ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิจัย

ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

ชื่อ	เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ์
ตำแหน่ง	รองศาสตราจารย์ ดร.
วุฒิการศึกษา	ร.บ.,พบ.ม.(รัฐประศาสนศาสตร์) (เกียรตินิยม), พบ.ต. (การบริหารการพัฒนา) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
วิชาเอก	รัฐประศาสนศาสตร์

ชื่อ	อำพร วงศ์ภัทรนนท์
ตำแหน่ง	นักวิชาการวิทยาศาสตร์การแพทย์ (ชำนาญการ) โรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์
วุฒิการศึกษา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธิราช
วิชาเอก	รัฐประศาสนศาสตร์

ชื่อ	พีระพรรณ โพธิ์ทอง
ตำแหน่ง	นักโภชนาการ ระดับ 3 โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล
วุฒิการศึกษา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธิราช
วิชาเอก	รัฐประศาสนศาสตร์

ภาคผนวก ข

ตารางแสดงระดับความสอดคล้องระหว่างคำถาม

แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง

รายการประเมิน	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			$\sum R$	IOC	แปลผล
	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย			
ข้อ 1	3	0	0	3	1	ใช้ได้
ข้อ 2	3	0	0	3	1	ใช้ได้
ข้อ 3	3	0	0	3	1	ใช้ได้
ข้อ 4	3	0	0	3	1	ใช้ได้
ข้อ 5	3	0	0	3	1	ใช้ได้
ข้อ 6	3	0	0	3	1	ใช้ได้
ข้อ 7	3	0	0	3	1	ใช้ได้
ข้อ 8	3	0	0	3	1	ใช้ได้
ข้อ 9	3	0	0	3	1	ใช้ได้
ข้อ 10	3	0	0	3	1	ใช้ได้
ข้อ 11	3	0	0	3	1	ใช้ได้
ข้อ 12	3	0	0	3	1	ใช้ได้
ข้อ 13	3	0	0	3	1	ใช้ได้
ข้อ 14	3	0	0	3	1	ใช้ได้
ข้อ 15	3	0	0	3	1	ใช้ได้
ข้อ 16	2	0	1	1	0.33	ใช้ไม่ได้
ข้อ 17	2	0	1	1	0.33	ใช้ไม่ได้
ข้อ 18	2	0	1	1	0.33	ใช้ไม่ได้
ข้อ 19	2	0	1	1	0.33	ใช้ไม่ได้
ข้อ 20	2	0	1	1	0.33	ใช้ไม่ได้
ข้อ 21	2	1	0	2	0.67	ใช้ได้
ข้อ 22	2	1	0	2	0.67	ใช้ได้
ข้อ 23	3	0	0	3	1	ใช้ได้
ข้อ 24	3	0	0	3	1	ใช้ได้
ข้อ 25	3	0	0	3	1	ใช้ได้
ข้อ 26	3	0	0	3	1	ใช้ได้
ข้อ 27	3	0	0	3	1	ใช้ได้
ข้อ 28	3	0	0	3	1	ใช้ได้
ข้อ 29	3	0	0	3	1	ใช้ได้
ข้อ 30	3	0	0	3	1	ใช้ได้
ข้อ 31	3	0	0	3	1	ใช้ได้
ข้อ 32	3	0	0	3	1	ใช้ได้
ข้อ 33	3	0	0	3	1	ใช้ได้
ข้อ 34	3	0	0	3	1	ใช้ได้
ข้อ 35	3	0	0	3	1	ใช้ได้

แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง

รายการประเมิน	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			$\sum R$	IOC	แปลผล
	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย			
ข้อ 36	3	0	0	3	1	ใช้ได้
ข้อ 37	3	0	0	3	1	ใช้ได้
ข้อ 38	3	0	0	3	1	ใช้ได้
ข้อ 39	3	0	0	3	1	ใช้ได้
ข้อ 40	3	0	0	3	1	ใช้ได้
ข้อ 41	3	0	0	3	1	ใช้ได้
ข้อ 42	3	0	0	3	1	ใช้ได้
ข้อ 43	3	0	0	3	1	ใช้ได้
ข้อ 44	3	0	0	3	1	ใช้ได้
ข้อ 45	3	0	0	3	1	ใช้ได้
ข้อ 46	3	0	0	3	1	ใช้ได้
ข้อ 47	3	0	0	3	1	ใช้ได้
ข้อ 48	3	0	0	3	1	ใช้ได้
ข้อ 49	3	0	0	3	1	ใช้ได้
ข้อ 50	3	0	0	3	1	ใช้ได้
ข้อ 51	3	0	0	3	1	ใช้ได้
ข้อ 52	3	0	0	3	1	ใช้ได้
ข้อ 53	3	0	0	3	1	ใช้ได้
ข้อ 54	3	0	0	3	1	ใช้ได้
ข้อ 55	3	0	0	3	1	ใช้ได้
ข้อ 56	3	0	0	3	1	ใช้ได้
ข้อ 57	3	0	0	3	1	ใช้ได้
ข้อ 58	3	0	0	3	1	ใช้ได้
ข้อ 59	3	0	0	3	1	ใช้ได้
ข้อ 60	3	0	0	3	1	ใช้ได้
รวม				55.99	0.93	ใช้ได้

ค่า IOC = 0.93

แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง

รายการประเมิน	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			$\sum R$	IOC	แปลผล
	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย			
ข้อ 1	3	0	0	3	1	ใช้ได้
ข้อ 2	3	0	0	3	1	ใช้ได้
ข้อ 3	3	0	0	3	1	ใช้ได้
ข้อ 4	2	1	0	2	0.67	ใช้ได้
ข้อ 5	2	1	0	2	0.67	ใช้ได้
ข้อ 6	2	1	0	2	0.67	ใช้ได้
ข้อ 7	2	1	0	2	0.67	ใช้ได้
ข้อ 8	2	1	0	2	0.67	ใช้ได้
ข้อ 9	3	0	0	3	1	ใช้ได้
ข้อ 10	3	0	0	3	1	ใช้ได้
ข้อ 11	3	0	0	3	1	ใช้ได้
ข้อ 12	2	1	0	2	0.67	ใช้ได้
ข้อ 13	3	0	0	3	1	ใช้ได้
ข้อ 14	3	0	0	3	1	ใช้ได้
ข้อ 15	3	0	0	3	1	ใช้ได้
ข้อ 16	3	0	0	3	1	ใช้ได้
ข้อ 17	3	0	0	3	1	ใช้ได้
ข้อ 18	3	0	0	3	1	ใช้ได้
ข้อ 19	3	0	0	3	1	ใช้ได้
รวม				17.02	0.89	ใช้ได้

ค่า IOC = 0.89

ภาคผนวก ค

การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง

ทดลองใช้แบบสอบถามกับผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลรัฐอื่น ที่มีขนาดใกล้เคียงกัน จำนวน 30 คน นำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามมาหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีหาสัมประสิทธิ์แอลฟา ($\alpha - Coefficient$) โดยใช้สูตร ครอนบัค (Cronbach)

$$\text{สูตร} \qquad \alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{S_t^2}\right]$$

เมื่อ α = ความเชื่อมั่น

K = จำนวนข้อคำถาม

s_i^2 = ความแปรปรวนของคะแนนของข้อคำถามข้อที่ i

s_t^2 = ความแปรปรวนของคะแนนทั้งหมด

ผลค่าความเชื่อมั่นของการทดลองใช้แบบสอบถามกับผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลรัฐอื่น ที่มีขนาดใกล้เคียงกัน จำนวน 30 คน นำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามมาหาค่าความเชื่อมั่น ด้วยวิธีหาสัมประสิทธิ์แอลฟา ($\alpha - Coefficient$) โดยใช้สูตร ครอนบัค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่น = 0.982 ตามผลการพิจารณาความเที่ยงของเครื่องมือ ดังนี้

