

การให้บริการศึกษาดูงานของศูนย์หัวใจสิริกิติ์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ Providing Study Visits at the Queen Sirikit Heart Center of the Northeast

ธจุทา พงษ์ภิญโญ^{1*} ภัทรพงษ์ มกรเวส¹ และ เบนจมาต แสนแสง¹
Thajutha Phongpinyo^{1*}, Pattarapong Makarawate¹ และ Benchamat Saensaeng¹

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาด้านบุคลากรให้บริการ ด้านระบบปฏิบัติงานการให้บริการ ด้านเครื่องมือและอาคารสถานที่ในการให้บริการ เพื่อศึกษาแนวทางการปรับปรุงพัฒนาและข้อเสนอแนะในการให้บริการศึกษาดูงานของศูนย์หัวใจสิริกิติ์ฯ ใช้แนวคิดคุณภาพการให้บริการ และแนวคิดการศึกษาดูงาน วิจัยนี้เป็นวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 100 คน เป็นผู้ศึกษาดูงานของศูนย์หัวใจสิริกิติ์ฯ ปีงบประมาณ 2562 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 แบบบันทึกข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 แบบบันทึกข้อมูลความคิดเห็นด้านต่าง ๆ และส่วนที่ 3 แบบบันทึกข้อมูลความคิดเห็นที่เป็นแนวทางและข้อเสนอแนะอื่น ๆ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย ด้านบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า มีการทักทาย สร้างสัมพันธ์ภาพในช่วงเริ่มต้น ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.89$) รองลงมา คือ ผู้ให้ความรู้ มีความรู้เฉพาะด้าน ($\bar{X}=4.81$) ด้านระบบปฏิบัติงาน พบว่า มีการจัดลำดับความสำคัญก่อน-หลังที่ชัดเจน ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.69$) รองลงมา คือ มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย ($\bar{X}=4.48$) ด้านเครื่องมือและอาคารสถานที่ในการให้บริการ พบว่า มีระบบระบายอากาศ ควบคุมความเย็น ความร้อน ตามมาตรฐาน ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) รองลงมา คือ มีเครื่องมือ เครื่องใช้ วัสดุ อุปกรณ์ ที่มีคุณลักษณะเฉพาะตามมาตรฐานวิชาชีพ ($\bar{X} = 4.80$) ผลรวมการให้บริการศึกษาดูงาน โดยเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.55$) จากผลการศึกษานี้สามารถสรุปได้ว่า กลุ่มเป้าหมายมีความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สิ่งที่ประทับใจมากที่สุด คือ บุคลากรสามารถอธิบายข้อมูลต่าง ๆ ได้ชัดเจน ถ่ายทอดความรู้ได้ดี ทำให้ผู้ศึกษาดูงานเข้าใจง่าย สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษาดูงานจะแนะนำผู้อื่นให้เข้ามาศึกษาดูงานต่อไป คือ บุคลากรสามารถตอบข้อซักถามได้ดี ทำให้ผู้ศึกษาดูงานได้รับประสบการณ์ที่ดี จนสามารถนำไปประยุกต์ใช้ปฏิบัติงานได้จริง ซึ่งผลการวิจัยนี้ ศูนย์หัวใจสิริกิติ์ฯ จะนำกลับมาพัฒนาบุคลากรที่ให้บริการ ระบบปฏิบัติงาน และการใช้เครื่องมือและอาคารสถานที่ในการให้บริการ ของศูนย์หัวใจสิริกิติ์ฯ ต่อไป

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ การศึกษาดูงาน ศูนย์หัวใจสิริกิติ์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

Abstract

This research aims to study personnel, operations, tools, and buildings of the service to find out improvement guidelines and suggestions for study visits at the Queen Sirikit Heart Center by using concepts of service quality and study visits. This research is quantitative research. The target group used in the research is 100 people who are visitors at the Queen Sirikit Heart Center in the fiscal year 2019. The research instruments are closed- ended and open- ended questionnaires divided into 3 parts: a personal data record as part 1, various opinions record as part 2, and comments and other suggestions record as part 3. The statistics for data analysis are frequency, percentage, mean, and standard deviation. The findings of the personnel show greetings and building good relationship among people at the beginning with the highest level ($\bar{X}=4.89$), and staff providing information have expertise ($\bar{X} = 4.81$). The operations show clear

¹ ศูนย์หัวใจสิริกิติ์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ขอนแก่น 40002

¹ Queen Sirikit Heart Center of the Northeast, Faculty of Medicine, KhonKaen University, KhonKaen, 40002

*Corresponding author: e-mail: piyama@kku.ac.th

Received: 9 March 2020, Accepted: 31 March 2020, Published: 4 April 2020



priorities with the highest level ($\bar{X} = 4.69$) and then using modern information technology ($\bar{X}=4.48$). Tools and buildings for service show ventilation systems, cooling and heating controls as to the standards with the highest level ($\bar{X} = 4.81$), and tools, appliances, and materials suit the professional standards ($\bar{X} = 4.80$). Thus, the sum of the study visits has the average with the highest level ($\bar{X}=4.55$). In conclusion, the target group has the highest level of overall opinions. The most impressive thing is the personnel being able to explain various information clearly, transfer knowledge well that makes the visitors understand easily. The reason they will advise other people to study visit is the personnel being able to answer the questions well; allowing them to have a good experience, so they can apply for their practical work. Certainly, from the results, the Queen Sirikit Heart Center will conduct to develop the personnel, operations, and usage of tools, facilities, and buildings of the center afterwards.

Keywords: service quality, study visits, the Queen Sirikit Heart Center of the Northeast

บทนำ

องค์กรประเทศไทยใช้เกณฑ์คุณภาพเพื่อช่วยให้องค์กรปรับปรุงขีดความสามารถในการแข่งขันและประเมินองค์กร อาทิ รางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย (Thailand Quality Award : TQA) ระบบการรับรองมาตรฐานโรงพยาบาล (Hospital Accreditation : HA) ระบบคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence : EdPEX) รับรองมาตรฐานสถานพยาบาลระดับสากล (Joint Commission International : JCI) เมื่อองค์กรได้รางวัลหรือได้รับรองมาตรฐานจะเป็นที่ยอมรับว่าองค์กรแห่งนั้นมีคุณภาพ ทำให้องค์กรที่มีลักษณะที่คล้ายคลึงกันขอเข้าศึกษาดูงาน (Study Trip) ซึ่งเป็นการเรียนรู้จากตัวอย่างที่ประสบความสำเร็จ เป็นการเรียนรู้ทางลัด เรียนจากประสบการณ์จริง ว่าคนเหล่านั้นประสบความสำเร็จเพราะอะไรหรือทำอะไรจึงล้มเหลว เพื่อไม่ต้องทำซ้ำรอย ไม่ต้องพลาด ประหยัดเวลา ลดความล้มเหลว นำบทเรียนเหล่านั้นมาสังเคราะห์ (ศราวุธ, 2557) เกิดความคิดสร้างสรรค์ เกิดความคิดต่อยอดจากการสังเกต (วิวรรณ, 2560) และประยุกต์ไปใช้ให้เหมาะสมกับตนเอง โรงพยาบาลเป็นอีกหนึ่งองค์กรที่มุ่งเน้นพัฒนาเพื่อขอรับรองคุณภาพเช่นกัน เพื่อให้ได้การยอมรับว่าการให้บริการรักษาพยาบาลเป็นไปตามมาตรฐานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้ป่วยเป็นสำคัญ

