

ระบบการให้บริการที่มีคุณภาพแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลตำรวจ

Quality service system at Out-Patient Department of Police General Hospital.

มัชฌิมาภรณ์ หอมขจร

Matchimaporn Homkajorn

matchimaporn171235@gmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่อง ระบบการให้บริการที่มีคุณภาพแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลตำรวจ เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ คือ 1) ระบบการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก 2) ความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก 3) แนวทางการให้บริการที่มีคุณภาพของแผนกผู้ป่วยเป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ -ข้อมูลเอกสารและการสัมภาษณ์ผลการศึกษาด้านระบบการให้บริการพบว่าปัจจัยนำเข้าประกอบด้วยบุคลากร งบประมาณ เครื่องมือวัสดุอุปกรณ์ อาคารสถานที่ เทคโนโลยีสารสนเทศ และ จัดบริการโดยผ่านกระบวนการบริหารจัดการที่นำไปสู่ประสิทธิภาพการให้บริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจและมีความเชื่อถือไว้วางใจในการให้บริการรวมถึงขั้นตอนการให้บริการที่รวดเร็ว ส่วนผลการศึกษาด้านความต้องการของผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความต้องการให้โรงพยาบาลเพิ่มบุคลากรที่เป็นแพทย์เฉพาะทาง เกสเซอร์พยาบาล นักรังสีวิทยา นักเทคนิคการแพทย์ พนักงาน ปัจจุบันโรงพยาบาลยังมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการให้บริการ สำหรับแนวทางการให้บริการที่มีคุณภาพ พบว่า โรงพยาบาลตำรวจ ควรเพิ่มบุคลากรที่ขาดแคลน ควรจัดให้มีการบริการพิเศษนอกเวลาราชการในกรณีที่มีผู้มารับบริการเป็นจำนวนมาก และควรปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพเพื่อการตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์การ และเพื่อการประชาสัมพันธ์ และสร้างภาพลักษณ์รวมถึงควรมีการจัดหาเครื่องมือทางการแพทย์เพิ่มเติม

คำสำคัญ: ระบบให้บริการ; คุณภาพ; โรงพยาบาลตำรวจ

Keywords: Service system; Quality; Police General Hospital

*บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่องระบบการให้บริการที่มีคุณภาพแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลตำรวจ เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร

**นักศึกษาลัทธิรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

ตามแผนยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0 มีเป้าหมาย เพื่อการพัฒนาประเทศ โดยมุ่งเน้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจจากแบบเดิมไปสู่เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม กระทรวงสาธารณสุข จึงวางแผนยุทธศาสตร์ 20 ปี และการปฏิรูประบบสุขภาพเพื่อขับเคลื่อนงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสังคม เพราะสุขภาพถือเป็นรากฐานที่สำคัญของการพัฒนาประเทศ ปัจจุบันยังพบว่าระบบสุขภาพยังมีส่วนขาดของการพัฒนา เช่น การเข้าถึงบริการด้านการแพทย์ที่มีคุณภาพมาตรฐาน และความปลอดภัย

การพัฒนาสุขภาพของประชาชน ถือเป็นรากฐานสำคัญประการหนึ่งของการพัฒนาประเทศให้มีความเจริญก้าวหน้าและมั่นคง ซึ่งรัฐบาลทุกยุคทุกสมัยต่างเห็นถึงความสำคัญและมีนโยบายในเรื่องการดูแลสุขภาพอนามัยของประชาชนอย่างต่อเนื่องมาโดยตลอด รัฐบาลได้เน้นด้านการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกัน มากกว่าการรักษา ทำให้ความต้องการในการใช้บริการด้านสุขภาพเพิ่มขึ้น รัฐบาลเห็นความสำคัญของการดูแลสุขภาพของประชาชนที่มารับบริการในสถานบริการมากขึ้น กระทรวงสาธารณสุขมีนโยบายการปฏิรูประบบสุขภาพของประเทศไทยในปี 2540 ทำให้โรงพยาบาลทั้งภาครัฐ และเอกชนมีความจำเป็นต้องมุ่งเน้นถึงคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตามมาตรฐานซึ่งเป็นสิ่งสำคัญเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นและพึงพอใจในคุณภาพการบริการจากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (2545-2549) เน้นให้ความสำคัญในการสร้างหลักประกันสุขภาพให้มีความครอบคลุมคนไทยทุกคนประชาชนต้องได้รับความคุ้มครองสิทธิในการได้รับการบริการที่มีคุณภาพสามารถเข้าถึงบริการทางด้านสุขภาพได้ตามความจำเป็นโดยถือเป็น “สิทธิ” ขั้นพื้นฐานของประชาชนไม่ใช่รัฐสงเคราะห์หรือช่วยเหลือตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มาตรา 42 “บุคคลย่อมมีสิทธิเสมอกันในการรับบริการสาธารณสุขที่ได้มาตรฐาน และผู้ยากไร้มีสิทธิได้รับการรักษาพยาบาลจากสถานบริการสาธารณสุขของรัฐ โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ” รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (2540 หน้า 11-15) ทำให้สถานบริการของรัฐและเอกชน ที่ให้บริการด้านสุขภาพต้องมีมาตรฐานและได้รับการรับรองคุณภาพ สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพ (2554 หน้า 1) กระทรวงสาธารณสุขเป็นองค์กรหลักในการพัฒนาระบบสุขภาพของประเทศ โดยนโยบายรัฐบาลได้ให้ความสำคัญต่อการให้สิทธิแก่คนไทยทุกคนในการเข้าถึงการบริการสุขภาพโดยมีเป้าหมายหลักเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการสุขภาพอย่างเป็นธรรม และเข้าถึงการบริการทางการแพทย์ที่มีความสมเหตุสมผล สะดวก มีคุณภาพแต่ยังต้องแก้ไขปัญหาในด้านต่าง ๆ ของระบบบริการอื่น ๆ เช่น ด้านการจัดสรรงบประมาณให้แก่สถานพยาบาลโดยการคำนวณอัตราเหมาจ่ายรายหัวต่ำกว่าต้นทุนที่แท้จริงทำให้งบประมาณที่ได้รับจัดสรรไม่เพียงพอโดยเฉพาะในระบบบริการภาครัฐนั้น งบประมาณเกือบร้อยละ 40 ถูกใช้เป็นบุคลากรด้านสาธารณสุขเพิ่มขึ้น