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.982	79

ภาคผนวก ง

แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์

เลขที่			

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิจัยเรื่อง "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง" เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการพัฒนาคุณภาพบริการ ให้ตรงกับความต้องการของผู้มารับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้มารับบริการในโอกาสต่อไป
2. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามครั้งนี้ ขอรับรองว่าจะเก็บรักษาไว้เป็นความลับ และผลการวิจัยจะนำเสนอในลักษณะภาพรวมจึงไม่เกิดผลกระทบใดๆ ต่อการมารับบริการของท่าน
3. แบบสอบถามฉบับนี้ ประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ตอน ได้แก่

   ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

   ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ

   ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ

   ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ

นางสาวธัญวลัย วิรัชกุล

นักศึกษาปริญญาโท วิชาเอกรัฐประศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดใส่ ☐ เครื่องหมาย √ ลงในช่อง หน้าข้อความให้ตรงกับความเป็นจริงของท่านหรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่กำหนดให้

1) เพศ 1 ☐ ชาย 2 ☐ หญิง

2) อายุ _____ ปี

3) ระดับการศึกษา/ระดับชั้นปี 1 ☐ ประถมศึกษา
2 ☐ มัธยมศึกษา/ปวช. 4 ☐ ปริญญาตรี
3 ☐ อนุปริญญา/ปวส 5 ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

4) สถานภาพ 1 ☐ โสด 3 ☐ สมรส
2 ☐ หม้าย/หย่าร้าง

5) วัตถุประสงค์ในการเข้ารับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
1 ☐ มารับการรักษา 5 ☐ แพทย์นัดพบ
2 ☐ ถูกส่งตัวมาจากโรงพยาบาลอื่น 6 ☐ มาแพราะถูกระบุในบัตร (เช่น สิทธิข้าราชการ สิทธิบัตรทอง สิทธิประกันสังคม สิทธิรัฐวิสาหกิจ ฯลฯ)
3 ☐ เป็นผู้ป่วยเก่าโรงพยาบาลนี้ 7 ☐ อื่นๆ (ระบุ).....
4 ☐ ต้องการปรึกษาแพทย์

6) ความถี่ในการเข้ารับบริการ 1 ☐ น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี 3 ☐ มากกว่า 6 ครั้งต่อปี
2 ☐ 4-6 ครั้งต่อปี

7) ช่วงวันที่มารับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
1 ☐ วันจันทร์ 5 ☐ วันศุกร์
2 ☐ วันอังคาร 6 ☐ วันเสาร์
3 ☐ วันพุธ 7 ☐ วันอาทิตย์
4 ☐ วันพฤหัสบดี

8) ช่วงเวลาที่มารับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
1 ☐ ระหว่างเวลา 8.01 - 16.00 น. 3 ☐ ระหว่างเวลา 24.01 - 8.00 น.
2 ☐ ระหว่างเวลา 16.01 - 24.00 น.

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย √ ลงในช่องว่างให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดโดยมี 5 ตัวเลือก ดังนี้

5	**หมายถึง**	**มากที่สุด**
4	**หมายถึง**	**มาก**
3	**หมายถึง**	**ปานกลาง**
2	**หมายถึง**	**น้อย**
1	**หมายถึง**	**น้อยที่สุด**

ข้อที่	รายการขอความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
	ปัจจัยสนับสนุนการมารับบริการ					
	ข้อมูลข่าวสารการให้บริการ					
1	โรงพยาบาลฯ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิต่างๆ ให้ท่านได้รับรู้อย่างถูกต้อง และทันสมัย					
2	โรงพยาบาลฯ มีแผ่นพับ โปสเตอร์เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพต่างๆ แจกฟรีให้ท่าน					
3	โรงพยาบาลฯ ได้จัดเจ้าหน้าที่ให้ความรู้โรคติดต่อต่างๆ กับท่าน					
4	โรงพยาบาลฯ ได้จัดเจ้าหน้าที่ให้บริการวิธีปฏิบัติป้องกันตนเองจากโรคติดต่อต่างๆ ให้กับท่านได้รับรู้					
	บุคลากรหรือผู้ให้บริการ					
5	เจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอก ดูแลเอาใจใส่ท่าน					
6	เจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอก มีความน่าเชื่อถือ					
7	เจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอก มีความสามารถสื่อสารให้ท่านเข้าใจ					
8	เจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอก มีความสามารถให้คำปรึกษาแก่ท่าน					
9	เจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอก เข้าถึงเข้าใจในความต้องการของท่าน					
10	เจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอก มีน้ำใจต่อท่าน					
11	เจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอก สอบถามความต้องการของท่านในการมาติดต่องานผู้ป่วยนอก					
12	เจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอก ตอบสนองความต้องการของท่าน					

ข้อที่	รายการขอความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
13	เจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอก มีการแต่งกายที่เหมาะสม					
14	เจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอก มีความสุภาพ/ให้เกียรต่อท่าน					
	รูปแบบการให้บริการ					
15	เจ้าหน้าทีงานผู้ป่วยนอก มีการเสนอการบริการหลายรูปแบบแก่ท่าน หากท่านมีข้อจำกัดด้านเวลา สถานที่					
16	งานผู้ป่วยนอก มีการให้คำแนะนำขั้นตอนการเข้ารับบริการ					
17	งานผู้ป่วยนอก มีข้อความให้ท่านติดต่อเจ้าหน้าที่ เมื่อรอรับบริการนานเกิน 30 นาที					
18	งานผู้ป่วยนอก มีป้ายบ่งชี้ช่องให้บริการเพื่อไม่ให้ท่านสับสน					
19	งานผู้ป่วยนอก มีคิวแสดงลำดับเข้าตรวจให้ท่านรับรู้					
20	งานผู้ป่วยนอก มีแสดงลำดับคิวที่ผ่านไปแล้วให้ท่านรับรู้					
	ระยะเวลาการให้บริการ					
21	ระยะเวลาการให้บริการรักษาพยาบาลมีความรวดเร็ว					
22	ระยะเวลาการให้บริการรักษาพยาบาลมีความปลอดภัย					
	ความแน่นอน					
23	ท่านมั่นใจว่าโรงพยาบาลฯ มีการให้บริการที่ดี					
24	ท่านมั่นใจว่าโรงพยาบาลฯ มีบุคลากรทางการแพทย์ที่มีความรู้ความชำนาญ					
	ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ					
25	งานผู้ป่วยนอก มีค่าบริการที่เหมาะสม					
26	งานผู้ป่วยนอก มีค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายอื่นๆ นอกเหนือจากสิทธิที่ผู้รับบริการได้รับ มีความเหมาะสม					
	ระยะเวลาการใช้บริการ					
27	ระยะเวลารอคอย ณ จุดลงทะเบียน มีความเหมาะสม รวดเร็ว					
28	ระยะเวลารอคอย ณ จุดตรวจ มีความเหมาะสม รวดเร็ว					
29	ระยะเวลารอคอย ณ จุดจ่ายเงิน มีความเหมาะสม รวดเร็ว					
30	ระยะเวลารอคอย ณ จุดรับยา มีความเหมาะสม รวดเร็ว					
	ปัจจัยเกี่ยวเนื่องกับการให้บริการ					
	การให้ความไว้วางใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
31	เจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอก ปกปิดความลับของท่าน					