ศูนย์หัวใจสิริกิติ์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นโรงพยาบาลที่ได้รับรองมาตรฐานสถานพยาบาลระดับสากล (JCI) และได้รับรองมาตรฐานโรงพยาบาล (HA) มีขนาด 200 เตียง การดำเนินงานแบ่งเป็น 2 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการให้บริการรักษาพยาบาล แบ่งส่วนงานออกเป็น 25 หน่วยงาน (2) ด้านการบริหารสำนักงาน แบ่งส่วนงานออกเป็น 9 หน่วยงาน ด้านการแบ่งตามการบริหาร แบ่งออกเป็น 6 หน่วยงาน โดยได้ขอพระราชทานอัญเชิญพระนาม สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ เป็นชื่อสถาบัน เพื่อเป็นสิริมงคลแก่สถาบัน ซึ่งพระองค์ได้ทรงมี พระเมตตาพระราชทานนามสถาบันแห่งนี้ว่า ศูนย์หัวใจสิริกิติ์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (Queen Sirikit Heart Center of the Northeast) เมื่อวันที่ 17 มิถุนายน 2534 และมีพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งเมื่อวันที่ 30 ธันวาคม 2535 โดยมีวัตถุประสงค์ในการก่อตั้งสำคัญ 2 ประการคือ 1) เพื่อเฉลิมฉลองเนื่องในวโรกาสหมมงคล สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ทรงเจริญพระชนมายุครบ 60 พรรษา 2) เพื่อเป็นศูนย์ป้องกันบำบัดรักษาตลอดจนศึกษาวิจัยโรคหัวใจและหลอดเลือดสำหรับประชาชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้วยภารกิจและปณิธานที่ตั้งมั่นให้เป็นศูนย์กลางทั้งทางการแพทย์มีการให้บริการวิชาการและวิจัย ทางด้านโรคหัวใจและหลอดเลือดระดับตติยภูมิขั้นสูง และขยายภารกิจไปในระดับภูมิภาคอาเซียน เพื่อช่วยเหลือผู้ป่วยซึ่งเป็นการตอบสนองน้ำพระทัยแด่องค์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ที่ทรงห่วงใยพสกนิกรชาวไทย และเพื่อคุณภาพชีวิตของคนไทยที่ดีขึ้นต่อไป ปัจจุบันโครงสร้างการบริหารงาน (ตามพระราชกฤษฎีกา จัดตั้งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยขอนแก่น กระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2554 เล่ม 128 ตอน 48 ก วันที่ 13 มิถุนายน 2554) ได้กำหนดให้ศูนย์หัวใจ

สิริกิติ์ฯ เข้าร่วมเป็นหน่วยงานในสังกัดคณะแพทยศาสตร์ มีฐานะเทียบเท่าภาควิชา โครงสร้างการบริหารงานมีผู้อำนวยการศูนย์หัวใจสิริกิติ์ฯ เป็นผู้บังคับบัญชาและควบคุมเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด ทั้งนี้คณะแพทยศาสตร์มีโครงสร้างการแบ่งส่วนงานเป็น 6 หน่วยงาน ดังนี้ 1) สำนักงานคณบดี 2) ภาควิชา 3) โรงพยาบาลศรีนครินทร์ 4) ศูนย์หัวใจสิริกิติ์ฯ 5) คลังเลือดกลาง 6) สถานบริหารจัดการงานวิจัยคลินิก เป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์การบริหารคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2561-2564 (คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2561) จากการให้บริการรักษาพยาบาลแก่ประชาชนมายาวนานกว่า 20 ปี นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2535 ข้อมูลจากงานเวชระเบียนและสถิติ ในปี พ.ศ. 2561 มีผู้มาใช้บริการที่เข้ารับการรักษาพยาบาลในปี พ.ศ. 2559-2561 เท่ากับ 7,650 ราย 7,073 ราย และ 7,220 ราย จากภารกิจข้างต้น จึงมีบุคลากรสังกัดหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนประสงค์เข้าศึกษาดูงาน จากสถิติในปีงบประมาณ 2562 มีผู้ศึกษาดูงานที่เป็นกลุ่มและแบบบุคคลรวมแล้วไม่น้อยกว่า 100 คน (ศูนย์หัวใจสิริกิติ์ฯ ภาควิชาสูติศาสตร์และสูติศาสตร์, 2562)

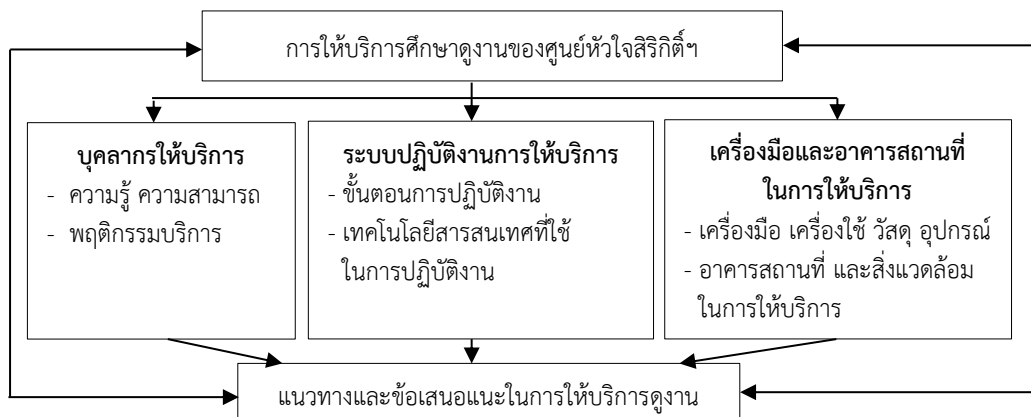
ดังนั้น จากภารกิจของศูนย์หัวใจสิริกิติ์ฯ บุคลากรต้องให้บริการตามภารกิจ คือ ให้บริการรักษาพยาบาล และยังมีหน้าที่ให้บริการผู้มาศึกษาดูงานด้วย ประเด็นปัญหาจะอย่างไรให้การบริการศึกษาดูงานมีประสิทธิภาพสูงสุด มีมาตรฐานคู่ควรกับที่ได้รับรองมาตรฐาน JCI และ HA ดังนั้น เพื่อเพิ่มคุณค่าและความประทับใจให้ผู้ศึกษาดูงานเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาการให้บริการระบบงานภายในด้านการบริการศึกษาดูงานของศูนย์หัวใจสิริกิติ์ฯ ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความรู้ ความสามารถ และพฤติกรรมการให้บริการของบุคลากร
2. เพื่อศึกษาระบบปฏิบัติงานในการให้บริการ
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านเครื่องมือ และอาคารสถานที่ในการให้บริการ
4. เพื่อศึกษาแนวทางการปรับปรุง/พัฒนา และข้อเสนอแนะในการให้บริการศึกษาดูงาน

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยนี้แนวคิดหลัก คือ แนวคิดคุณภาพการบริการ การศึกษาดูงาน ซึ่งประกอบด้วย ด้านบุคลากร ให้บริการ ได้แก่ ความรู้ ความสามารถ พฤติกรรมบริการ ด้านระบบปฏิบัติงานในการให้บริการ ได้แก่ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านเครื่องมือและอาคารสถานที่ในการให้บริการ ได้แก่ เครื่องมือ เครื่องใช้ วัสดุ อุปกรณ์ อาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อม ดังกล่าวเป็นอย่างไรและหาแนวทางปรับปรุง พัฒนาการให้บริการศึกษาดูงาน โดยนำแนวคิดคุณภาพการบริการศึกษาดูงานอย่างมีประสิทธิภาพ มาวิเคราะห์ตามแนวคิดและทฤษฎี สามารถแสดงได้ดังภาพที่ 1 ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework)

ระเบียบวิธีวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อศึกษาลักษณะความคิดเห็นของศึกษาดูงานจากสถาบันภายนอกที่เข้าศึกษาดูงานศูนย์หัวใจสิริกิติ์ฯ ซึ่งสรุปได้ดังต่อไปนี้

กลุ่มเป้าหมายของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เก็บข้อมูลเฉพาะผู้ศึกษาดูงานจากสถาบันภายนอกที่เข้ารับการศึกษาดูงาน ณ ศูนย์หัวใจสิริกิติ์ฯ ทั้งที่สังกัดหน่วยงานภาครัฐและเอกชน รวมจำนวน 100 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เป็นแบบสอบถาม(Questionnaire) ซึ่งคณะผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมตามกรอบแนวคิดของการวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ศึกษาดูงาน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ศึกษาดูงานด้านต่าง ๆ ที่มีต่อศูนย์หัวใจสิริกิติ์ฯ ดังนี้

2.1 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

2.2 ด้านระบบปฏิบัติงานการให้บริการ

2.3 ด้านเครื่องมือ และอาคารสถานที่ในการให้บริการ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นที่เป็นแนวทางและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. สร้างแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งเป็น 3 ส่วนดังกล่าวข้างต้น ซึ่งแบบสอบถามนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ครอบคลุมและสอดคล้องกับคำสำคัญ และนิยามตัวแปรการวิจัย ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 เป็นแบบเช็คลิสต์ (Checklist) ส่วนที่ 2 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ส่วนที่ 3 เป็นคำถามแบบปลายเปิด

2. ได้ปรึกษาผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญ 2 ฝ่าย คือ

2.1 Research content expert คือ นางกาญจนศรี สิงห์ภู (พยาบาลเชี่ยวชาญ/ข้าราชการบำนาญ)

2.2 Research methodology expert คือ นางสาวอรุณศรี แสนเมือง (หัวหน้าหน่วยวิจัยและบริการวิชาการ)

3. นำแบบสอบถามไปทดสอบกับผู้ที่เคยมาศึกษาดูงาน ณ ศูนย์หัวใจสิริกิติ์ฯ ที่เกี่ยวกับการให้บริการรักษาพยาบาล/สนับสนุนการบริการรักษาพยาบาล จำนวน 30 คน (Try Out) ซึ่งไม่ได้อยู่ในกลุ่มเป้าหมายเพื่อหาคุณสมบัติความตรงและความเที่ยงของแบบสอบถามเพื่อการปรับแก้ไขข้อความให้เหมาะสมก่อนที่จะนำไปสอบถามกับกลุ่มเป้าหมาย

4. นำเครื่องมือที่สร้างไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ทำหนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้อำนวยการศูนย์หัวใจสิริกิติ์ฯ

2. ดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมายให้ครบ 100 คน โดยใช้แบบสอบถาม

3. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ สถิติเชิงปริมาณ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ทำการประมวลผลโดยการแจกแจงความถี่และคำนวณค่าร้อยละ

2. ข้อมูลความคิดเห็นด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านระบบปฏิบัติงานการให้บริการด้านเครื่องมือและอาคารสถานที่ในการให้บริการ ทำการวิเคราะห์และประมวลผลโดยใช้ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม,2554)คะแนนเฉลี่ย 4.51-5.00, 3.51-4.50, 2.51-3.50, 1.51- 2.50 และ1.00 - 1.50 หมายความว่า มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตามลำดับ

3. ข้อมูลความคิดเห็นอื่น ๆ ได้แก่ สิ่งที่ประทับใจมากที่สุดในการเข้าศึกษาดูงาน ข้อเสนอแนะของผู้ศึกษาดูงาน และเหตุผลที่ผู้ศึกษาดูงานจะแนะนำผู้อื่นให้เข้ามาศึกษาดูงาน ณ ศูนย์หัวใจสิริกิติ์ฯ ซึ่งทำการประมวลผลโดยการแจกแจงความถี่และร้อยละ

การพิจารณารับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

การวิจัยนี้ได้รับการยกเว้นการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เมื่อวันที่ 21 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2563 (เนื่องจากเป็นโครงการวิจัยที่เข้าข่ายยกเว้นการรับรอง)

ผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง การให้บริการศึกษาดูงานของศูนย์หัวใจสิริกิติ์ฯ ทำให้ทราบข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ศึกษาดูงาน ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ศึกษาดูงานด้านต่าง ๆ ที่มีต่อศูนย์หัวใจสิริกิติ์ฯ และข้อเสนอแนะการให้บริการศึกษาดูงานของศูนย์หัวใจสิริกิติ์ฯ จากแบบสอบถามที่ส่งให้กลุ่มเป้าหมายซึ่งเป็นบุคลากรจากสถาบันภายนอกทั้งภาครัฐและเอกชน จำนวน 100 คน ผู้วิจัยจึงขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบคำบรรยาย ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ศึกษาดูงาน

จากการศึกษาความคิดเห็นของผู้เข้าศึกษาดูงาน พบว่า กลุ่มเป้าหมายรวมทั้งสิ้น 100 คน เป็นเพศหญิง ร้อยละ 69 เป็นเพศชาย ร้อยละ 31 ช่วงอายุที่มากที่สุด คือ 31-40 ปี ร้อยละ 34 รองลงมา คือ 21-30 ปี ร้อยละ 29 อายุ 41-50 ร้อยละ 20 อายุ 51-60 ปี ร้อยละ 17 ตามลำดับ ระดับการศึกษาสูงสุด คือ ปริญญาตรี ร้อยละ 60 รองลงมา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาโท ร้อยละ 16 ปริญญาเอก ร้อยละ 8 ตามลำดับ ช่วงเงินเดือนที่มากที่สุด คือ 20,001-30,000 บาท ร้อยละ 37 รองลงมา คือ 30,001-40,000 บาท ร้อยละ 26 มากกว่า 40,000 บาท ร้อยละ 24 น้อยกว่า 20,000 บาท ร้อยละ 13 ตามลำดับ สายงานมีจำนวน 3 กลุ่ม ประกอบด้วยสายวิทยาศาสตร์สุขภาพ รวมจำนวน 73 คน ได้แก่ พยาบาล แพทย์ นักวิชาการสาธารณสุข พนักงานช่วยเหลือผู้ป่วย ผู้ช่วยพยาบาล เภสัชกร กายภาพบำบัด สายสนับสนุนการรักษาพยาบาล รวมจำนวน 13 คน ได้แก่ เครื่องมือทางการแพทย์ นักโภชนาการ สายบริหารสำนักงาน รวมจำนวน 14 คน ได้แก่ การบริหารและธุรการ ซ่อมบำรุงและอาคารสถานที่

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นด้านต่าง ๆ ของผู้ศึกษาดูงาน

จากการศึกษาความคิดเห็นของผู้เข้าศึกษาดูงานได้แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านระบบปฏิบัติงานการให้บริการ ด้านเครื่องมือและอาคารสถานที่ในการให้บริการ โดยผลการวิจัยแยกรายด้าน รายละเอียดดังตารางที่ 1-4

2.1 ผลรวมการให้บริการศึกษาดูงาน

จากการศึกษาความคิดเห็นของผู้เข้าศึกษาดูงานของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผลรวมการให้บริการศึกษาดูงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยรวม 4.55 พบว่า ด้านบุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 4.79 แต่ด้านระบบปฏิบัติงานการให้บริการ อยู่ในระดับน้อยที่สุด ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 4.41 ซึ่งต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวม 4.55 (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลรวมการให้บริการศึกษาดูงาน

