

## การปรับปรุงการให้บริการ กรณีศึกษาโรงพยาบาลวารินชำราบ

โดย นางสาวเจนจิรา หานุสิงห์  
นางสาววรรณนิสา ต่อมทอง  
นางสาวณัฏฐนิชชา บานชื่น

### บทคัดย่อ

โครงการนี้เป็นการศึกษาการปรับปรุงการให้บริการของโรงพยาบาลวารินชำราบ มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ ได้แก่ 1.) เพื่อสำรวจและศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในแผนกอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน โรงพยาบาลวารินชำราบ 2.) เพื่อสำรวจและศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในแผนกอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน โรงพยาบาลวารินชำราบ 3.) เพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในแผนกอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน โรงพยาบาลวารินชำราบ

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ที่เข้ารับบริการแผนกอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน โรงพยาบาลวารินชำราบและโรงพยาบาลค่ายสรรพสิทธิประสงค์ จำนวน 240 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามแบ่งระดับทัศนคติของ Likert (Likert Scale)

ผลการศึกษาพบว่า (1) ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านต่างๆในแผนกอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน โรงพยาบาลวารินชำราบ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุด ( $\bar{X}$  = 3.973, SD=0.641) ลำดับต่อมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X}$  = 3.836, SD=0.746) และระดับความพึงพอใจต่ำสุดคือด้านการให้บริการ ( $\bar{X}$  = 3.640, SD=0.805) (2) ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันโดยรวมการให้บริการแผนกอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน โรงพยาบาลวารินชำราบ ประชาชนเพศชายมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 3.835, SD = 0.788) ประชาชนเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}$  = 3.749, SD = 0.739) (3) ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานที่ที่ให้บริการที่ต่างกัน โดยรวมการให้บริการแผนกอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน โรงพยาบาลวารินชำราบ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}$  = 4.567, SD=0.880) และการให้บริการแผนกอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน โรงพยาบาลค่ายสรรพสิทธิประสงค์ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.732, SD=0.536) ถ้าเปรียบเทียบทั้งสองโรงพยาบาลจะเห็นได้ว่าระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการแผนกอุบัติเหตุ-ฉุกเฉินโรงพยาบาลค่ายสรรพสิทธิประสงค์ มีความพึงพอใจในการให้บริการในด้านต่างๆมากกว่าแผนกอุบัติเหตุ-ฉุกเฉินโรงพยาบาลวารินชำราบในทุกๆด้าน (4) ผู้ศึกษามีแนวทางและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการ กรณีศึกษาโรงพยาบาลวารินชำราบ คือ ด้านการให้บริการ ปรับปรุงการให้บริการผู้ป่วยฉุกเฉิน ขั้นตอนการปรับปรุงการให้บริการที่เร็วขึ้น เก็บข้อมูลเวลาในการมารับบริการตั้งแต่จุดคัดกรองผู้ป่วย ทำบัตร พบแพทย์ ขั้นตอนการรักษาทุกขั้นตอน การรับยา การชำระเงินและวิเคราะห์สาเหตุของการล่าช้าในแต่ละกระบวนการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ การนำข้อมูลจากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน โรงพยาบาลวารินชำราบ มาใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการในการกำหนดเนื้อหาในการฝึกอบรม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีการปรับปรุง

การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของที่นั่งคอยและควรมีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย  
ประชาสัมพันธ์ ให้มีความชัดเจนเข้าใจง่าย ผู้จัดทำเล็งเห็นปัญหาความล่าช้าในการให้บริการ ในการปรับปรุง  
การให้บริการสามารถนำหลักการ 5 W 1 H และ ESCR มาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงการให้บริการแผนก  
อุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน โรงพยาบาลวารินชำราบ

## Service Improvement Case study of Warinchamrab Hospital

By Miss Jenjira Hanusing  
Miss Wannisa Tomthong  
Miss Nattanicha Banchuen

### ABSTRACT

This study aimed to study regarding the Improvement in Warinchamrab Hospital's Services. The paper consists with 3 objectives; 1) for survey and study the contentment's level of the citizen who is the users of the Emergency Department in Warinchamrab Hospital 2) for survey and study the factors that affect to the contentment's level of the citizen who is the users of the Emergency Department in Warinchamrab Hospital 3) for seek for the ways to edit the factors that affect to the contentment's level of the citizen who is the users of the Emergency Department in Warinchamrab Hospital.

The selected people are 240 people who are the users of the Warinchamrab Hospital's Emergency Department and the Sappasitthiprasong Hospital's Emergency Department. The used equipment is the divided level of attitude questionnaires of Likert (Likert Scale).

According to the results, (1) the result of the user's satisfaction about the services in the Warinchamrab Hospital's Emergency Department, the service personnel has the highest level of the satisfaction ( $\bar{x}$  = 3.973, SD=0.641). Next is the facilities ( $\bar{x}$  = 3.836, SD=0.746) and the lowest level of the satisfaction is services ( $\bar{x}$  = 3.640, SD=0.805) (2) the result of the user's satisfaction with the opposite sex by including with the Warinchamrab Hospital's Emergency Department, the Males user has the high level of the satisfaction ( $\bar{x}$  = 3.835, SD = 0.788) the Females user has the medium level of the satisfaction ( $\bar{x}$  = 3.749, SD = 0.739) (3) the result of the user's satisfaction with the different services place by including with the Warinchamrab Hospital's Emergency Department is in the medium level ( $\bar{x}$  = 4.567, SD=0.880) and the Sappasitthiprasong Hospital's Emergency Department services has the high level of the satisfaction ( $\bar{x}$  = 4.732, SD=0.536) if you compare the two hospitals will be seen that the level of satisfaction of the service Emergency Department the Sappasitthiprasong Hospital's Emergency Department services the satisfaction of serving in various Warinchamrab Hospital's Emergency Department in

every aspect. (4) the learners have the ways and the recommends which in Service Improvement Case study of Warinchamrab Hospital is the case of hospital services improvement services for emergency patients steps to improve services faster storage time in the service since the screening of patients do seek medical treatment procedures at all stages of treatment, payment, and analyze the cause of the delay in the process. The service personnel The data from the study, satisfaction of the consumer division Warinchamrab Hospital's Emergency Department used as the basis for determining the content of training. The facilities should have improved the services and facilities of the seats will be added to the service label / label releases. To be clear, easy to understand The preparation foresees delays in service. To improve services to bring the 5 W 1 H and ESCR applied to improve the service Warinchamrab Hospital's Emergency Department.