ข้อที่	รายการขอความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
32	เจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอก ช่วยเหลือต่อการเจ็บป่วยของท่านในครั้งนี้					
33	เจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอก มีความร่วมมือในการรักษาพยาบาลแก่ท่านด้วยใจจริง					
	การสร้างงานบริการให้เป็นที่ยอมรับและเป็นที่รู้จัก					
34	เจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอก มีความรู้ในการให้บริการตามวิชาชีพ					
35	เจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอก มีทักษะ/ความชำนาญในการให้บริการตามวิชาชีพ					
	ความพึงพอใจและประทับใจ					
36	ท่านมีความพึงพอใจในการรับบริการครั้งนี้					
37	ท่านมีความประทับใจในการรับบริการครั้งนี้					
	ลักษณะที่สัมผัสได้					
38	โรงพยาบาลฯ มีสิ่งแวดล้อมน่ารื่นรมย์					
39	งานผู้ป่วยนอก มีบริการแจ้งผลลัพธ์การรักษาที่ผ่านมา ให้ท่านทราบอย่างเหมาะสม					
40	งานผู้ป่วยนอก มีบริการเว็บไซต์ของโรงพยาบาลฯแก่ประชาชนอย่างเหมาะสม					
	ปัจจัยภายในโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง					
	วัสดุอุปกรณ์/ระบบเทคโนโลยี					
41	เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ มีความทันสมัย					
42	เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ มีเพียงพอ					
43	เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ มีความปลอดภัยต่อการให้บริการ					
	อาคาร/สถานที่					
44	งานผู้ป่วยนอก มีสถานที่บริการที่สวยงาม					
45	งานผู้ป่วยนอก มีสถานที่น่าใช้บริการ					
46	งานผู้ป่วยนอก สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย					
	ความฉลาดทางอารมณ์					
47	เจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอก มีสัมพันธภาพที่ดีกับท่าน					
48	เจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอก มีความคิดเชิงบวก					

ข้อที่	รายการขอความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
49	เจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอก สามาถแก้ไขปัญหาอย่างเหมาะสม					
	การกำกับการแสดงออกของตนเอง					
50	เจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอก มีการแสดงออกอย่างเหมาะสมต่อท่าน					
51	เจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอก มีการแสดงออกอย่างเหมาะสมต่อสังคม					
	ค่านิยมในการบริการ					
52	เจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอก ให้ความสำคัญกับท่าน					
53	เจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอก พูดจาอ่อนน้อมถ่อมตน					
54	เจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอก สร้างความเป็นมิตรกับท่าน					
	การทำงานเป็นทีม					
55	เจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอก ช่วยเหลืองานกัน					
56	เจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอก มีความสามัคคีในการทำงานให้สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ					
	ปัจจัยภายนอก					
	กฎหมาย					
57	โรงพยาบาลฯ ได้ปฏิบัติตามสิทธิของผู้ป่วยอย่างเคร่งครัด					
58	โรงพยาบาลฯ มีคำประกาศสิทธิติดไว้ตามสถานที่ต่างๆภายในโรงพยาบาลให้ท่านได้รับรู้					
	สังคมไทย					
59	โรงพยาบาลฯ มีการตอบสนองความต้องการของสังคม ตามประเพณี วัฒนธรรม ค่านิยม					
60	โรงพยาบาลฯ รับผิดชอบต่อสังคม คือ การมีคุณธรรม การเสียสละอุทิศตนแก่สังคม การไม่สร้างความเสียหายแก่สังคม					

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย √ ลงในช่องที่ตรงกับระดับคุณภาพเกี่ยวกับการบริการที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุดโดยมี 5 ตัวเลือก ดังนี้

5	**หมายถึง**	**มากที่สุด**
4	**หมายถึง**	**มาก**
3	**หมายถึง**	**ปานกลาง**
2	**หมายถึง**	**น้อย**
1	**หมายถึง**	**น้อยที่สุด**

ข้อที่	รายการขอความคิดเห็น	ระดับคุณภาพ				
		5	4	3	2	1
	การให้บริการอย่างเสมอภาค					
1	ให้บริการประชาชนเป็นไปตามลำดับ ก่อน - หลัง อย่างเท่าเทียมกัน					
2	ให้บริการประชาชนทุกระดับโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
3	ให้บริการประชาชนเป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการแบบเดียวกัน					
	การให้บริการที่ตรงต่อเวลา					
4	จุดลงทะเบียน มีการให้บริการตรงตามกำหนดนัดหมาย					
5	จุดตรวจ มีการให้บริการตรงตามกำหนดนัดหมาย					
6	จุดจ่ายเงิน มีการให้บริการตรงตามกำหนดนัดหมาย					
7	จุดรับยา มีการให้บริการตรงตามกำหนดนัดหมาย					
	การให้บริการอย่างพอเพียง					
8	โรงพยาบาลฯ มีเจ้าหน้าที่สำหรับให้บริการและคอยช่วยเหลือ					
9	โรงพยาบาลฯ มีเก้าอี้พอเพียงกับความต้องการ					
10	โรงพยาบาลฯ มีสถานที่จอดรถสะดวกพอเพียงกับความต้องการ					
11	โรงพยาบาลฯ มีห้องน้ำพอเพียงกับความต้องการ					
12	โรงพยาบาลฯ มีร้านอาหารพอเพียงกับความต้องการ					
	การให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
13	มีการเตรียมความพร้อมในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
14	คอยดูแลและมีการปฏิบัติงานส่งเวรในแต่ละช่วงเพื่อการรักษาที่ต่อเนื่อง					

ข้อที่	รายการขอความคิดเห็น	ระดับคุณภาพ				
		5	4	3	2	1
15	มีการประสานงาน รับ - ส่ง ข้อมูลผู้ป่วยที่ถูกต้องอย่างต่อเนื่อง					
16	มีการประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง เช่น คลินิก โรงพยาบาลอื่นๆ					
17	มีการติดตามผลตรวจอย่างต่อเนื่อง เช่น ผลตรวจเลือด อาการของคนไข้					
	การให้บริการอย่างก้าวหน้า					
18	โรงพยาบาลฯ มีการปรับปรุงและพัฒนาการบริการตลอดเวลา					
19	โรงพยาบาลฯ มีตู้รับความคิดเห็น/ร้องเรียน/ร้องทุกข์					

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ

- การให้บริการอย่างเสมอภาค

.....

- การให้บริการที่ตรงต่อเวลา

.....

- การให้บริการอย่างพอเพียง

.....

- การให้บริการอย่างต่อเนื่อง

.....

- การให้บริการอย่างก้าวหน้า

.....

- อื่นๆ

.....

ขอบคุณที่สละเวลาให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

แบบสัมภาษณ์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

เพศ …….. ตำแหน่ง ……..

อายุ (ปี) …….. สถานภาพ ……..

ระดับการศึกษา ……..

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ

1. ท่านคิดว่าปัจจัยใดที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ

1) ปัจจัยสนับสนุนการมารับบริการ.....

2) ปัจจัยเกี่ยวเนื่องกับการให้บริการ.....

3) ปัจจัยภายในของโรงพยาบาลฯ.....

4) ปัจจัยภายนอก.....

5) ปัจจัยอื่นๆ.....

2. จากปัจจัยดังกล่าวท่านคิดว่า ปัจจัยใดที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ มากที่สุด เพราะอะไร……..…

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ

1. ท่านคิดว่าภาพรวมของโรงพยาบาลฯ มีคุณภาพการบริการอยู่ที่ระดับใด โดยมีเหตุผลใดมาสนับสนุน.....

2. ท่านมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ อย่างไร

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค..... 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง.....

2) การให้บริการที่ตรงต่อเวลา..... 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า.....

3) การให้บริการอย่างพอเพียง..... 6) อื่นๆ.....

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ

1. ถ้าจะพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ ให้ประสบผลสำเร็จมากยิ่งขึ้น ท่านมีข้อเสนอแนะอะไร

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค..... 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง.....

2) การให้บริการที่ตรงต่อเวลา..... 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า.....

3) การให้บริการอย่างพอเพียง.....

2. ข้อเสนอแนะอื่นๆ…….

ลงชื่อ.....ผู้ให้สัมภาษณ์

(.....)