ผลรวมการให้บริการศึกษาดูงาน	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.79	0.40	มากที่สุด
2) ด้านระบบปฏิบัติงานการให้บริการ	4.41	0.51	มาก
3) ด้านเครื่องมือและอาคารสถานที่ในการให้บริการ	4.47	0.50	มาก
เฉลี่ย	4.55	0.47	มากที่สุด

2.2 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

จากการศึกษาความคิดเห็นของผู้เข้าศึกษาดูงานของผู้ตอบแบบสอบถามด้านบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ด้านความรู้ความสามารถ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยรวม 4.78 ประเด็น ผู้ให้ความรู้ มีความรู้เฉพาะด้าน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดด้วยคะแนน 4.81 แต่มีข้อมูลประกอบการถ่ายทอดอย่างชัดเจน น่าเชื่อถือ มี

ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดด้วยคะแนน 4.77 ซึ่งต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.78 ขณะเดียวกันด้านพฤติกรรมการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ยรวม 4.80 ประเด็น มีการทักทายสร้างสัมพันธ์ภาพในช่วงเริ่มต้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุดด้วยคะแนน 4.89 แต่การใช้ภาษาที่สุภาพ เหมาะสมกับกาลเทศะ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดด้วยคะแนน 4.75 ซึ่งต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.80 เมื่อพิจารณาในภาพรวมด้านบุคลากรที่ให้บริการ จะมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดด้วยคะแนน 4.79 (ตารางที่ 2)

2.3 ด้านระบบปฏิบัติงานการให้บริการ

จากการศึกษาความคิดเห็นของผู้เข้าศึกษาดูงานของผู้ตอบแบบสอบถามด้านระบบปฏิบัติงานการให้บริการ พบว่า ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยรวม 4.50 ประเด็น มีการจัดลำดับความสำคัญก่อน-หลัง ที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดด้วยคะแนน 4.69 แต่มีการรายงานผลการปฏิบัติงานตามข้อกำหนดของแต่ละสายงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดด้วยคะแนน 4.41 ซึ่งต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.50 ขณะเดียวกันด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยรวม 4.32 ประเด็น มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดด้วยคะแนน 4.48 แต่มีผู้ควบคุมกำกับระบบสารสนเทศอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดด้วยคะแนน 4.26 ซึ่งต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.32 เมื่อพิจารณาในภาพรวมด้านระบบปฏิบัติงานการให้บริการ จะมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากด้วยคะแนน 4.41 (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 2 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. ด้านความรู้ ความสามารถ			
1) ผู้ให้ความรู้ มีความรู้เฉพาะด้าน	4.81	0.39	มากที่สุด
2) ผู้ให้ความรู้ สามารถถ่ายทอดได้ตรงประเด็น	4.78	0.42	มากที่สุด
3) ภาษาที่ใช้ในการถ่ายทอดสามารถเข้าใจได้ง่าย	4.79	0.41	มากที่สุด
4) มีข้อมูลประกอบการถ่ายทอดอย่างชัดเจน น่าเชื่อถือ	4.77	0.45	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.78	0.41	มากที่สุด
2. ด้านพฤติกรรมการบริการ			
1) มีการทักทาย สร้างสัมพันธ์ภาพในช่วงเริ่มต้น	4.89	0.31	มากที่สุด
2) ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นมิตร	4.81	0.39	มากที่สุด
3) มีกิริยา มารยาทที่เหมาะสม	4.77	0.42	มากที่สุด
4) ใช้ภาษาที่สุภาพ เหมาะสมกับกาลเทศะ	4.75	0.44	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.80	0.39	มากที่สุด
เฉลี่ยด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.79	0.40	มากที่สุด

ตารางที่ 3 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านระบบปฏิบัติงานการให้บริการ

ด้านระบบปฏิบัติงานการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน			
1) มีการจัดลำดับความสำคัญก่อน-หลัง ที่ชัดเจน	4.69	0.46	มากที่สุด
2) เป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพ ตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ	4.55	0.50	มากที่สุด
3) มีการควบคุมกำกับการปฏิบัติงานตามสายบังคับบัญชา	4.45	0.50	มาก
4) มีการรายงานผลการปฏิบัติงานตามข้อกำหนดของแต่ละสายงาน	4.41	0.53	มาก
5) มีการติดตาม/ชี้แจงขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.42	0.57	มาก
เฉลี่ย	4.50	0.51	มาก
2 เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงาน			
1) มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย	4.48	0.56	มาก
2) มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหลากหลายรูปแบบ	4.29	0.48	มาก
3) มีผู้ควบคุมกำกับระบบสารสนเทศอย่างชัดเจน	4.26	0.50	มาก
4) สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างคุ้มค่า	4.29	0.50	มาก
5) มีแนวทางการปฏิบัติในการแก้ไขปัญหา	4.29	0.52	มาก
เฉลี่ย	4.32	0.51	มาก
เฉลี่ยด้านระบบปฏิบัติงานการให้บริการ	4.41	0.51	มาก

2.4 ด้านเครื่องมือและอาคารสถานที่ในการให้บริการ

จากการศึกษาความคิดเห็นของผู้เข้าศึกษาจากงานของผู้ตอบแบบสอบถามด้านเครื่องมือและอาคารสถานที่ในการให้บริการ พบว่า ด้านเครื่องมือ เครื่องใช้ วัสดุ อุปกรณ์ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยรวม 4.78 ประเด็น มีเครื่องมือ เครื่องใช้ วัสดุ อุปกรณ์ ที่มีคุณลักษณะเฉพาะตามมาตรฐานวิชาชีพ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดด้วยคะแนน 4.80 แต่มีเครื่องมือ เครื่องใช้ วัสดุ อุปกรณ์ ครบทุกคน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดด้วยคะแนน 4.76 ซึ่งต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.78 ขณะเดียวกันด้านอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมาก ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.16 ประเด็น มีระบบระบายอากาศ ควบคุมความชื้น ความร้อน ตามมาตรฐาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดด้วยคะแนน 4.81 แต่มีที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดด้วยคะแนน 3.47 ซึ่งต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.16 เมื่อพิจารณาในภาพรวมด้านเครื่องมือและอาคารสถานที่ในการให้บริการ จะมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากด้วยคะแนน 4.47 (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านเครื่องมือและอาคารสถานที่ในการให้บริการ

ด้านเครื่องมือและอาคารสถานที่ในการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1 ด้านเครื่องมือ เครื่องใช้ วัสดุ อุปกรณ์			
1) มีเครื่องมือ เครื่องใช้ วัสดุ อุปกรณ์ ครบทุกคน	4.76	0.51	มากที่สุด
2) มีเครื่องมือ เครื่องใช้ วัสดุ อุปกรณ์ ได้มาตรฐาน	4.79	0.41	มากที่สุด
3) มีเครื่องมือ เครื่องใช้ วัสดุ อุปกรณ์ ที่มีคุณลักษณะเฉพาะตามมาตรฐานวิชาชีพ	4.80	0.43	มากที่สุด
4) มีการจัดซื้อ จัดหาได้ทันตามความต้องการของผู้ใช้งาน	4.79	0.46	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.78	0.45	มากที่สุด
2 ด้านอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อม			
1) มีระบบระบายอากาศ ควบคุมความชื้น ความร้อน ตามมาตรฐาน	4.81	0.49	มากที่สุด
2) มีสถานที่พักผ่อนเพียงพอ	4.10	0.54	มาก
3) ห้องน้ำถูกสุขอนามัยและเพียงพอ	4.14	0.51	มาก
4) ภูมิทัศน์สวยงาม	4.03	0.56	มาก
5) ที่จอดรถเพียงพอ	3.47	0.67	ปานกลาง
6) มีความสะดวกในการเดินทาง	4.41	0.59	มาก
เฉลี่ย	4.16	0.56	มาก
เฉลี่ยด้านเครื่องมือและอาคารสถานที่ในการให้บริการ	4.47	0.50	มาก