คุณภาพบริการ เป็นสิ่งที่ทุกองค์กรให้ความสำคัญในโรงพยาบาลการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยเฉพาะแผนกผู้ป่วยนอก ซึ่งเป็นหน่วยงานบริการของโรงพยาบาลถือว่าเป็นจุดที่ปฏิสัมพันธ์สูงสุดกับประชาชน ชานี จิตตรีประเสริฐ (2541 หน้า 14-16) กิจกรรมการให้บริการด้านการรักษาพยาบาลเป็นกิจกรรมที่สำคัญในการให้บริการสุขภาพของโรงพยาบาล โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้บริการรักษาพยาบาล แผนกผู้ป่วยนอก เนื่องจากเป็นการให้บริการด่านแรกของโรงพยาบาล เปรียบเสมือนห้องรับแขกของโรงพยาบาล ผู้รับบริการจะมีความรู้สึกประทับใจ อ่อนใจ เกิดความพึงพอใจและมีทัศนคติที่ดีต่อการบริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับคุณภาพบริการที่ได้รับจากแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลตำรวจ เป็นโรงพยาบาลที่เทียบเท่ากองบังคับการ ขึ้นตรงกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

มีลักษณะเป็นหน่วยงานหนึ่งของกลุ่มงานโรงพยาบาลตำรวจ ตั้งอยู่ในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร มีหน้าที่ให้บริการด้านสุขภาพแก่ตำรวจ และครอบครัวตำรวจในเขตกรุงเทพมหานคร ปริมณฑล และประชาชนทั่วไป โดยปัจจุบันโรงพยาบาลตำรวจได้มีการปรับปรุงเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้เป็นไปตามความคาดหวังของตำรวจ และครอบครัวในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล รวมถึงประชาชนทั่วไปอย่างต่อเนื่อง ทั้งในด้านการรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรคและการฟื้นฟูสภาพผู้ป่วยเพื่อสร้างความศรัทธาและความเชื่อมั่นให้แก่ตำรวจ และครอบครัวตำรวจ รวมถึงประชาชนทั่วไป

จากเหตุการณ์ดังกล่าวข้างต้นประกอบกับผู้วิจัยเป็นผู้มีบทบาทหน้าที่เกี่ยวข้องกับโรงพยาบาลตำรวจในฐานะผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัยเกี่ยวกับระบบการให้บริการที่มีคุณภาพของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลตำรวจ เพื่อให้ได้มาซึ่งคำตอบเกี่ยวกับการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลตำรวจมีความต้องการของผู้มารับบริการรวมถึงการได้มาซึ่งแนวทางการให้บริการที่มีคุณภาพของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลตำรวจ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา

- 1) ระบบการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลตำรวจ
- 2) ความต้องการของผู้มารับบริการต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลตำรวจ
- 3) หาแนวทางการให้บริการที่มีคุณภาพของแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลตำรวจ

วิธีการดำเนินการวิจัย

เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลตามวัตถุประสงค์การวิจัยและครอบคลุมเนื้อหาของกรวิจัย ผู้วิจัยจึงเลือกใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยรายละเอียดของวิธีการดำเนินการวิจัยการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการดังนี้

1. การวิจัยเอกสารเป็นการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ รายงานการประชุม คู่มือการปฏิบัติงาน ระเบียบนโยบายการปฏิบัติ ประกาศ คำสั่ง ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลตำรวจ ของกลุ่มงานพยาบาล โรงพยาบาลตำรวจ
2. การวิจัยสนทนัม โดยผู้วิจัยลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างหรือสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ

ประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ในการวิจัยครั้งนี้ มีประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญดังนี้

1. ประชากร (Population) ที่ทำการวิจัยครั้งนี้ เป็นบุคลากรทางการแพทย์ที่รับผิดชอบในการให้บริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลตำรวจ ประกอบด้วย แพทย์ พยาบาล และผู้ช่วยพยาบาล
2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informant) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 10 คนโดยพิจารณาจากคุณสมบัติ ดังนี้

2.1 แพทย์ ที่รับผิดชอบในการให้บริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลตำรวจ ที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 3 ปี จำนวน 1 คน

2.2 พยาบาล ที่รับผิดชอบในการให้บริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลตำรวจ ที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 3 ปี จำนวน 4 คน