ภาคผนวก จ

สัมภาษณ์

การสัมภาษณ์เฉพาะผู้เชี่ยวชาญ

ในการสัมภาษณ์ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับ (1) ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ (2) ความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ (3) ข้อเสนอแนะ แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ จำนวน 4 ท่าน ดังนี้

1. **ตำแหน่ง หัวหน้างานเวชระเบียน** สัมภาษณ์เมื่อวันพุธที่ 20 กันยายน 2560 เวลา 11.00 น. ถึงเวลา 11.51 น. รวม 51 นาที

คำถาม ขอทราบความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ ท่านคิดว่าปัจจัยใดที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ

ผู้วิจัยวิเคราะห์ความคิดเห็นตามหลักการบริหาร 3 M ได้แก่ Man (การบริหารทรัพยากรมนุษย์) Money (การบริหารงบประมาณ) Management (การบริหารงานภายใน) ดังนี้

คำตอบ ปัจจัยคน (Man) เจ้าหน้าที่ต้องพร้อมใจทำงาน เข้าใจลักษณะของงาน มีค่าตอบแทนที่เหมาะสม ต้องสร้างคนทั้งเรื่องจิตใจและค่าตอบแทนให้เหมาะสม เขาจึงพร้อมทำงานบริการ

ปัจจัยงบประมาณ (Money) ในที่นี้หมายถึง งบประมาณ ในทุกด้านจำเป็นต้องใช้งบประมาณมาสนับสนุน เช่น สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ค่าตอบแทนของเจ้าหน้าที่

ปัจจัยภายใน (Management) ได้แก่

1) เทคโนโลยี นวัตกรรม/วัสดุอุปกรณ์ ในงานห้องบัตรต้องเป็นเวชระเบียนออนไลน์ ไม่ควรใช้กระดาษ ฉะนั้นต้องเอาเทคโนโลยีเข้ามาช่วยสแกนภาพ แพทย์สามารถดูจอ ทำให้รวดเร็วในการตรวจรักษาเพราะ ไม่ต้องรอแฟ้มจากเวชระเบียน ทำให้เกิดคุณภาพบริการมากขึ้น ในเรื่องนวัตกรรม คือ การมีอิเลคทรอนิคส์ช่วย เช่น ระบบสมาร์ทคิว (ระบบคิวอัตโนมัติ) หุ่นยนต์การจัดยา มีข้อความ (massage) ช่วยแจ้งผู้ป่วยว่าตอนนี้ถึงคิวที่เท่าไหร่แล้ว ผู้ป่วยสามารถไปทำธุรกิจที่อื่นก่อนได้

2) ปริมาณงาน เจ้าหน้าที่กับปริมาณงานควรสอดคล้องกัน โรงพยาบาลแห่งนี้เป็นโรงพยาบาลศูนย์ใหญ่ มีจำนวน 500 เตียง และรับผู้ป่วยของโรงพยาบาลชุมชน การมีผู้มารับบริการมากแต่เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ จึงทำให้การรับช่วงกันขาดตอน ฉะนั้นปริมาณงานต้องเหมาะสมกับอัตรากำลังคนจึงจะเกิดคุณภาพ

3) สถานที่ การมีสถานที่เอื้ออำนวย มีอากาศถ่ายเท สะอาด ปลอดเชื้อ ทำให้เขาสามารถรออย่างรู้คุณค่า

4) จัดระบบ ระบบการสื่อสารที่ดี จะส่งผลให้ระบบดีขึ้น การสื่อสารมีหลายช่องทาง เช่น การสื่อสารกับคนไข้ สื่อสารทางจอมอนิเตอร์ ทางเสียงตามสาย ระบบที่จะบอกเขาว่าต้องรอนานเท่าไหร่ หลายอย่าง ถ้ามองให้ลึกซึ้งต้องจัดระบบให้เอื้อต่อตัวอย่างดังกล่าว ระบบอีกอย่างหนึ่งของภาครัฐ เกี่ยวกับบุคลากร เมื่อรับเข้ามาทำงานแล้ว เมื่อทำงานนานๆ พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมเริ่มมีเข้ามา ซึ่งในระบบภาครัฐจะไม่สามารถเอาคนออกได้ง่ายๆ เป็นจุดอ่อนของระบบ ทำให้ด้อยคุณภาพ จึงต้องมีการอบรม สอนงาน ตั้งบัญชีความเสี่ยงรายบุคคลเพื่อพิจารณาความดีความชอบ มีผลต่อค่าตอบแทน

คำถาม ปัจจัยดังกล่าวท่านคิดว่า ปัจจัยใดที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯมากที่สุด เพราะอะไร

คำตอบ ปัจจัยงบประมาณ เพราะทุกด้านต้องใช้งบประมาณมาสนับสนุน

คำถาม ขอทราบความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ ท่านคิดว่าภาพรวมของโรงพยาบาลฯ ในปัจจุบันโรงพยาบาลฯ มีคุณภาพการบริการอยู่ที่ระดับใด โดยมีเหตุผลใดมาสนับสนุน

คำตอบ คุณภาพการบริการอยู่ในระดับ 70% เหตุผล ประเมินจากข้อร้องเรียน ภาพรวมในที่ประชุมระดับผู้บริหาร เสียงสะท้อนเรื่องความเสี่ยง การจัดการความเสี่ยงซึ่งทราบมาจากกรรมการด้านบริหาร

คำถาม ท่านมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ อย่างไร

คำตอบ **การให้บริการอย่างเสมอภาค** ภาพรวมให้ 80% ให้บริการสอดคล้องกับนโยบายจากกระทรวง อย่างเช่น การให้บริการเร่งด่วนอย่างแรก ให้บริการผู้สูงอายุ อย่างที่สองให้บริการผู้ป่วยฉุกเฉิน ในส่วนอื่นพยายามจัดช่องทางให้ส่วนห้องเวชระเบียนมีช่องให้บริการและติดป้ายบอกถึงการบริการสำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะ และอย่างที่สามเป็นผู้รับบริการ VIP เช่น ผู้ป่วยที่ผู้ใหญ่ทางหน่วยงานอื่นฝากมา จะต้องบริการเร่งด่วนเช่นกัน

การให้บริการที่ตรงต่อเวลา ในมุมของพี่ พี่คิดว่าแพทย์ออกตรวจช้า จึงทำให้คนไข้อั้นนัดคนไข้ 9.00 น. 10.00 น.ไม่ได้ออกตรวจ เพราะต้องไปดูคนไข้ที่วอร์ด สำหรับห้องบัตร พร้อมให้บริการตั้งแต่ตี 5 สำหรับคนไข้ทั่วไป (walk in) และมีเจ้าหน้าที่เสริมตอน 10.00 น.

การให้บริการอย่างพอเพียง คิดว่าไม่พอเพียงตั้งแต่อัตรากำลัง สถานที่ ที่จอดรถ ห้องน้ำ

การให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีระบบบันทึกการนัดผู้ป่วย มีศูนย์ประสานรับส่งต่อ (Refer) มีการติดตามคนไข้

การให้บริการอย่างก้าวหน้า ณ ตอนนี้ตามอัตรากำลังถึงจะมีเทคโนโลยีเข้ามาช่วยแล้ว งานยังมีเยอะและบุคลากรยังขาดอยู่ ระบบข้อมูลคนไข้ที่สแกนไว้ยังช้าสำหรับแพทย์ในการเปิดดูข้อมูลคนไข้ในระบบซึ่งแพทย์ดูแฟ้มประวัติจะไวกว่า

<u>คำถาม</u> ขอทราบว่าถ้าจะพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ ให้ประสบผลสำเร็จมากยิ่งขึ้น ท่านมีข้อเสนอแนะอะไร

<u>คำตอบ</u> **การให้บริการอย่างเสมอภาค** ตอนนี้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลฯได้มีแนวคิดสำหรับอนาคต เกี่ยวกับตู้กดบัตรคิวแยกสิทธิ์ต่างๆ จำนวน 3 ตู้ ในการให้บริการสำหรับผู้มารับบริการห้องเวชระเบียนซึ่งเป็นด่านแรกในการให้บริการ เพื่อลดการแย่งกันของการรับบริการห้องเวชระเบียน ซึ่งปัจจุบันมีอยู่เครื่องเดียว และไม่ได้แยกสิทธิ์ต่างๆ ไว้ให้คนไข้ที่มาทั้งคนไข้ทั่วไป (walk in) และคนไข้นัด