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทาง การให้บริการศึกษาจากศูนย์หัวใจสิริกิติ์ฯ

จากการศึกษาความคิดเห็นของผู้เข้าศึกษาจากงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านข้อเสนอแนะแนวทาง ดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะแนวทางสิ่งประทับใจมากที่สุดในการศึกษาจากงาน

จากการศึกษาความคิดเห็นของผู้เข้าศึกษาจากงานของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ข้อเสนอแนะแนวทางที่สำคัญ คือ ให้การต้อนรับที่ดี บุคลากรอภัยาศัยดี น่ารัก เป็นกันเอง จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 35.42 รองลงมา อธิบายข้อมูลต่าง ๆ ได้ชัดเจน ถ่ายทอดความรู้ได้ดี เข้าใจง่าย จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 ตามลำดับ (ตารางที่ 5)

3.2 ข้อเสนอแนะแนวทางจากผู้ศึกษาจากงาน

จากการศึกษาความคิดเห็นของผู้เข้าศึกษาจากงานของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า อยากให้กำลังใจ และขอให้สู้ต่อไปเพื่อพ่อแม่พี่น้องประชาชนชาวอีสาน การประสานงานในหน่วยงานเรื่องการเข้าศึกษาจากงาน จะมีเฉพาะหัวหน้างานที่ทราบ บุคลากรไม่ทราบ ให้ความในการดูงานน้อยไป อยากขอข้อมูล ชื่อ แผนก ของบุคลากร ที่สามารถติดต่อกลับมาสอบถามได้ อยากให้เปิดหลักสูตรเฉพาะทางสำหรับวิสัญญีพยาบาลในการดูแลและระงับความรู้สึกผู้ป่วยที่มาผ่าตัดหัวใจหลอดเลือดใหญ่และทรวงอก ทุกประเด็นมี ผู้เสนอแนะแนวทางเท่ากันคือ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 20 (ตารางที่ 6)

3.3 ข้อเสนอแนะแนวทางเหตุผลที่ผู้ศึกษาจากงานจะแนะนำผู้อื่นให้เข้ามาศึกษาจากงานต่อไป

จากการศึกษาความคิดเห็นของผู้เข้าศึกษาจากงานของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ประเด็นที่สำคัญ คือ เป็นสถานที่ที่ทำให้ได้รับประสบการณ์ที่ดี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 17.65 เจ้าหน้าที่ที่ตอบข้อซักถามได้ดี จนสามารถนำไปปฏิบัติงานได้จริง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 17.65 (ตารางที่ 7)

ตารางที่ 5 แสดง จำนวนและร้อยละ ข้อเสนอแนะสิ่งประทับใจมากที่สุดในการเข้าศึกษาดูงาน

ข้อเสนอแนะสิ่งประทับใจมากที่สุดในการศึกษาดูงาน	จำนวนความคิดเห็น	ร้อยละ
1) ให้การต้อนรับที่ดี บุคลากรอภัยยศย์ดี น่ารัก เป็นกันเอง	17	35.42
2) อธิบายข้อมูลต่าง ๆ ได้ชัดเจน ถ่ายทอดความรู้ได้ดี เข้าใจง่าย	16	33.33
3) ได้รับประสบการณ์ ความรู้ และสามารถนำกลับมาประยุกต์ใช้ในวิชาชีพได้	6	12.50
4) สถานที่สะอาดเป็นระเบียบ และมีระบบอย่างชัดเจน	3	6.25
5) อุปกรณ์ทันสมัย	2	4.17
6) ระบบงาน Heart Failure Clinic การจัดการระบบการทำงาน	2	4.17
7) หน่วยเครื่องมือแพทย์	1	2.08
8) ตัวอย่างหน่วยบริการที่ตรงกับการจัดตั้ง เพิ่มบริการของโรงพยาบาลได้ตรงที่สุด	1	2.08

ตารางที่ 6 แสดง จำนวนและร้อยละ ข้อเสนอแนะจากผู้ศึกษาดูงาน

ข้อเสนอแนะจากผู้ศึกษาดูงาน	จำนวนความคิดเห็น	ร้อยละ
1) อยากให้กำลังใจ และขอให้ส่งต่อไปเพื่อพ่อแม่พี่น้องประชาชนชาวอีสาน	1	20.00
2) การประสานงานในหน่วยงานเรื่องการเข้าศึกษาดูงานจะมีเฉพาะหัวหน้างานที่ทราบ บุคลากรไม่ทราบ	1	20.00
3) ให้เวลาในการดูงานน้อยไป	1	20.00
4) อยากขอข้อมูล ชื่อ แผนก ของบุคลากร ที่สามารถติดต่อกลับมาสอบถามได้	1	20.00
5) อยากให้เปิดหลักสูตรเฉพาะทางสำหรับวิสัญญีพยาบาลในการดูแลและระงับความรู้สึก ผู้ป่วยที่มาผ่าตัดหัวใจหลอดเลือดใหญ่และทรวงอก	1	20.00

ตารางที่ 7 แสดง จำนวน ร้อยละ ข้อเสนอแนะแนวทางเหตุผลที่ผู้ศึกษาดูงานจะแนะนำผู้อื่นให้เข้ามศึกษาดูงานต่อไป

ข้อเสนอแนะจากผู้ศึกษาดูงาน	จำนวนความคิดเห็น	ร้อยละ
1) เป็นสถานที่ที่ทำให้ได้รับประสบการณ์ที่ดี	6	17.65
2) เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้ดีจนสามารถนำไปปฏิบัติงานได้จริง	6	17.65
3) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ	4	11.76
4) มีระบบบริการได้มาตรฐานในวิชาชีพ	4	11.76
5) มีเครื่องมือครบถ้วน เหมาะทันสมัย	3	8.82
6) เป็นโรงพยาบาลที่เหมาะสมสำหรับศึกษาดูงานของโรงพยาบาลขนาดเล็ก	3	8.82
7) เจ้าหน้าที่เต็มใจในการให้ความรู้	2	5.88
8) เป็นหน่วยงานที่มีการบริหารจัดการในองค์กรที่ดี	2	5.88
9) มีระบบบริการที่มีขั้นตอนอย่างชัดเจนทุกกระบวนการที่ไม่ซับซ้อน	2	5.88
10) เป็นหน่วยงานที่มีความเป็นกันเอง	1	2.94
11) การให้บริการผ่าตัดเปิดหัวใจ (Open Heart) มีวิธีการขั้นตอนที่ซับซ้อน ซึ่งเป็นการให้บริการผ่าตัดหัวใจที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล	1	2.94

อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้ทำการสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของบุคลากรจากสถาบันภายนอกที่เข้าศึกษาดูงานในศูนย์หัวใจสิริกิติ์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ปีงบประมาณ 2562 ซึ่งจากการศึกษานี้ พบว่า

1. ผลรวมการให้บริการศึกษาดูงาน จะเห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าผู้ศึกษาดูงานมาจากโรงพยาบาลระดับปฐมภูมิ ทุติยภูมิ และกระทรวงสาธารณสุข มีขอบเขตการให้บริการรักษาพยาบาลผู้ป่วยโรคหัวใจและหลอดเลือด เมื่อเกิดศักยภาพด้านบุคลากรจะส่งต่อมายังโรงพยาบาลเฉพาะทางที่ให้บริการรับส่งต่อ ซึ่งศูนย์หัวใจสิริกิติ์ฯ เป็นหนึ่งในโรงพยาบาลรับส่งต่อเฉพาะทางระดับตติยภูมิ ขนาด 200 เตียง มีความพร้อมทั้งด้านบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง เป็นไปตามเกณฑ์ของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านระบบปฏิบัติงานการให้บริการ ทั้งนี้