2.3 ผู้ช่วยพยาบาล ที่รับผิดชอบในการให้บริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลตำรวจ ที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 3 ปี จำนวน 1 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการวิจัย ดังนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูล กรณีศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์ โดยสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ ลักษณะของการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดที่แน่นอนตายตัว จะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามเดียวกัน (สุภางค์ จันทวานิช, 2561 หน้า 75) และการสัมภาษณ์จะทำการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดวันนัดหมายวันสัมภาษณ์ โดยได้แจ้งให้ผู้สัมภาษณ์ทราบก่อนล่วงหน้า ในการสัมภาษณ์ผู้สัมภาษณ์จะใช้การจดบันทึกและบันทึกเสียง โดยการสัมภาษณ์จะขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์ในการจดบันทึกการสนทนาก่อนทุกครั้ง

การวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพผู้วิจัยมีขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์จากกลุ่มตัวอย่าง มาแยกประเด็นตามแต่ละประเด็น
2. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม และนำมาเปรียบเทียบความเหมือนหรือความแตกต่างของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคน ก่อนจะนำข้อมูลนำไปวิเคราะห์
3. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถามและนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อที่จะได้ทราบถึงลักษณะที่มีความคล้ายคลึงและความแตกต่างของข้อมูล ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์
4. นำข้อมูลที่ได้จากการเปรียบเทียบมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกัน เพื่อสรุปผลการวิจัยถึงการเตรียมความพร้อมของบุคลากรในการให้บริการผู้ป่วยนอก รวมทั้งระบบการให้บริการที่มีคุณภาพแผนกผู้ป่วยนอก ปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไขเพื่อการพัฒนาต่อยอดในการให้บริการทางการแพทย์ต่อไป โดยใช้การนำเสนอในรูปแบบพรรณนา

ผลการวิจัยและอภิปรายผลสรุป ดังนี้

วัตถุประสงค์ 1. ระบบการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลตำรวจ ผลการวิจัยพบว่าระบบการให้บริการของโรงพยาบาลตำรวจแผนกผู้ป่วยนอก โดยการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยนำเข้า เช่น บุคลากร งบประมาณ เครื่องมือวัสดุอุปกรณ์ อาคารสถานที่ เทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงการบริการ โดยบุคลากรในโรงพยาบาลตำรวจ โดยปฏิบัติงานในฝ่ายแผนกที่ให้บริการต่าง ๆ เกี่ยวกับการส่งเสริมสุขภาพ ป้องกัน รักษา และฟื้นฟูสภาพผู้ป่วยของโรงพยาบาลตำรวจ ซึ่งประกอบด้วย บุคลากรทางการแพทย์ในด้านต่าง ๆ รวมถึงข้าราชการตำรวจ และลูกจ้างที่ปฏิบัติงานในฝ่ายสนับสนุนโดยมีกระบวนการบริหารจัดการบุคลากรของโรงพยาบาลตำรวจ ที่ประกอบด้วย การสรรหา การพัฒนา การรักษา และการใช้ประโยชน์

- 1.1 ด้านงบประมาณ จากการศึกษาพบว่าปัจจัยนำเข้า โรงพยาบาลตำรวจ มีงบประมาณในการหมุนเวียนในรอบปี ซึ่งได้จากกรมบัญชีกลาง เงินบำรุงโรงพยาบาล เงินสนับสนุนจากองค์กรอื่น ๆ
- 1.2 กระบวนการบริหารจัดการงบประมาณกระทำโดยมีการจัดตั้งคณะกรรมการบริหารงบประมาณของโรงพยาบาล เพื่อทำหน้าที่บริหารงบประมาณ และจัดสรรงบประมาณให้แก่แผนกต่าง ๆ

1.3 การศึกษาปัจจัยนำเข้าด้านเครื่องมือวัสดุอุปกรณ์ อาคารสถานที่ พบว่า โรงพยาบาลตำรวจมีการนำเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงานในแผนกต่าง ๆ เช่น เครื่องมือที่ใช้ในทางการแพทย์ วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการสนับสนุนในการปฏิบัติงาน รวมทั้งอาคารสถานที่ของโรงพยาบาลทั้งภายในและภายนอกบริเวณโรงพยาบาล ส่วนด้านกระบวนการบริหารจัดการเครื่องมือวัสดุอุปกรณ์ อาคารสถานที่ โรงพยาบาลตำรวจจัดให้มีฝ่ายควบคุมดูแลรักษาในแต่ละแผนก ให้แต่ละแผนกมีการตรวจสอบดูแลเครื่องมือวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ

1.4 ส่วนปัจจัยนำเข้าด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โรงพยาบาลตำรวจนำเทคโนโลยีต่าง ๆ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องมือสื่อสาร รวมทั้งโปรแกรมระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้เทคโนโลยีเชื่อมต่อทางอินเทอร์เน็ต มาใช้ในการให้บริการในแต่ละแผนก เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน มีกระบวนการบริหารจัดการในการควบคุมดูแลรับผิดชอบให้พร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา เพื่อเป็นประโยชน์ในการจัดบริการให้มีประสิทธิภาพ ส่วนในด้านการบริการ โรงพยาบาลตำรวจมีการให้บริการทางการแพทย์ที่ครอบคลุมเกี่ยวกับการส่งเสริม ป้องกัน รักษา และฟื้นฟูสภาพ โดยเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง รวมทั้งให้บริการสนับสนุนภารกิจอื่น ๆ ในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