การให้บริการที่ตรงต่อเวลา พยายามจัดนัดคนไข้ให้อยู่ในเวลาที่แพทย์พร้อมตรวจคนไข้ แล้วพยายามให้แพทย์ลงตรงเวลา นัดคนไข้ให้เหลื่อมเวลากัน เช่น ใน 1 ชั่วโมง แพทย์สามารถตรวจคนไข้ได้กี่คน คนไข้เท่านี้มาเวลา 10.00 น. คนไข้จำนวนเท่านี้มาในเวลา 11.00 น. ประมาณนี้ แล้วจะเรียกตามเวลาที่นัดจะไม่เรียกก่อนนั้น เจ้าหน้าที่น้องๆ ที่มาเสริม ในช่วง 10.00 น. จะมีค่าล่วงเวลา (OT) ให้ ควรจัดระบบให้มีความรวดเร็ว เอาเทคโนโลยี อิเลคทรอนิคส์ เข้ามาช่วยจะทำให้ระบบไวขึ้น ห้องเวชระเบียนมีการสแกนใบบันทึกสรุปการรักษาก่อนการจำหน่าย (In Patient Discharge summary), ใบตรวจรักษาผู้ป่วยนอก (OPD Card) และอื่นๆ ในเวลาแพทย์เปิดดูจะช้า ควรปรับระบบการเปิดไฟล์สแกนให้เร็วขึ้น ควรมีโปรแกรมเฉพาะสำหรับดูประวัติ ต้องมีเทคโนโลยีเข้ามาช่วย คนไข้จะได้ไม่ต้องรอเจ้าหน้าที่ค้นประวัติจากห้องเวชระเบียน

การให้บริการอย่างพอเพียง ควรเตรียมคนให้พร้อมบริการ งานไม่หนักเกินไป เตรียมเครื่องมือ เตรียมสถานที่ อุปกรณ์ให้พร้อมบริการ

การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ใบตรวจต่างๆ ที่ออกมาจากห้องตรวจเจ้าหน้าที่หน้างานจะสแกนเข้าระบบทันที งานบางส่วนหลังจากคนไข้จำหน่ายออกไปแล้ว (Discharge) ผลตรวจเลือด ผลรังสีเอกซ์ (x-ray) อยู่ในการรอผล ห้องเวชระเบียนตามผลเพื่อสแกนเข้าระบบ ลดปัญหาติดผลตรวจผิดคน หรือไม่ได้ติดผลตรวจกับประวัติคนไข้รายนั้นๆ

การให้บริการอย่างก้าวหน้า ต้องใช้นวัตกรรมช่วย เช่น ลงทะเบียน online โปรแกรมเฉพาะสำหรับเวชระเบียน ระบบต้องรองรับให้เร็วไว

ข้อเสนอแนะอื่นๆ เรื่องบุคลกร การเตรียมคนด้านจิตใจ ด้านค่าตอบแทนต้องพร้อม งานไม่เยอะเกินให้เขามีเวลาให้งานและครอบครัว จึงจะสร้างจิตใจให้เขาพร้อมทำงานบริการได้ งบประมาณพร้อมเพื่อสนับสนุน คน เงิน สิ่งของ ค่าแรง สถานที่ จึงจะมาจัดระบบ

2. ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ สัมภาษณ์เมื่อวันศุกร์ที่ 22 กันยายน 2560 เวลา 9.00 น. ถึงเวลา 9.15 น. รวม 15 นาที

<u>คำถาม</u> ขอทราบความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ ท่านคิดว่าปัจจัยใดที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ

<u>คำตอบ</u> **ปัจจัยสนับสนุนการมารับบริการ** เดินทางสะดวก เข้าถึงบริการได้ง่าย

ปัจจัยเกี่ยวเนื่องกับการให้บริการ โรงพยาบาลฯให้บริการครอบคลุมโรคที่รักษา และสิทธิตามบัตรที่ใช้บริการ

ปัจจัยภายในของโรงพยาบาลฯ มีบริการครอบคลุมเกือบครบทุกสาขา

ปัจจัยภายนอก คมนาคมสะดวก เป็นโรงพยาบาลรัฐของกระทรวงสาธารณสุขแห่งเดียวในปริมณฑล

<u>คำถาม</u> ปัจจัยดังกล่าวท่านคิดว่า ปัจจัยใดที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯมากที่สุด เพราะอะไร

<u>คำตอบ</u> ปัจจัยเกี่ยวเนื่องกับการให้บริการ ในเรื่องการใช้สิทธิบัตรทอง โดยโรงพยาบาลฯต้องรองรับและให้บริการอย่างเสมอภาคมีประสิทธิภาพได้คุณภาพ

<u>คำถาม</u> ขอทราบความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ ท่านคิดว่าภาพรวมของโรงพยาบาลฯ ในปัจจุบันโรงพยาบาลฯ มีคุณภาพการบริการอยู่ที่ระดับใด โดยมีเหตุผลใดมาสนับสนุน

<u>คำตอบ</u> โรงพยาบาลฯใช้ตามมาตรฐานของสถานพยาบาล HA (Hospital accreditation) โรงพยาบาลฯเข้าสู่เรื่องของการประเมินมาตรฐานคุณภาพรับรองโรงพยาบาล ตอนนี้โรงพยาบาลฯผ่านมาตรฐานของสถานพยาบาล HA (Hospital accreditation) ขั้นที่ 1 แล้วกำลังจะรอรับการประเมินซ้ำ (Re-accreditation) ครั้งที่ 2 ปี 2561 ซึ่งก็สามารถรับรองได้ว่าโรงพยาบาลฯ มีมาตรฐานการดูแล ซึ่งตรงนี้ทุกโรงพยาบาลต้องเข้าการรับรองคุณภาพของโรงพยาบาล เหตุผลที่ผ่านขั้นที่ 1 มีหลายเรื่องในเรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริการของคนไข้ให้ได้รับความปลอดภัย จากการติดตามนิเทศหรือการดูแลในเฉพาะเรื่องของ การป้องกันและควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาล (IC: Infection Control), การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์(HRD: Human Resource Development) ตามมาตรฐานของสถานพยาบาล HA (Hospital accreditation) ซึ่งประเมินหลายๆ ระบบ เช่น ระบบใหญ่ๆ ก็มีระบบของความเสี่ยง ระบบการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาล (IC: Infection Control) การติดเชื้อพวกนี้ก็จะมีมาตรฐานการทำงานหรือการดูแลคนไข้ ให้ได้รับความปลอดภัย ลดภาวะแทรกซ้อนหรือลดอัตราการตาย จะมีเรื่องของความเสี่ยงแต่ละด้านที่เราควบคุมกำกับคนไข้มาตรวจสอบแล้วว่า ไม่ว่ามาตรฐานตัวชี้วัดหรือเจ้าหน้าที่มีความรู้ในการดูแลคนไข้ มี

มาตรฐานตามโปรโตคอลหรือตามมาตรฐานการดูแลคนไข้จะมีเกณฑ์ตั้งเอาไว้ คนเดินตามมาตรฐาน ผ่านเกณฑ์การชี้วัดคนไข้ในเรื่องความปลอดภัยประมาณนี้ แล้วข้อมูลสนับสนุนของหน่วยงานในโรงพยาบาล (Back office) เรื่องของการดูแลไม่ว่าจะเป็นเรื่องของระบบโภชนาการ ระบบน้ำเสีย ระบบสารสนเทศ (IT: Information Technology) หลายที่ที่รองรับสามารถนำมาเชื่อมต่อกับระบบการให้บริการ เพื่อความรวดเร็วถูกต้องในการตรวจสอบ ข้อมูลเวชระเบียน และอะไรก็ตามที่เกี่ยวกับการดูแลคนไข้ แสดงให้เห็นว่าโรงพยาบาลฯ ผ่านเกณฑ์ตัวชี้วัดจริง อยู่ในส่วนที่รองรับได้ ช่วยการันตีว่าตรงนี้โรงพยาบาลฯได้รับการรับรองคุณภาพ