อาจเป็นเพราะว่าผู้ควบคุมกำกับระบบสารสนเทศทุกระบบ คือ งานเทคโนโลยีสารสนเทศ แต่ละหน่วยงานทำหน้าที่เป็น User เมื่อการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเกิดปัญหาจะไม่สามารถแก้ไขได้เองต้องจ้างงานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อแก้ไขเท่านั้น เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาทั้งระบบ

2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ จะเห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านพฤติกรรมบริการ ประเด็น มีการทักทายสร้างสัมพันธ์ภาพในช่วงเริ่มต้น สอดคล้องกับ จิตติมา (2549) และ วีรพงษ์ (2539) และด้านความรู้ ความสามารถ ประเด็น ผู้ให้ความรู้มีความรู้เฉพาะด้าน สอดคล้องกับ ประณีต (2544) และ จิตติมา (2549) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ศูนย์หัวใจสิริกิติ์ฯ เป็นโรงพยาบาลเฉพาะทางรักษาพยาบาลด้านโรคหัวใจและหลอดเลือด อยู่ในระดับตติยภูมิ บุคลากรที่ให้บริการมีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง จึงสามารถให้ข้อมูลได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย เกิดเป็นความประทับใจ แก่ผู้ศึกษาดูงาน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านพฤติกรรมบริการ ประเด็น ใช้ภาษาที่สุภาพ เหมาะสมกับกาลเทศะ และด้านความรู้ ความสามารถ ประเด็น มีข้อมูลประกอบการถ่ายทอดอย่างชัดเจน น่าเชื่อถือ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ศึกษาดูงานมีความคาดหวัง มุ่งมั่น ตั้งใจที่จะเข้ามาศึกษาในด้านบุคลากรให้บริการ ด้านระบบปฏิบัติงานการให้บริการ ด้านเครื่องมือและอาคารสถานที่ในการให้บริการ เพื่อให้สามารถนำกลับไปใช้ประยุกต์ใช้กับบริบทของตนเองได้จริง ดังนั้น บุคลากรที่ให้บริการศึกษาดูงานต้องระมัดระวังการใช้ภาษาให้สุภาพและเหมาะสม และพิจารณาถึงการผลิตสื่อต่าง ๆ เช่น สิ่งพิมพ์ สื่อการสอน file เพื่อใช้ประกอบการให้บริการศึกษาดูงาน

3. ด้านระบบปฏิบัติงานการให้บริการ จะเห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดซึ่งด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ประเด็น มีการจัดลำดับความสำคัญก่อน-หลังที่ชัดเจน และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ประเด็น มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย สอดคล้องกับ โสมนัส (2546) และ เอกพล (2549) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าศูนย์หัวใจสิริกิติ์ฯ ได้รับรอง JCI และ HA จึงได้ให้บริการตามมาตรฐานรวมถึงจัดระบบการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ประเด็น มีผู้ควบคุมกำกับระบบสารสนเทศอย่างชัดเจน สอดคล้องกับ กัญญารัตน์ (2552) ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ประเด็น มีการรายงานผลการปฏิบัติงานตามข้อกำหนดของแต่ละสายงาน ดังนั้น หน่วยงานควรทบทวนระบบการรายงานผลการปฏิบัติงานให้มีครอบคลุมทุกประเด็นและเป็นไปตามสายการบังคับบัญชาโดยให้บุคลากรทุกคนในหน่วยงานรับทราบแนวทางการปฏิบัติและถือปฏิบัติ และควรมอบหมายบุคลากรในหน่วยงานให้เป็นผู้รับผิดชอบระบบสารสนเทศ เพื่อให้สะดวกต่อการใช้งาน รวมถึงระบบการซ่อมบำรุง จะได้เกิดความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

4. ด้านเครื่องมือและอาคารสถานที่ในการให้บริการ จะเห็นได้ว่ากลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อม ประเด็น มีระบบระบายอากาศ ควบคุมความเย็น ความร้อน ตามมาตรฐาน ด้านเครื่องมือ เครื่องใช้ วัสดุ อุปกรณ์ ประเด็น มีเครื่องมือ เครื่องใช้ วัสดุ อุปกรณ์ ที่มีคุณลักษณะเฉพาะตามมาตรฐานวิชาชีพ สอดคล้องกับ วีชรพล (2552) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าเป็นโรงพยาบาลเฉพาะทางจึงมีเครื่องมือ เครื่องใช้ วัสดุ อุปกรณ์ที่ทันสมัย และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อม ประเด็น ที่จอดรถเพียงพอ สอดคล้องกับ อัครณี (2561) และโสธยา (2550) ด้านเครื่องมือ เครื่องใช้ วัสดุ อุปกรณ์ ประเด็น มีเครื่องมือ เครื่องใช้ วัสดุ อุปกรณ์ ครบทุกคน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ศูนย์หัวใจสิริกิติ์ฯ มีข้อจำกัดด้านพื้นที่สำหรับจอดรถ ในปัจจุบันลานจอดรถของศูนย์หัวใจสิริกิติ์ฯ สามารถจอดได้ 200 คัน ได้มีการแก้ไขปัญหาในเบื้องต้นโดยให้ผู้มารับบริการรวมถึงเจ้าหน้าที่ นำรถไปจอดที่ลานจอดรถนอกแวง มีระยะทางห่างจากอาคารศูนย์หัวใจสิริกิติ์ฯ ประมาณ 700 เมตร โดยจัดให้มีรถกอล์ฟเพื่อบริการรับส่งตลอดในช่วงเวลา 6.00-9.00 น. และ 16.00-17.30 น. เป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่

5. จากความคิดเห็นอื่น ๆ สามารถแบ่งได้เป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย สิ่งประทับใจมากที่สุดในการเข้าศึกษาดูงาน ข้อเสนอแนะจากผู้ศึกษาดูงาน และเหตุผลที่ผู้ศึกษาดูงานจะแนะนำผู้อื่นให้เข้ามาศึกษาดูงานต่อไป มีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงเพิ่มเติม คือ การที่มีผู้เข้าศึกษาดูงานมีเพียงระดับหัวหน้าหน่วยงานที่ทราบ ทั้งนี้ ด้วยหัวหน้าหน่วยงานถูกกำหนดให้เป็นผู้รับผิดชอบและผู้ศึกษาดูงาน จึงได้แจ้งเจ้าหน้าที่เพียงบางส่วนที่มอบหมายให้

ทำหน้าที่อธิบาย ให้ข้อมูล ตอบคำถามถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานแก่ผู้ศึกษาดูงาน เจ้าหน้าที่ท่านอื่นยังต้องให้บริการตามพันธกิจของหน่วยงาน ซึ่งการอนุญาตให้บุคลากรภายนอกเข้าศึกษาดูงานนั้นหน่วยงานมิได้งดให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยข้างต้น พบว่า มีข้อเสนอแนะเพื่อการบริการการให้บริการศึกษาดูงานของศูนย์หัวใจสิริกิติ์ฯ จึงเสนอแนวทางการปรับปรุงพัฒนาในแต่ละด้าน ดังต่อไปนี้

1. ด้านนโยบาย ควรเป็นตัวชี้วัด (KPI) ในด้านการให้บริการศึกษาดูงานต่อไป
2. ด้านบริหาร ควรมีแผนงาน และควรมีคณะกรรมการรองรับการให้บริการศึกษาดูงาน
3. ด้านปฏิบัติงานการให้บริการศึกษาดูงาน