1.5 ด้านกระบวนการจัดการบริการ มีการจัดระบบการให้บริการของแผนกต่าง ๆ ให้บริการตามหน้าที่ความรับผิดชอบ เพื่อให้การบริการเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการบริการ สำหรับคุณภาพการให้บริการ โดยโรงพยาบาลตำรวจมีระบบการให้บริการโดยอาศัยปัจจัยนำเข้า ซึ่งประกอบด้วย บุคลากร งบประมาณ เครื่องมือวัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศ และการบริการ โดยผ่านกระบวนการในการบริหารจัดการสามารถทำให้ระบบการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลตำรวจ จากปัจจัยนำเข้าและกระบวนการบริหารจัดการดังกล่าวรวมทั้งมีการปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการอยู่ตลอดเวลา ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในระบบการบริการของโรงพยาบาลตำรวจได้ในระดับหนึ่ง

วัตถุประสงค์ 2. ความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลตำรวจ ประกอบด้วย ด้านบุคลากร ขั้นตอนการบริการ เครื่องมือวัสดุอุปกรณ์ อาคารสถานที่ ค่ารักษาพยาบาล จากการสัมภาษณ์สรุปผลการสัมภาษณ์ ได้ดังนี้

1. ผู้รับบริการยังมีความพึงพอใจในการรับบริการอยู่ในระดับหนึ่ง โดยในด้านบุคลากรผู้ให้สัมภาษณ์ให้ความเห็นว่าจำนวนบุคลากรในบางสายงานควรมีการเพิ่มแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง

เพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ เช่น เภสัชกร พยาบาลวิชาชีพ พนักงานออกไปนัด เป็นต้น ซึ่งปัจจุบันมีผู้มารับบริการเพิ่มขึ้น เพื่อให้การบริการที่รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งความต้องการทางขั้นตอนการบริการจากการสัมภาษณ์ผู้มารับบริการ ส่วนใหญ่ต้องการให้ลดขั้นตอนการบริการด้านคัดกรองก่อนการเจาะเลือด และ X-Ray สำหรับผู้ป่วยนัดตรวจล่วงหน้า รวมถึงมีการปรับปรุงการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยต้องการให้แยกกลุ่มโรคเฉพาะทาง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการ

2. ด้านเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ จากการสัมภาษณ์ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความต้องการให้โรงพยาบาลตำรวจเพิ่มเครื่องมือแพทย์ที่ทันสมัย เช่น เครื่องตรวจอัลตราซาวด์ เครื่องตรวจวัดความดันลูกตา เพื่อให้การตรวจวินิจฉัยโรคมีความละเอียดและแม่นยำมากยิ่งขึ้น ส่วนด้านอาคารสถานที่ผู้รับบริการส่วนใหญ่ต้องการอาคารสถานที่

เพิ่มเติม เนื่องจากปัจจุบันอาคารของโรงพยาบาลตำรวจยังมีไม่เพียงพอต่อการใช้ประโยชน์ในการให้บริการและอาคารบางจุดก็ชำรุดทรุดโทรมจำเป็นต้องได้รับการปรับปรุงแก้ไข รวมทั้งผู้รับบริการยังต้องการให้โรงพยาบาลตำรวจจัดสถานที่จอดรถเพิ่มขึ้น เพื่อความสะดวกของผู้ป่วยและญาติในการมารับบริการ

3. ด้านความต้องการอัตราค่าบริการจากการสัมภาษณ์ผู้รับบริการส่วนใหญ่เห็นว่ามีความเหมาะสมแต่มีบางรายการเท่านั้นที่ผู้มารับบริการบางส่วนเห็นว่าค่าบริการค่อนข้างแพง เช่น ค่าบริการผู้ป่วยใน ค่าอุปกรณ์ ที่เบิกไม่ได้ เช่น สายรัดเอว ค่าออกใบแสดงความเห็นแพทย์ โดยเฉพาะผู้มารับบริการที่เป็นคนต่างด้าว รวมทั้งผู้รับบริการต้องการให้โรงพยาบาลตำรวจมีการผ่อนผันการชำระค่ารักษาพยาบาลสำหรับผู้มีรายได้น้อย และผู้ด้อยโอกาส

วัตถุประสงค์ 3 แนวทางการให้บริการที่มีคุณภาพของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลตำรวจ ในเชิงการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลโดยโรงพยาบาลตำรวจควรมีการเพิ่มบุคลากรที่ให้บริการในด้านต่าง ๆ ในด้านที่ขาดแคลนและจำเป็นอย่างเร่งด่วน เช่น แพทย์ เภสัชกร พยาบาล นักเทคนิคการแพทย์ นักรังสีเทคนิค นักจิตวิทยา นักสังคมสงเคราะห์ ซึ่งปัจจุบันโรงพยาบาลตำรวจมีผู้มารับบริการเพิ่มมากขึ้น ทำให้ไม่เพียงพอในการให้บริการ เพื่อให้การทำงานมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพซึ่งปัจจุบันมีผู้มารับบริการเป็นจำนวนมากในเวลาราชการทำให้เกิดศักยภาพของแพทย์ พยาบาล และบุคลากรที่ให้บริการเกี่ยวกับการตรวจรักษาพยาบาล

