรใหม่ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ

8. อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

8.1 การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการรักษาพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเทพรรัตน์ นครราชสีมา

เพื่อพิจารณาการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการพยาบาลผู้ป่วยนอก พบว่า การประเมินประสิทธิภาพโดยภาพรวมอยู่ที่ระดับมีประสิทธิภาพมาก ได้แก่ ไม่เปิดเผยข้อมูลของผู้รับบริการสู่สาธารณชน อำนวยความสะดวกในการรักษาของแพทย์ให้มีความรวดเร็ว สามารถประเมินการรักษาเบื้องต้นได้ เคารพศักดิ์ศรีและคุณค่าความเป็นมนุษย์ของผู้รับบริการและให้ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมการดูแลสุขภาพให้กับผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม ทั้งนี้ การประเมินผลดังกล่าว สามารถนำไปใช้เพื่อปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของเยาเวดี วิบูลย์ศรี (2544) ที่กล่าวว่า การประเมินเพื่อปรับปรุง เป็นการประเมินความก้าวหน้า (formative evaluation) ผลที่ได้จากการประเมินจะช่วยตั้งวัตถุประสงค์ของโครงการให้เป็นไปตามเป้าหมายที่แท้จริง และจะช่วยตรวจสอบว่าโครงการได้ดำเนินไปตามแผนงานของโครงการหรือไม่ และมีความก้าวหน้ามากน้อยเพียงไร

เมื่อพิจารณาแนวคิดการประเมินผล CIPP Model พบว่า แนวการประเมินผล CIPP Model สามารถนำมาใช้ในการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลเทพรรัตน์นครราชสีมาได้ เนื่องจากการให้บริการผู้ป่วยนอกมีลักษณะคล้ายการดำเนินโครงการหรือดำเนินการเป็นระบบ การนำประเมินผล CIPP Model มาใช้จึงทำให้สามารถประเมินการทำงานได้ละเอียด และมีความชัดเจนยิ่งขึ้น

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการผู้ป่วยนอกของแต่ละแผนก พบว่า แผนกผู้ป่วยนอกแต่ละแผนกมีประสิทธิภาพการให้บริการผู้ป่วยนอกไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะการให้บริการในแต่ละแผนกมีลักษณะคล้ายคลึงกัน ไม่แตกต่างกันมากนัก ส่งผลให้ผู้รับบริการมองว่าประสิทธิภาพในการให้บริการมีความใกล้เคียงกัน

8.2 ศึกษาระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ป่วยที่เข้ารับบริการรักษาพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเทพรรัตน์นครราชสีมา

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ป่วยที่เข้ารับบริการรักษาพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอก พบว่า ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ระดับพึงพอใจมากในทุกประเด็นสอดคล้องกับผลการวิจัยของสรลิตี ตั้งเจริญ และคณะ (2554) และมีความคาดหวังที่ระดับคาดหวังมากที่สุดในทุกประเด็น ผลการวิจัยดังกล่าวล้วนเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความต้องการของผู้รับบริการแต่ละบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของยุบล เบ็ญจรงค์กิจ (2542) ที่กล่าวว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากความต้องการ (need) ซึ่ง

ความต้องการของแต่ละคนมักแตกต่างกันออกไป พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของแต่ละคนเกิดจากการพื้นฐานด้านจิตใจของบุคคลผนวกกับประสบการณ์ที่ได้รับจากสถานการณ์ต่าง ๆ พฤติกรรมการรับสารของมนุษย์เป็นสิ่งที่เกิดจากปฏิกริยาตอบโต้ต่อความต้องการของมนุษย์เองที่จะรักษารูปแบบพฤติกรรม เพื่อปรับตัวเองให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม และความเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อม

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการผู้ป่วยนอกของแต่ละแผนก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการผู้ป่วยนอกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ แผนกศัลยกรรมกระดูกและข้อและแผนกจิตเวช ขณะเดียวกันผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อการให้บริการผู้ป่วยนอกของแต่ละแผนก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ แผนกศัลยกรรมกระดูกและข้อและแผนก จิตเวช เช่นกัน

เมื่อพิจารณาด้านข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการผู้ป่วยนอก พบว่า ผู้รับบริการรอนาน พยาบาลไม่ค่อยยิ้มแย้ม แจ่มใส พยาบาลไม่พร้อมให้บริการ และพยาบาลพูดจาไม่สุภาพ ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้ล้วนส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการผู้ป่วยนอก ควรได้รับการปรับปรุงให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ พิมพิมล บุญเสาร์ (2556) ที่กล่าวว่าควรปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เข้ารับบริการที่มีเพิ่มมากขึ้น ผู้ให้บริการควรคำนึงถึงปัจจัยในด้านต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้ารับบริการ เพื่อที่จะสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