3.1 ด้านบุคลากรให้บริการ ควรดำรงรักษา ประเด็น มีการทักทาย สร้างสัมพันธภาพในช่วงเริ่มต้น และผู้ให้ความรู้ มีความรู้เฉพาะด้าน เพราะเป็นสิ่งที่ผู้เข้าดูงานเกิดความประทับใจเมื่อแรกพบ และเป็นความคาดหวังที่จะได้รับความรู้เฉพาะทาง ในขณะเดียวกันควรปรับปรุงพัฒนา คือ บุคลากรที่ทำหน้าที่รับผิดชอบให้บริการศึกษาดูงาน ควรระมัดระวังในการใช้ภาษาที่สุภาพ เหมาะสม และควรจัดทำคู่มือ แนวทาง หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เข้าใจง่าย ผลิตไว้เพื่อเพิ่มความชัดเจนประกอบการอธิบายระหว่างการศึกษาดูงาน อาจจะในรูปแบบของสิ่งพิมพ์หรือ file ที่สามารถดูจากมือถือของผู้ศึกษาดูงาน

3.2 ด้านระบบปฏิบัติงานการให้บริการ ควรดำรงรักษา ประเด็น มีการลำดับความสำคัญก่อน-หลัง ที่ชัดเจน และมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย แสดงให้เห็นว่าผู้เข้าศึกษาดูงานยอมรับในขั้นตอนการให้บริการรักษาพยาบาลของหน่วยงานที่เข้าศึกษาดูงาน และเชื่อว่าเทคโนโลยีสารสนเทศที่หน่วยงานนำมาให้บริการรักษาพยาบาล สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้ดี ในขณะเดียวกันหน่วยงานควรทบทวนระบบการรายงานผลการปฏิบัติงานให้มีครอบคลุมทุกประเด็นและเป็นไปตามสายการบังคับบัญชาโดยให้บุคลากรทุกคนในหน่วยงานรับทราบแนวทางการปฏิบัติและถือปฏิบัติ และควรมอบหมายบุคลากรในหน่วยงานให้เป็นผู้รับผิดชอบระบบสารสนเทศ เพื่อให้สะดวก ต่อการใช้งานรวมถึงระบบการซ่อมบำรุง จะได้เกิดความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

3.3 ด้านเครื่องมือและอาคารสถานที่ในการให้บริการ ควรดำรงรักษา ประเด็น มีเครื่องมือ เครื่องใช้วัสดุ อุปกรณ์ ที่มีคุณลักษณะเฉพาะตามมาตรฐานวิชาชีพ และมีระบบระบายอากาศ ควบคุมความเย็น ความร้อนตามมาตรฐาน แสดงให้เห็นว่าผู้ศึกษาดูงานยอมรับว่า เครื่องมือที่ใช้ และระบบระบายอากาศเป็นไปตามมาตรฐาน ในขณะเดียวกันควรจัดหาเครื่องมือให้เพียงพอต่อการใช้งาน สำหรับที่จอดรถที่ไม่เพียงพอ นั้น ควรจัดทำสื่อเพื่อสื่อสารให้แก่ผู้มาใช้บริการได้ทราบว่าสามารถจอดรถที่จุดไหนเพิ่มเติมได้ และมีรถกอล์ฟอำนวยความสะดวก เวลาใดบ้าง จนกว่าอาคารศูนย์แพทย์ชั้นเลิศจะก่อสร้างเสร็จและจะได้รับจัดสรรที่จอดรถเพิ่มเติมเพื่อให้บริการในอนาคต

4. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป จากการอภิปรายผลและข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาดูงานข้างต้น พบว่า มีประเด็นที่น่าสนใจที่ควรทำการศึกษาในครั้งต่อไป ดังนี้

4.1 การวิจัยครั้งนี้ เป็นการใช้แบบสอบถามเพียงอย่างเดียว ดังนั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปควรนำวิธีอื่นในการเก็บข้อมูลประกอบรวมกัน เช่น การสัมภาษณ์โดยตรงเพื่อจะได้ข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นประโยชน์มากขึ้น

4.2 การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาใช้แบบสอบถามแบบเดียวกันในการสอบถามทั้งการศึกษาดูงานที่มาแบบกลุ่มและแบบเดี่ยว ดังนั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปควรแยกแบบสอบถามที่ใช้กับกลุ่มเป้าหมายแบบกลุ่มและแบบเดี่ยว เพื่อให้ได้ประเด็นในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการศึกษาดูงานที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

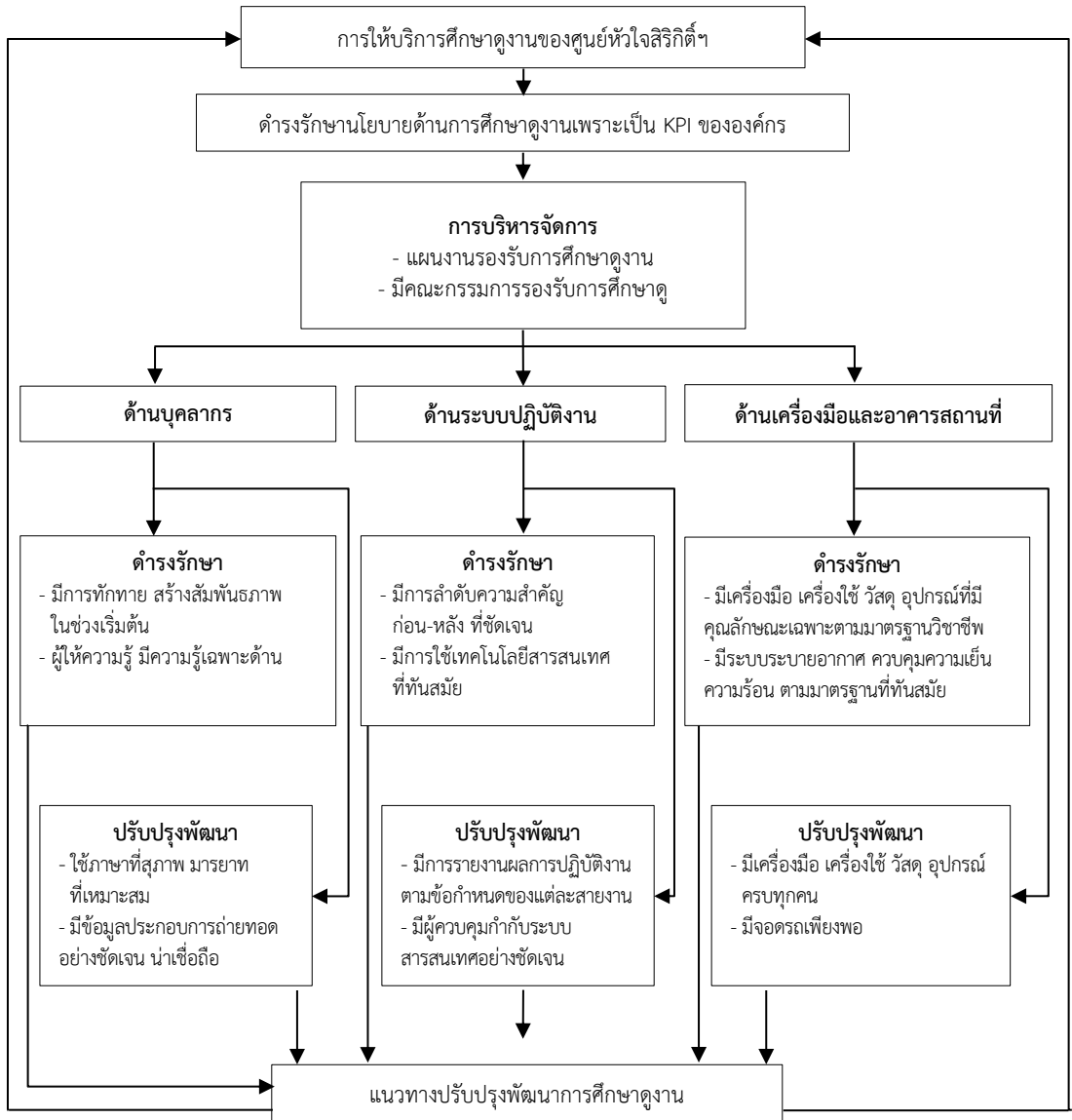
4.3 การวิจัยครั้งนี้ ไม่มีคำถามประเด็นในการติดต่อประสานงานในการขอเข้าศึกษาดูงาน ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีคำถามด้านการติดต่อประสานงานเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงพัฒนาการแนวทางการให้บริการศึกษาดูงานที่มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