โดยต้องมีการจัดหาบุคลากรเข้ามาเสริมและปฏิบัติงานในช่วงนอกเวลาราชการรวมทั้งควรมีแนวทางการปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลต่าง ๆ ทางเวชระเบียนและเชื่อมโยงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการและการรักษาภายในโรงพยาบาลรวมทั้งมีการเพิ่มเครื่องมือทางการแพทย์ เช่น เครื่องวัดความดัน เครื่องตรวจอัลตราซาวด์ เครื่องตรวจความดันลูกตา เครื่องช่วยหายใจแบบปรับอัตโนมัติ และเครื่องฟอกไต ถ้าสามารถเพิ่มเครื่องมือทางการแพทย์ต่าง ๆ เหล่านี้ ก็จะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการรักษายาบาลและการให้บริการที่มีต่อผู้มารับบริการให้เกิดความพึงพอใจในความรวดเร็วและเพิ่มความเชื่อมั่นในการเข้ารับการรักษาแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลตำรวจ

อภิปรายผลการวิจัย จากผลการศึกษาวิจัยสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

ระบบการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลตำรวจ ประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า กระบวนการบริหารจัดการ และผลผลิต คือ ประสิทธิภาพการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้มารับบริการที่มีความเชื่อถือและการให้ความไว้วางใจต่อบุคลากร เครื่องมือวัสดุอุปกรณ์ทางการแพทย์ รวมถึงขั้นตอนการให้บริการที่รวดเร็วของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลตำรวจ ในการบริหารจัดการ การดำเนินงานและการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลตำรวจ ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านเครื่องมือวัสดุอุปกรณ์ อาคารสถานที่ รวมทั้งเทคโนโลยีสารสนเทศ ถึงแม้ว่าในปัจจุบันโรงพยาบาลตำรวจจะมีปัจจัยนำเข้าที่เกี่ยวกับบุคลากร งบประมาณ และเครื่องมือวัสดุอุปกรณ์ที่ค่อนข้างจำกัด แต่โรงพยาบาลตำรวจก็มีความพยายามสร้างกระบวนการบริหารจัดการกับปัจจัยนำเข้าดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพ เช่น การจัดให้มีโครงการกิจกรรมเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรทั้งภายในองค์กร รวมถึงการส่งเสริมให้บุคลากรไปศึกษาเพิ่มเติมในสาขาที่มีความจำเป็นและขาดแคลนรวมถึงมีการจัดหาเครื่องมือวัสดุอุปกรณ์ที่ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานเพิ่มเติมและมีการปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพและมีความทันสมัยมากยิ่งขึ้นรวมทั้งมีการปรับปรุงการให้บริการที่มีความคล่องตัวและรวดเร็วโดยมีการจัดให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) จนทำให้ผู้รับบริการทั้งข้าราชการตำรวจ ครอบครัวตำรวจรวมถึงประชาชนทั่วไป มีความพึงพอใจในประสิทธิภาพการให้บริการของโรงพยาบาลตำรวจในระดับหนึ่ง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าคณะผู้บริหารของโรงพยาบาลตำรวจมีความรู้ความสามารถทางด้าน

การบริหารจัดการที่ทำให้ปัจจัยทางการบริการที่มีอยู่อย่างจำกัด เช่น บุคลากร (Man) เงิน (Money) วัสดุอุปกรณ์ (Materials) และการจัดการ (Management) นำมาทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ จักรภพ ธรรมณี (2565 หน้า 50,52-53) เป็นแนวคิดที่สำคัญทางการบริหารในยุคหนึ่งที่มีความสำคัญกับจิตใจของผู้ปฏิบัติงานโดยเชื่อว่าหากคนมีความเต็มใจและมีเป้าหมายในการทำงานจะทำผลงานออกมาได้ดี จันทราณี สงวนนาม (2545 หน้า 13) ที่ได้กล่าวว่าการบริหารงานทุกประเภทในองค์การจำเป็นต้องมีปัจจัยทรัพยากรพื้นฐานทางการบริหารที่นักบริหารต้องให้ความสนใจเพื่อให้การดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ขององค์การให้ประสบผลสำเร็จ ซึ่งโดยทั่วไปปัจจัยทางการบริหารมีอยู่ 4 ประการ คือ คน งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ การบริหารจัดการ ประกอบกับบุคลากรของแผนกผู้ป่วยนอกส่วนมากเป็นบุคคลที่มีความมุ่งมั่นตั้งใจและเสียสละอดทนในการทำงาน และบุคลากรส่วนใหญ่มีการรับรู้และมีจิตสำนึกต่อการให้บริการตลอดจนผู้มารับบริการที่ประกอบด้วยข้าราชการ ตำรวจ ครอบครัวตำรวจ และประชาชนทั่วไป ได้มีส่วนร่วมในการบริจาคเงินสมทบเพื่อให้โรงพยาบาลใช้เป็นทุนในการบริหารจัดการและจัดบริการซึ่งทางโรงพยาบาลตำรวจมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้มารับบริการได้รับรู้และเข้าใจในนโยบายของโรงพยาบาลต่อการให้โอกาสกับผู้มารับบริการและประชาชนทั่วไปในการรับบริจาคตามช่องทางต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีการมีส่วนร่วมที่ได้กล่าวไว้ว่าการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมจำเป็นต้องใช้วิธีการสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ ที่เหมาะสมในการนำข่าวสารจากหน่วยงานภาครัฐและเอกชนไปสู่ประชาชนผู้เป็นเป้าหมาย (จินตวีร์ เกษมสุข, 2554 หน้า 3-5) และวิโรจน์ ก่อสกุล (2566 หน้า32) Drucker (1995) กล่าวว่า นวัตกรรมมีการเปลี่ยนแปลงที่สร้างสรรค์มิติใหม่ๆ ของผลงาน ดังนั้นการสร้างนวัตกรรมทางการบริหารจึงจำเป็นต้องอาศัยความเข้าใจและความร่วมมือจากทุกฝ่ายที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงไม่ว่าจะเป็นการประยุกต์ใช้สิ่งใหม่ๆ ศิริลักษณ์ ต้นตยกุล (2566 หน้า35) แนวคิดเกี่ยวกับการวางแผนเป็นกระบวนการ ในการดำเนินงานขององค์การในการวางแผนนั้นมักจะมีค่าที่พบบ่อยได้แก่ นโยบาย และ กลยุทธ์ยุทธศาสตร์