คำถาม ท่านมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ อย่างไร

คำตอบ **การให้บริการอย่างเสมอภาค** ตามคิว ตามความเร่งด่วน กรณีฉุกเฉิน

การให้บริการที่ตรงต่อเวลา ควรตรงเวลาเพื่อลดเวลารอคอย ลดความแออัด

การให้บริการอย่างพอเพียง ผู้ป่วยจำเป็นต้องรับบริการอย่างพอเพียง

การให้บริการอย่างต่อเนื่อง นัดติดตามผลในกรณีที่เหมาะสม

การให้บริการอย่างก้าวหน้า พัฒนาตามนโยบาย เช่น แผนการจัดระบบบริการสุขภาพ (Service plan), พฤติกรรมบริการ(Service mind) เป็นต้น

คำถาม ขอทราบว่าถ้าจะพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ ให้ประสบผลสำเร็จมากยิ่งขึ้น ท่านมีข้อเสนอแนะอะไร

คำตอบ **การให้บริการอย่างเสมอภาค** ควรเร่งด่วนในกรณีฉุกเฉิน

การให้บริการที่ตรงต่อเวลา จัดให้มีระบบสแกนลายมือทำงาน

การให้บริการอย่างพอเพียง ควรใช้ยาอย่างสมเหตุผล

การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ให้บริการตามนัด เกินศักยภาพส่งศูนย์ประสาน รับการมารักษาต่อในส่วนที่รักษาได้ ส่งกลับชุมชนดูแลต่อไป

การให้บริการอย่างก้าวหน้า พัฒนาระบบบริการให้ทันสมัย

ข้อเสนอแนะอื่นๆ ให้ความรู้การให้บริการต่างๆ กับผู้รับบริการและการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการที่สอดคล้องกับนโยบายขององค์กร

3. ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายการพยาบาล สัมภาษณ์เมื่อวันศุกร์ที่ 22 กันยายน 2560 เวลา 10.00 น. ถึงเวลา 10.24 น. รวม 24 นาที

คำถาม ขอทราบความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ ท่านคิดว่าปัจจัยใดที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ

<u>คำตอบ</u> **ปัจจัยสนับสนุนการมารับบริการ** โรงพยาบาลฯแห่งนี้เป็นโรงพยาบาลทั่วไปของจังหวัด ซึ่งโรงพยาบาลในจังหวัดนี้มีหลายโรงพยาบาลจริงแต่เป็นโรงพยาบาลเฉพาะทาง ทางโรงพยาบาลฯนอกจากรับผู้ป่วยทั่วไปแล้วยังรับผู้ป่วยของโรงพยาบาลชุมชนอีก 5 แห่ง ที่เกินศักยภาพของชุมชน

ปัจจัยเกี่ยวเนื่องกับการให้บริการ โรงพยาบาลแห่งนี้เป็นโรงพยาบาลตติยภูมิมีผู้ป่วยเฉลี่ย 2,500 – 3,000 ราย มีแพทย์เฉพาะทางค่อนข้างเยอะ ผู้รับบริการจะมีทั้งตติยภูมิ และทุติยภูมิร่วมด้วย เนื่องจากว่าผู้ป่วยเก่าที่เป็นทุติยภูมิบางราย สมัยเป็นโรงพยาบาลฯชื่อเดิม คนที่มีความเชื่อมั่นในโรงพยาบาลฯก็ไม่ยอมไปโรงพยาบาลที่อยู่ใกล้ๆ บางรายยอมจ่ายเงินตามนโยบายกระทรวงที่ให้ไปโรงพยาบาลของสปสช. (สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ) ผู้รับบริการบางท่านไม่ได้ไป เพราะฉะนั้นเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ทางโรงพยาบาลฯรับคนไข้เยอะ อันดับสอง ในเรื่องของศูนย์โรคหัวใจเดิมในจังหวัดมีแค่โรงพยาบาลนี้ที่เดียวที่เป็นศูนย์เชี่ยวชาญด้านโรคหัวใจ มีการทำ Cath lab ช่วยในการวินิจฉัยและรักษาโรคหัวใจ ได้ในเขต 4 ทางโรงพยาบาลฯก็จะรับในจังหวัดอยุธยา ปทุมธานีและนนทบุรี ผู้ป่วยจึงมีจำนวนมาก ซึ่งมีผลต่อผู้ป่วยในของโรงพยาบาลฯที่ต้องหาเตียงว่างสำหรับคนไข้ทำ cath lab ต้องแบ่งเตียงไว้ 10 เตียง ให้กับผู้ป่วย cath lab

ปัจจัยภายในของโรงพยาบาลฯ การทำงานเป็นทีมอาศัยคนรุ่นเก่า มีความรักองค์กรค่อนข้างเยอะ สำหรับเจ้าหน้าที่รุ่นใหม่ความผูกพันองค์กรยังมีน้อย เมื่อเจองานหนักก็จะออก ความผูกพันเรามีอยู่ในเรื่องของความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path) ทางโรงพยาบาลฯพยายามทำอยู่ในปัจจุบัน เจ้าหน้าที่ที่มีอายุ 61-65 ปีที่ใกล้เกษียณจะเป็นรุ่น x y z ของโรงพยาบาลฯ จะมีอยู่น้อยลง ตอนนี้เตรียมความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path) เรื่องนี้อยู่

ปัจจัยภายนอก โรงพยาบาลของเราเป็นหน่วยงานรัฐในปริมณฑล โรงพยาบาลเอกชนดึงเจ้าหน้าที่เราไปมาก เนื่องจากฐานเงินเดือนที่ไม่ต่างกัน แต่ความหนักเบาของการทำงานไม่เท่ากัน เขาทำงานที่นี่ได้เงินเดือนเท่ากับที่นู้น เขาทำที่นี่เหนื่อยเยอะมาก เอกชนเงินเดือนพอๆ กับเรา เอกชนจึงดึงไป เป็นปัจจัยภายนอกเสริมค่อนข้างแรงสำหรับเรา

ปัจจัยอื่นๆ ในเรื่องของสวัสดิการเจ้าหน้าที่ เกี่ยวกับ หอพัก ค่าล่วงเวลา (OT) เดิมหอพักมีข้างในโรงพยาบาลฯ เมื่อก่อนเพียงพอ ตอนนี้ไม่เพียงพอ ได้จัดเช่าหอข้างนอกให้มีรถรับส่งเวรบ่าย ดึก ให้ค่าเช่าหอเดือนละ 1,000 บาท เป็นเรื่องหนึ่งที่พยายามจัดการให้ ในเรื่องของค่าตอบแทนเวรบ่าย ดึก สถานการณ์ปัจจุบันของเราติดลบอันดับหนึ่งของประเทศอาจไม่เท่ากระทรวง ค่าตอบแทนอยู่ที่ 640 บาท ไม่สามารถลดได้เนื่องจากจะมีผลกระทบต่อแพทย์ แพทย์อาจไม่ยอมรับ ใครทำงานเยอะจะได้มากกว่า 80% ขึ้นไป

คำถาม ปัจจัยดังกล่าวท่านคิดว่า ปัจจัยใดที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯมากที่สุด เพราะอะไร

คำตอบ ปัจจัยสนับสนุนการมารับบริการ ในเรื่องของบุคลากร ปริมาณคนไข้เยอะอย่างน้องแผนกผู้ป่วยนอก (Outpatient department: OPD) เขาต้องมา หกโมงครึ่งตอนเช้า ทำงานเจ็ดโมง บ่ายสามจะได้กลับ แต่ไม่ได้กลับ จึงอนุญาตให้เบิกค่าล่วงเวลา (OT) แล้วส่วนเวลาเกินของเขา เขาควรได้รับค่าตอบแทน เขาต้องกลับช้ากว่าเวลาเพราะต้องเก็บตกคนไข้ให้หมด

คำถาม ขอทราบความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ ท่านคิดว่าภาพรวมของโรงพยาบาลฯ ในปัจจุบันโรงพยาบาลฯ มีคุณภาพการบริการอยู่ที่ระดับใด โดยมีเหตุผลใดมาสนับสนุน