เมื่อพิจารณาด้านกระบวนการดำเนินงานของการให้บริการผู้ป่วยนอก พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของแต่ละแผนก คือ จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอ เนื่องจากผู้รับบริการมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง การแก้ไขปัญหาอาจทำได้โดยการจัดสรรช่วงเวลาในการปฏิบัติงานของพยาบาลให้มีความเหมาะสม ไม่เอาเปรียบซึ่งกันและกัน พร้อมทั้งพยาบาลทุกคนต้องช่วยเหลือซึ่งกันและกันและไม่คิดว่าไม่ใช่หน้าที่ของตนเองก็จะไม่ให้ความสนใจ

เมื่อพิจารณาผลลัพธ์การให้บริการผู้ป่วยนอก พบว่า ผู้รับบริการยังได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานที่การให้บริการว่าอยู่ไกลกัน ส่งผลให้ญาติหรือผู้ป่วยต้องเดินไปกลับไกลกว่าปกติ การแก้ไขอาจทำได้โดยการกำหนดให้มีการให้บริการรับส่งยา เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการหรือญาติผู้รับบริการ โดยอาจกำหนดให้มีห้องยาอีกห้องหนึ่งที่คอยจ่ายยาและให้คำแนะนำการรับประทานยา เฉพาะแผนกที่อยู่ห่างไกลจากห้องจ่ายยา

9. ข้อเสนอแนะ

9.1 การวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้รับบริการ เพื่อให้ทราบความคิดเห็นของผู้รับบริการในเชิงลึก เพราะเครื่องมือประเภทแบบสอบถามจะได้ข้อมูลในเชิงกว้างหรือแนวราบ แต่ขาดข้อมูลในเชิงลึก ดังนั้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมจึงควรสัมภาษณ์เชิงลึก ประกอบการวิจัยด้วย

9.2 การวิจัยครั้งต่อไป ควรสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้บริการระดับปฏิบัติการ เพื่อให้ทราบแนวทางการปฏิบัติที่เป็นจริง สภาพปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานจริง อันจะเป็นการแก้ไข้ปัญหาที่แท้จริง

9.3 การวิจัยครั้งต่อไป อาจนำแนวคิดการประเมินผลอื่น ๆ มาใช้ในการประเมินการให้บริการผู้ป่วยนอก เพื่อให้ได้ข้อมูลหลากหลายมิติ อันจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลในลำดับต่อไป

10. เอกสารอ้างอิง

- พิมพ์มล บุญเสาร์. 2556. ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ที่มีต่อหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (โครงการ 30 บาทรักษาทุกโรค). เอกสารการวิจัยเสนอต่อคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เขาวดี วิบูลย์ศรี. 2544. การประเมินโครงการแนวคิดและแนวปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ. 2542. ทฤษฎีการใช้สื่อและความพึงพอใจ. กรุงเทพฯ : ที.พี.พรินท์ จำกัด.
- โรงพยาบาลเทพรัตนนครราชสีมา. 2558. ข้อมูลโรงพยาบาลเทพรัตนนครราชสีมา. นครราชสีมา.
- สราลี ตั้งเจริญและคณะ. 2554. พฤติกรรมและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร. คำนวันที่ 3 เมษายน 2560 จาก http://www.smsmba.ru.ac.th/index_files/aec/group7
- แสงระวี เทพรอด และคณะ. 2556. การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี. การประชุมวิชาการประจำปีสังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ และศึกษาศาสตร์ ประจำปี พ.ศ. 2556 หัวข้อ “เอเชียรุ่งโรจน์: วิฤฤติหรือโอกาสสำหรับไทย”.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2555). ร่างแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 – 2564). คำนวันที่ 2 เมษายน 2560 จาก <http://www.nesdb.go.th/Default.aspx?tabid=395>
- สำนักการพยาบาล กรมการแพทย์. 2545. มาตรฐานการบริการพยาบาลผู้ป่วยนอก. คำนวันที่ 2 เมษายน 2560 จ 1 ก <http://www.cbh.moph.go.th/~nurse/nursechonburi/data/Standard%20nursing/บ ท ที่ 3 มาตรฐานการบริการพยาบาลผู้ป่วยนอก.pdf>
- Stufflebeam, D. L., & Shinkfield, A. J. 2007. **Evaluation theory, models & applications**. San Francisco. CA : Jossey-Bass.