ลักษณะของการบริการ ความต้องการของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลตำรวจ เช่น ความต้องการด้านบุคลากร ผู้รับบริการมีความต้องการให้ทางโรงพยาบาลมีการเพิ่มบุคลากร เช่น แพทย์เฉพาะทาง พยาบาลวิชาชีพ พนักงาน เนื่องจากปัจจุบันมีแพทย์ไม่เพียงพอต่อความต้องการในกรณีที่มีผู้ป่วยมารับบริการเป็นจำนวนมาก รวมถึงความต้องการบุคลากรด้านพยาบาลวิชาชีพและพนักงานทำใบนัด ทั้งนี้ เพราะปัจจุบันพยาบาลและพนักงานมีไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้ป่วยที่มารับบริการต้องการมากที่สุดคือพยาบาล ซึ่งเป็นบุคลากรที่อยู่ใกล้ชิดและสัมผัสกับผู้ป่วยเป็นลำดับแรก ประชาชนจึงมีความรู้สึกว่าอบอุ่นใจเมื่อได้เห็นพยาบาลเข้ามาสอบถามหรือสัมผัสกับผู้มารับบริการ ดังนั้น จึงมีความต้องการให้มีพยาบาลเพิ่มขึ้น รวมทั้งบุคลากร เช่น พนักงานประจำแผนก ที่ทำงานเกี่ยวกับแผนกผู้ป่วยนอกการได้รับการบริการที่โรงพยาบาลจัดการและดำเนินการให้ซึ่งปัจจุบันก็คือว่าทำได้ดีพอสมควรและผู้มารับบริการก็มีความพึงพอใจและไว้วางใจในการให้บริการของโรงพยาบาลตำรวจแต่ความต้องการที่เพิ่มขึ้นนั้นเป็นไปเพื่อต้องการให้โรงพยาบาลได้มีการปรับปรุงระบบการให้บริการที่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ กลุณดา ศักดิ์ศรี (2534 หน้า 159) ที่กล่าวว่า มนุษย์นั้นเพียรพยายามทุกวิถีทางในอันที่จะให้บรรลุความต้องการที่ละชั้นเมื่อความต้องการชั้นแรกได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการชั้นนั้นก็ลดความสำคัญจนหมดความสำคัญไปไม่เป็นแรงกระตุ้นอีกต่อไป แต่จะเกิดความสนใจและความต้องการสิ่งใหม่อีกต่อไป แต่ความต้องการขั้นต้น ๆ ที่ได้รับการตอบสนองไปเรียบร้อยแล้ว นั้น อาจกลับมาเป็นความจำเป็นหรือความต้องการใหม่

ส่วนความต้องการในด้านเครื่องมือวัสดุอุปกรณ์ทางการแพทย์ โดยผู้รับบริการมีความต้องการให้แผนกผู้ป่วยนอกเพิ่มเครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัยสามารถตรวจวินิจฉัยได้แม่นยำและละเอียดเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้การบริการเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนความต้องการในด้านอาคารสถานที่โดยส่วนใหญ่ต้องการให้แผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลตำรวจมีการเพิ่มอาคารเกี่ยวกับการตรวจรักษามากขึ้น ซึ่งปัจจุบันมีจำนวนผู้มารับบริการมากขึ้นรวมถึงต้องการให้มีการปรับปรุงตกแต่งอาคารที่มีอยู่ให้มีความแข็งแรงทนทานและปลอดภัยรวมทั้งความต้องการให้ทางโรงพยาบาลมีการตกแต่งจัดสถานที่ให้มีความร่มรื่นเป็นระเบียบเรียบร้อยสวยงามสะอาดตา รวมทั้งการจัดสถานที่จอดรถให้มีความเพียงพอต่อความต้องการของผู้มารับบริการ ความต้องการเหล่านี้ถ้าโรงพยาบาลสามารถตอบสนองได้จะทำให้ผู้รับบริการเกิด

ความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น นั้นหมายถึงผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นและไว้วางใจต่อโรงพยาบาลตำรวจต่อการจัดการบริการที่มีประสิทธิภาพให้กับผู้มารับบริการได้อย่างทั่วถึงซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการที่มีคุณภาพของ ประวิทย์ จงวิศาล และ วิจิตรา จงวิศาล (2537 หน้า 1) ได้ให้ความหมายของคุณภาพว่า คือ ลักษณะต่าง ๆ ของผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่ตรงตามความต้องการของผู้บริโภค ผู้รับบริการหรือทำให้ผู้บริโภคหรือผู้รับบริการมีความพอใจ เช่นเดียวกันนั้นยังมี จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ (2537 หน้า 171) ได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการในแนวคิดทางการตลาดว่า คือ ความสามารถในการสนองความต้องการของผู้มารับบริการ นั่นคือเป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้หรือลูกค้า ซึ่งเป็นผู้ได้รับประโยชน์จากสินค้าหรือบริการนั้น ๆ