คำตอบ คุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลาง เหตุผล ในเรื่องของทรัพยากรที่ยังไม่เพียงพอ โดยเฉพาะทรัพยากรบุคคล เป็นส่วนหนึ่งที่สนับสนุนในเรื่องของคุณภาพงานบริการ เพราะฉะนั้นคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง

คำถาม ท่านมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ อย่างไร

คำตอบ **การให้บริการอย่างเสมอภาค** เป็นแนวคิด (Concept) ที่ต้องทำตามความเป็นจริงที่นี่ไม่สามารถทำได้ เนื่องจากว่าผู้ป่วยพิเศษที่ผู้ใหญ่ฝากมา การทำงานตามขั้นตอนก็จะมีปัญหา ก็ต้องเคลียผู้ป่วยพิเศษเหล่านี้ออก ในสมัยก่อนมีอยู่ช่วงหนึ่ง อย่างพระ ผู้สูงอายุ จะเรียกร้องสิทธิ์ของตนเองควรจะได้รับบริการก่อน คนที่มารอตั้งแต่ตี 4 ก็ไม่ยอม ฉะนั้นเมื่อก่อนก็ต้องเขียนห้องตรวจว่าการเรียก จะเรียก อันดับหนึ่ง ตามคิว อันดับสอง พระภิกษุสงฆ์ อันดับสาม เจ้าหน้าที่ประมาณนี้ หากไม่ชี้แจงก็จะมีการร้องเรียน

การให้บริการที่ตรงต่อเวลา พยาบาลที่นี่อยู่ในเกณฑ์ที่ดี แพทย์ตอนนี้ดีขึ้น

การให้บริการอย่างพอเพียง พอเพียงสำหรับผู้ป่วยนอกพอไหว สำหรับผู้ป่วยในเจ้าหน้าที่ไม่พอเพียง คนไข้รอนอนโรงพยาบาลฯ admit ที่แผนกฉุกเฉิน ER เป็นช่วงๆ บางช่วงเราเปิดสังเกตุอาการ (observe) ไว้ ยังมีที่ต้องไปนอนที่แผนกฉุกเฉิน ER ประมาณ 10-15 ราย/วัน ที่ไม่สามารถเข้าวอร์ดได้

การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การดูแลผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน เราให้การบริการในเรื่องของการดูแลต่อเนื่องค่อนข้างจะดูแลยาว เพราะการให้คำปรึกษาผู้ป่วย (case consult) หรือผู้ป่วยอื่นเราตามนานอยู่แต่แผนการดำเนินงานอาจสะดุดบ้างบางขั้นตอน ผู้ป่วยในหากเกินศักยภาพเราจะส่งต่อ (Refer) บางส่วนในเรื่องของมะเร็งในบางส่วนยังเกินศักยภาพอยู่ เรามีศูนย์ประสานรับส่งต่อ (Refer) ค่อนข้างดี เช่น ต้องตัดต่อท่อน้ำดีที่เราไม่มีอุปกรณ์เครื่องมือพอ ก็จะส่งไปทำที่โรงพยาบาลอื่นแล้วรับกลับมาดูแลต่อเนื่องที่เรา และตอนนี้ก็มีเรื่องของ intermediate care (การดูแลผู้ป่วยพ้น

วิกฤติ) ที่คนไข้ติดเตียงเราจะส่งไปกับหน่วยงานที่ทำหน้าที่ได้รับมอบหมายดูแลผู้ป่วย (commitment) กันผู้ป่วยที่เราทำกายภาพเราจะส่งไปทำกายภาพที่นั้นของคนไข้ติดเตียง

การให้บริการอย่างก้าวหน้า ตอนนี้เราพยายามเปิดตึกถ้าเรามีเจ้าหน้าที่พอเราสามารถเป็นโรงพยาบาลระดับตติยภูมิ ตั้งเป้าไว้ว่าจะเป็นโรงพยาบาลราชวิถี 2 เรามีแพทย์ พยาบาลพยายามส่งไปเรียนตามศักยภาพของแพทย์และพยาบาล

คำถาม ขอทราบว่าถ้าจะพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ ให้ประสบผลสำเร็จมากยิ่งขึ้น ท่านมีข้อเสนอแนะอะไร

คำตอบ การให้บริการอย่างเสมอภาค การพัฒนาคุณภาพเรื่องนี้เรามีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยอธิบาย ดูแลเรื่องการให้บริการตามสิทธิ์ ตามคิวเพื่อลดผลกระทบตรงนี้

การให้บริการที่ตรงต่อเวลา ทางโรงพยาบาลฯ มีนักศึกษาแพทย์มาช่วย การให้บริการตรงต่อเวลาน่าจะดีขึ้นเจ้าหน้าที่เองก็ปรับปรุงการมาให้บริการที่เร็วขึ้นแต่บางรายยังมาช้าอยู่

การให้บริการอย่างพอเพียง อย่างที่กล่าวมาคือ เมื่อมีเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้น สามารถเปิดตึกให้บริการได้ คำว่าพอเพียงจะมีเพิ่มขึ้นลดปัญหาคนไข้ล้นตามวอร์ด

การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ต้องย้ำน้องเจ้าหน้าที่ให้น้องเจ้าหน้าที่มีจิตสำนึกที่ดีของการให้บริการ พูดคุยกับน้องเจ้าหน้าที่ มีประชุมเกี่ยวกับพฤติกรรมบุคคลากร การต่ออายุบัตรวิชาชีพ หากมีปัญหาเกิดขึ้นก็จะจัดการกับหัวหน้าตึกก่อน ทุกวอร์ดมีประชุมประจำเดือนทุกเดือน หากใครไม่มาประชุมก็จะมีการจดบันทึก เหตุผลที่ไม่มา ทุกคนรับทราบข้อมูลทั้งหมด มีการประเมินพฤติกรรมแต่ละเดือน

การให้บริการอย่างก้าวหน้า ตามที่กล่าวมาแล้ว

ข้อเสนอแนะอื่นๆ พยายามพัฒนาในเรื่องของการประชาสัมพันธ์ ในเรื่องของพฤติกรรมบริการ จะเน้นย้ำในเรื่องของหัวหน้าตึกให้คุยกับน้องเจ้าหน้าที่ว่าเราเป็นงานบริการไม่ควรโต้ตอบผู้รับบริการในทางไม่เหมาะสม น้องเจ้าหน้าที่บางคนไม่ปฏิบัติ จึงต้องสร้างทีม Career path (ความก้าวหน้าในอาชีพ) มีการตั้งคณะกรรมการเพื่อความโปร่งใสในการพูดคุยพฤติกรรมการบริการของเจ้าหน้าที่บางราย การพิจารณาความดีความชอบ ในสมัยก่อนจะติหัวหน้าพยาบาลเพียงคนเดียว

4. ตำแหน่ง เภสัชกร ระดับชำนาญการ *สัมภาษณ์เมื่อวันศุกร์ที่ 22 กันยายน 2560 เวลา* 14.00 น. ถึงเวลา 14.36 น. รวม 36 นาที

คำถาม ขอทราบความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ ท่านคิดว่าปัจจัยใดที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ

คำตอบ ปัจจัยสนับสนุนการมารับบริการ การมีแพทย์หลายแผนกหลายด้านเป็นปัจจัยที่ดึงคนไข้มารับบริการ การส่งต่อจะน้อยลง ในเรื่องของบัตรทองเป็นปัจจัยสำคัญหลัก

ปัจจัยเกี่ยวเนื่องกับการให้บริการ การมีแพทย์ออกตรวจตลอดทั้งในและนอกเวลาทำการเป็นอีกปัจจัยที่ทำให้คนไข้มารับบริการที่โรงพยาบาลฯ มีการบริการที่เป็นที่ยอมรับ

ปัจจัยภายในของโรงพยาบาลฯ คิดว่าเป็นเรื่องของอาคารสถานที่ เพราะการเดินทางมาโรงพยาบาลฯน่าจะเข้าถึงได้ง่าย การคมนาคมสะดวกต่อการเดินทาง

ปัจจัยภายนอก คิดว่าเป็นเรื่องสิทธิ์ของคนไข้ เพราะโรงพยาบาลรัฐมีคนไข้บัตรทองเยอะ และส่วนใหญ่จะมารับบริการของโรงพยาบาลรัฐ โรงพยาบาลเอกชนจะไม่ค่อยรับสิทธิ์บัตรทอง

คำถาม ปัจจัยดังกล่าวท่านคิดว่า ปัจจัยใดที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯมากที่สุด เพราะอะไร

คำตอบ ปัจจัยสนับสนุนการมารับบริการ โรงพยาบาลฯมีคนไข้สิทธิ์บัตรทองเยอะ มีผลในเรื่องคุณภาพการบริการซึ่งบริการไม่ทัน คนไข้ที่มาไม่สอดรับกับเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลฯ

คำถาม ขอทราบความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ ท่านคิดว่าภาพรวมของโรงพยาบาลฯ ในปัจจุบันโรงพยาบาลฯ มีคุณภาพการบริการอยู่ที่ระดับใด โดยมีเหตุผลใดมาสนับสนุน

คำตอบ ระดับคุณภาพการบริการอยู่ในระดับ 75 % ตรงที่โรงพยาบาลฯมีความเสมอภาค

คำถาม ท่านมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ อย่างไร

คำตอบ **การให้บริการอย่างเสมอภาค** เสมอภาคในระดับหนึ่ง คนไข้จะได้รับการรักษาและการให้ยาที่ตรงกับโรค ยาที่ให้ก็มีการแบ่งเกรด เช่น ยาแก้หวัด ที่มีทั้งง่วงนอนและไม่ง่วงนอน ยาราคาสูงราคาต่ำ ยาทั้งสองกลุ่มใช้รักษาได้เหมือนกัน ฉะนั้น ในการให้ยารักษาของแพทย์ของโรงพยาบาลรัฐ เอกชนทุกที เหมือนกันคือ ต้องรักษาอาการเจ็บป่วยของคนไข้ ในส่วนการให้ยาจะพิจารณาจากคณะกรรมการยาในการตัดสินใจจ่ายยา อันนี้เหมือนเป็นการแบ่งเกรด ซึ่งไม่เสมอไปว่าถ้าคนที่มีอาการไม่เยอะ เขาไม่จำเป็นต้องใช้ยาราคาสูงถึงแม้คนไข้เบิกได้

การให้บริการที่ตรงต่อเวลา การได้ยาตรงเวลาสำหรับที่นี่อยู่ในระดับหนึ่ง ขึ้นอยู่กับช่วงเวลาที่เขายื่นใบสั่งยา ถ้าเกิดว่าคนไข้ยื่นใบสั่งยาในเวลาช่วงที่คนไข้ไม่เยอะ เขาจะได้รับยาเร็ว หากเขามายื่นใบสั่งยาช่วงที่มีใบสั่งยาเยอะตอนนั้นเขาจะต้องได้รับยาช้า ขึ้นอยู่กับคนที่จะหายาได้เร็วช้าแค่ไหน เช่น ถ้าเป็นยาที่เกี่ยวกับแพทย์ขึ้นอยู่กับว่าเราตามแพทย์ได้เร็วหรือช้า ถ้าเป็นยาที่หมอสั่งนอกเหนือจากที่ห้องยามี ก็ต้องไปเอาจากอีกห้องคนไข้ก็ต้องรอ หรือยาที่ไม่มีสำเร็จรูปต้องสั่ง

ผลิตเป็นยาน้ำก็ต้องรอยานั้น เช่น ยาหยอดตา ยาฆ่าเชื้อ เวลาที่ใช้ในการผลิต 1 ชั่วโมงโดยประมาณ ซึ่งต้องผลิตอีกที่หนึ่งในโรงพยาบาลฯเดียวกัน

การให้บริการอย่างพอเพียง โรงพยาบาลรัฐต้องมียาให้พอกับปริมาณที่คนไข้มารับบริการ บางครั้งคนไข้จะไม่ได้รับยาในวันนั้นต้องรอหรือกรณีที่แพทย์นัดนานกว่าคนปกติทำให้คนไข้ได้รับยาไม่ครบ เพราะการสั่งซื้อยาโรงพยาบาลรัฐทำตามแผนการจัดซื้อ ในกรณีได้รับยาไม่ครบจะออกเอกสารให้เขามารับยาภายหลัง

การให้บริการอย่างต่อเนื่อง โรงพยาบาลฯมีแผนการดำเนินงานเป็นขั้นตอน (step) คือ ตรวจแผนกนี้เสร็จต้องไปแผนกตรงนี้ต่อไปแต่ละงานบริการต่อเนื่องเชื่อมโยงกันอยู่แล้ว และมีขั้นตอนในการทำงานที่ต่อเนื่องกันด้วยระบบงาน

การให้บริการอย่างก้าวหน้า โรงพยาบาลฯมีการพัฒนาไปเรื่อยๆ อย่างสมัยก่อนจะทำงานด้วยระบบมือ ต่อมาทำงานในรูปแบบคอมพิวเตอร์ ต่อมามีการทำงานเชื่อมโยงข้ามแผนก คือ แพทย์สามารถคีย์ยามาห้องยาได้เลย การเงินสามารถดูยอดจากคอมพิวเตอร์ ผู้บริหารสามารถดูยอดการให้บริการโดยรวม อันนี้เป็นการพัฒนาอยู่เรื่อยๆ ของการบริการภาครัฐอยู่แล้ว

<u>คำถาม</u> ขอทราบว่าถ้าจะพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ ให้ประสบผลสำเร็จมากยิ่งขึ้น ท่านมีข้อเสนอแนะอะไร

<u>คำตอบ</u> **การให้บริการอย่างเสมอภาค** คิดว่าเสมอภาค รัฐบาลให้การสนับสนุนโรงพยาบาลฯสำหรับต้นทุนสิทธิ์บัตรทอง ทางเราก็มีการบริหารต้นทุนที่ได้รับจากรัฐบาลให้เหมาะสมกับปริมาณคนไข้ที่มารับบริการ แต่ถ้ารัฐบาลไม่เพิ่มเงินทุนสนับสนุน ทางโรงพยาบาลฯจะไม่สามารถให้บริการคนไข้ได้มากเท่าที่ควร เพราะตอนนี้คนมารับบริการเพิ่มขึ้น

การให้บริการที่ตรงต่อเวลา โอกาสตรงต่อเวลาคิดว่ามีแต่ต้องพัฒนาทั้งระบบ เช่น การการันตีเรื่องยา อย่างที่บอก คือจะมีผลต่อคนไข้ เพราะถ้าคนไข้มายื่นใบสั่งยาในช่วงเวลาที่มีใบสั่งยาเยอะคนไข้จะได้ช้า ต้องมีการเกลี่ยคนไข้ให้มารับยามีช่วงเวลาที่เหลื่อมกัน คนไข้อาจลดลงและต้องใช้ความร่วมมือจากทุกแผนกทำเวลาในการให้บริการตรวจรักษา

การให้บริการอย่างพอเพียง ยาขึ้นอยู่กับงบประมาณที่จัดสรร ในช่วงต้นปีเงินจัดสรรเยอะจะซื้อยาได้มาก ปลายปีงบประมาณหมด ยาอาจจะชะงักบ้าง ยาฟรีในโครงการรัฐขึ้นอยู่กับคนคีย์เบิกยา ว่าจะคีย์เบิกยาได้เร็วหรือช้า คนคีย์เบิกยามีเพียง 1 อัตราและคนคีย์ยาตรงนี้มีหลายหน้าที่

การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการตามแผนการดำเนินงานต่อเนื่องกันอยู่แล้ว ไม่ว่าโรงพยาบาลรัฐ เอกชน ทำงานไปตามขั้นตอนของระบบโรงพยาบาลฯ

การให้บริการอย่างก้าวหน้า พัฒนาโปรแกรมหารูปแบบการบริการเพื่อให้การบริการดีขึ้น