แนวทางการให้บริการที่มีคุณภาพของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลตำรวจ การเพิ่มบุคลากรทางด้านต่าง ๆ ของโรงพยาบาลตำรวจ โดยเฉพาะ แพทย์ พยาบาล นักรังสีเทคนิค นักเทคนิคการแพทย์ นักจิตวิทยา และนักสังคมสงเคราะห์ ซึ่งทางโรงพยาบาลสามารถหาบุคลากรด้านต่าง ๆ ที่ขาดแคลนมาเพิ่มเติมได้ก็จะส่งผลทำให้โรงพยาบาลสามารถจัดระบบบริการที่มีประสิทธิภาพได้ในภาพรวมและมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการจัดหาบุคลากรที่มีคุณภาพเข้ามาทำหน้าที่และในขณะเดียวกันก็ต้องมีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรที่มีอยู่เดิมรวมถึงการรักษา ดูแล โดยการจัดสวัสดิการด้านต่าง ๆ ให้กับบุคลากรเพื่อให้บุคลากรของโรงพยาบาลตำรวจมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อการทำงานด้านการให้บริการต่าง ๆ ได้ดียิ่งขึ้น ในขณะเดียวกันก็ต้องมีการสนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรทำงานได้อย่างเต็มศักยภาพ ซึ่งเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่กล่าวว่าการสรรหาหมายถึงกิจกรรมในการกำหนดความต้องการลักษณะของผู้สมัครสำหรับงานหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งการสรรหาเป็นวัตถุประสงค์ของกิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดทำขึ้น เพื่อสรรหาพนักงานเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาได้ตัวบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมสำหรับตำแหน่งงานต่าง ๆ ส่วนการพัฒนาบุคคลหมายถึงการดำเนินการที่ส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น ส่วนการรักษาคือการให้ผลประโยชน์ตอบแทนให้กับบุคลากรในส่วนของค่าจ้างเงินเดือน โบนัส รวมถึงสวัสดิการเกี่ยวกับการส่งเสริมให้บุคลากรศึกษาเรียนต่อในระดับที่สูงขึ้น กุลสิริ ไคว์สุวรรณ (2550 หน้า 324) และ วงพัทธ์ ภูพันธ์ศรี (2566 หน้า191-193) กล่าวว่า การบริหารคุณภาพทั้งองค์การเป็นแนวคิดที่พัฒนาขึ้น

แนวทางการปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล (เวชระเบียน) เพื่อส่งเสริมให้ขั้นตอนการบริการมีความรวดเร็วทันใจต่อผู้มารับบริการรวมถึงการจัดหาเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่เข้ามาเพิ่มเพื่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการโรงพยาบาลในภาพรวมนับว่ามีความจำเป็นอย่างยิ่งในองค์กรในรูปแบบต่าง ๆ ในยุคปัจจุบันเพราะเทคโนโลยีมีความสำคัญในด้านต่าง ๆ ต่อการทำงานขององค์กร เช่น การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการวางแผน การบริหาร

จัดการ และการประชาสัมพันธ์องค์การ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ ชนวิวัฒน์ โภญจนาวรรณ (2550 หน้า 45) ได้กล่าวไว้ว่าระบบสารสนเทศ คือ ชุดของข้อมูลและวิธีการ รวมถึงบุคลากรที่มารวมกันเพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ การจัดการสารสนเทศมีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน สนับสนุนการบริหารและสนับสนุนการตัดสินใจ ในส่วนของแนวทางการจัดบริการเพื่อให้การให้บริการของโรงพยาบาลตำรวจมีคุณภาพมากยิ่งขึ้นและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มารับบริการให้มากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

1. โรงพยาบาลตำรวจควรมีการจัดโครงการฝึกอบรมทางด้านการจัดการบริการที่มีประสิทธิภาพและโครงการที่เกี่ยวข้องกับจิตสาธารณะและการทำงานเป็นทีมให้กับบุคลากรของแผนกผู้ป่วยนอกทุกแผนกงานเพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานให้กับบุคลากรให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะประสิทธิภาพเกี่ยวกับการให้บริการด้วยเหตุผลที่ว่าที่ผ่านมาถึงแม้โรงพยาบาลตำรวจจะมีโครงการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มศักยภาพการทำงานให้บุคลากรก็ตามแต่ก็ยังมีจำนวนโครงการจัดฝึกอบรมค่อนข้างน้อย และประการสำคัญของโรงพยาบาลตำรวจ ควรจัดงบประมาณเพื่อสนับสนุนให้บุคลากรทุกแผนกงานเข้าร่วมอบรมสัมมนาเพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานของแต่ละแผนกงาน โดยให้บุคลากรเข้าร่วมอบรมสัมมนา กับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและเป็นองค์กรภาคีเครือข่ายความร่วมมือ

2. โรงพยาบาลตำรวจ ควรมีนโยบายในเชิงบูรณาการทั้งทางด้านการปฏิบัติงานและด้านบุคลากรในลักษณะของการสับเปลี่ยนหมุนเวียนบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญระหว่างกัน เช่น มีการหมุนเวียนให้แพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญพิเศษได้ไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้และปฏิบัติงานในโรงพยาบาลในสังกัด รวมถึงการหมุนเวียนสับเปลี่ยนบุคลากรระดับผู้บริหารและบุคลากรที่ทำงานเกี่ยวกับด้านรังสีเทคนิค นักเทคนิคการแพทย์ ซึ่งนโยบายดังกล่าวส่งผลต่อการพัฒนาให้โรงพยาบาลในสังกัดให้มีคุณภาพทั้งทางด้านการบริหารจัดการและการให้บริการตลอดจนเป็นแนวทางการทำให้โรงพยาบาลในสังกัดเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ผ่านการเรียนรู้ของบุคลากรในแต่ละโรงพยาบาล ซึ่งจะเป็นผลดีต่อบุคลากรและโรงพยาบาลโดยรวม

3. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยโรงพยาบาลตำรวจ ซึ่งเป็นองค์กรระดับสูงของโรงพยาบาลในสังกัด ควรมีนโยบายสนับสนุนให้โรงพยาบาลในสังกัดมีช่องทางในการจัดหารายได้เพิ่มเติมเพื่อนำมาใช้เป็นงบประมาณในการพัฒนาโรงพยาบาลให้มีประสิทธิภาพทางด้านการให้บริการ เช่น การให้บริการนอกเวลาราชการและวันหยุดเสาร์ อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ รวมทั้งการจัดหน่วยบริการสุขภาพนอกสถานที่ การจัดหน่วยบริการตรวจสุขภาพแบบองค์รวมให้กับบุคลากรในองค์กรต่าง ๆ สถาบันที่เป็นธุรกิจเอกชน องค์กรภาครัฐ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้

1. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการระหว่างโรงพยาบาลตำรวจกับโรงพยาบาลอื่น ๆ ทั้งโรงพยาบาลที่เป็นของรัฐและโรงพยาบาลเอกชนเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการที่แตกต่าง

2. ควรมีการศึกษาถึงความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการการดำเนินงานและการให้บริการโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อใช้เป็นช่องทางการประเมินตนเองทางด้านการบริหารจัดการ การดำเนินงาน การให้บริการโรงพยาบาลในสังกัด

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการศึกษาเชิงคุณภาพ ใช้การสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งการศึกษาครั้งต่อไปควรใช้วิธีการศึกษาเชิงปริมาณควบคู่กับการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อค้นหาข้อมูลและตัว

แปรอื่นๆ ที่อาจมีผลต่อการพัฒนาระบบการให้บริการที่มีคุณภาพแผนกผู้ป่วยนอกของ โรงพยาบาลตำรวจ เพื่อให้ได้มาซึ่งรายละเอียดของข้อมูลที่มีความชัดเจนมากขึ้น

2. ควบคู่ศึกษาในมิติและปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลต่อการพัฒนาระบบการให้บริการที่มีคุณภาพแผนกผู้ป่วยนอกของ โรงพยาบาลตำรวจ ให้สอดคล้องกับการปฏิบัติ เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

เอกสารอ้างอิง

กฤษณา ศักดิ์ศรี, (2534). จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพฯ: บำรุงสาสน์.

กุลสิรี ไคว์สุวรรณ, (2550). การจัดการทรัพยากรมนุษย์. เชียงใหม่: เวียงพิงค์การพิมพ์.

จันทร์ธานี สงวนนาม, (2545). ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารสถานศึกษา. กรุงเทพฯ: บุ๊คพอยท์ การพิมพ์.

จินตวีร์ เกษมสุข, (2554). การสื่อสารกับการเปลี่ยนแปลงของสังคม. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่ง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จักรภพ ศรมณี, (2565). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ร่วมสมัย.

กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

จิรัฐม ศรีรัตนบัลล์, (2537). คุณภาพของการบริการทางการแพทย์กับแนวคิดทางการตลาด. จุฬาลงกรณ์เวชสาร, 38.(4), 169-178.

ชนวันน์ โภญจนาวรรณ, (2550). การจัดการสารสนเทศสำหรับผู้บังคับการและผู้บริหาร. กรุงเทพฯ:

เอ็กซ์เปอร์เน็ท.

ชำนาญ จิตตรีประเสริฐ. (2561). เส้นทางสู่การพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อประชาชน. เอกสารประกอบการประชุม

ระดับชาติเรื่อง “การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ครั้งที่ 1”. กรุงเทพฯ: ดีไซน์.

ประวิทย์ จงวิศาล และ วิจิตรา จงวิศาล, (2527). คู่มือทำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงาน

(Q.C.Circle). กรุงเทพฯ: เจริญผล.

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย, (2540). รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย. [ระบบออนไลน์].

แหล่งที่มา <http://gad.kku.ac.th/main/th/wp-content/uploads/2013/10/2-3-2540.pdf>

(28 สิงหาคม 2558).

วงพักตร์ ภูพันธ์ศรี, (2566). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชาองค์การและนวัตกรรมในองค์การ.

กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

ศิริลักษณ์ ต้นตยกุล. (2566). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชาการบริหารเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพมหานคร:

มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล, (2554). มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ

ฉบับเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี (ภาษาไทย). กรุงเทพฯ: หนังสือดีวัน.

สุภางค์ จันทวานิช, (2561). การวิจัยเชิงคุณภาพ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.