สรุปผลการวิจัย

การศึกษานี้สรุปได้ว่า เป้าหมายซึ่งเป็นบุคลากรจากสถาบันภายนอกที่ศึกษาดูงานในศูนย์หัวใจสิริกิติ์ฯ มีความคิดเห็นผลรวมการให้บริการศึกษาดูงาน พบว่า ด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีคะแนนมากที่สุด และคะแนนน้อยที่สุด คือ ด้านระบบปฏิบัติงานการให้บริการ แบ่งเป็นรายด้าน พบว่า 1) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ประเด็น มีการทักทาย สร้างสัมพันธภาพในช่วงเริ่มต้น มีคะแนนมากที่สุด และคะแนนน้อยที่สุด คือ การใช้ภาษาที่สุภาพ

เหมาะสมกับกาลเทศะ 2) ด้านระบบปฏิบัติงานการให้บริการ ประเด็น มีการจัดลำดับความสำคัญก่อน-หลังที่ชัดเจน มีคะแนนมากที่สุด และคะแนนน้อยที่สุด คือ มีผู้ควบคุมกำกับระบบสารสนเทศอย่างชัดเจน 3) ด้านเครื่องมือและอาคารสถานที่ในการให้บริการ ประเด็น มีระบบระบายอากาศ ควบคุมความเย็น ความร้อน ตามมาตรฐาน มีคะแนนมากที่สุด และคะแนนน้อยที่สุด ประเด็น ที่จอดรถเพียงพอ

นอกจากนี้กลุ่มเป้าหมายยังมีข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ จากการศึกษาครั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ต่อการศึกษาเรื่อง การให้บริการศึกษาดูงานของศูนย์หัวใจสิริกิติ์ฯ ดังนั้น ในระบบการทำงานที่ได้อยู่แล้วคงดำรงไว้ตามเดิม อย่างไรก็ตามจากการศึกษาครั้งนี้ยังพบว่าความคิดเห็นด้านเครื่องมือและอาคารสถานที่ในการให้บริการ เป็นข้อที่มีความคิดเห็นน้อยที่สุด ดังนั้น ในการศึกษาครั้งต่อไปอาจต้องทำการศึกษเกี่ยวกับความคิดเห็นด้านเครื่องมือและอาคารสถานที่ในการให้บริการ ลงลึกถึงรายละเอียดให้มากขึ้น เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงพัฒนาด้านเครื่องมือและอาคารสถานที่ในการให้บริการให้ตรงตามความคาดหวังของผู้ศึกษาดูงานตามแผนผังความคิดการให้บริการศึกษาดูงานศูนย์หัวใจสิริกิติ์ฯ (ภาพที่ 2)



ภาพที่ 2 แผนผังความคิด (Mind Map) การให้บริการศึกษาดูงานศูนย์หัวใจสิริกิติ์ฯ

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้สามารถสำเร็จลุล่วงได้บรรลุตามวัตถุประสงค์ เพราะได้รับการเอื้อเฟื้อข้อมูลที่เป็นประโยชน์จากศูนย์หัวใจสิริกิติ์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณผู้เกี่ยวข้องทุกท่านที่สนับสนุนให้ทำงานวิจัยนี้ โดยเฉพาะท่านผู้อำนวยการศูนย์หัวใจสิริกิติ์ฯ ที่ได้กรุณาสนับสนุนและให้คำแนะนำ รศ.ดร.ประสิทธิ์ คุณรัตน์ และนางกาญจนาศรี สิงห์ภู ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบและพิจารณาเนื้อหาเรื่องมีอวัยวะ

เอกสารอ้างอิง

- กัญรัตน์ อ่อนศรี. 2553. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรโรงพยาบาลชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดสระบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. 2561. แผนยุทธศาสตร์การบริหาร คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2561-2564. ขอนแก่น: งานนโยบายและแผน ฝ่ายวางแผนและพัฒนาคุณภาพ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. 95 หน้า
- จิตติมา อีร์พันธุ์เสถียร. 2549. การศึกษาคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) สาขาพร้อมมิตร. สารนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการสังคมและการจัดการระบบสุขภาพ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- บุญชม ศรีสะอาด. 2554. การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 9 ฉบับปรับปรุงใหม่). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น. 219 หน้า
- ประณีต ไสภมพิศ กรมิกา ตั้งเจริญสุข และ สมสวาท รัชมิงค์. (2554). การประเมินคุณภาพบริการ ของผู้มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลโรคทรวงอกในระยะเปลี่ยนผ่านของโครงการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า. กรุงเทพฯ: โรงพยาบาลโรคทรวงอก.
- วัชรพล ทองหอม. 2552. พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการบริหารจัดการโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- วิวรรณ ธาธาหรือโชติ. 2560, 3 กรกฎาคม. การดูงานมีประโยชน์จริงหรือ. กรุงเทพฯธุรกิจ [Online] Available: <https://bit.ly/39tqWZY>. (สืบค้นเมื่อ 20 มีนาคม 2563).
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. 2545. คุณภาพในงานบริการ 1 (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น). 184 หน้า
- ศราวุธ ทาค่า. 2557. การศึกษาดูงานเพื่อพัฒนาองค์กรแห่งความสุข. หน้า 96-112. ใน อธิวัฒน์ เจียวิวรรณกุล, บรรณาธิการ. สรรสาระองค์กรแห่งความสุข เล่ม 1: กระบวนการเคลื่อนงานสร้างสุข. กรุงเทพฯ: โครงการพัฒนาหลักสูตรวิชาการเพื่อสนับสนุนงานสร้างเสริมสุขภาพองค์กร
- สถาบันแห่งชาติเพื่อการพัฒนาเด็กและครอบครัว และคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. 116 หน้า ศูนย์หัวใจสิริกิติ์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. 2562. สถิติผู้ป่วยที่มารับการรักษาพยาบาลของศูนย์หัวใจสิริกิติ์ฯ คณะแพทยศาสตร์ พ.ศ. 2559 - 2561. ขอนแก่น: ศูนย์หัวใจสิริกิติ์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. (เอกสารอัดสำเนา).
- โสมนัส ทองงาม. 2546. แนวทางการบริหารบุคลากรครูของโรงเรียนอนุบาลเอกชน ในอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- โสธยา พูลเกษ. 2550. ความคาดหวังของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- อัครณี ภักดีวงษ์. 2561. การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) งานบริการผู้ป่วยนอก งานบริการผู้ป่วยใน และงานบริการในชุมชน ประจำปีงบประมาณ 2561. [ม.ป.ท.: ม.ป.พ]. 84 หน้า.
- เอกพล เพ็ชรพลพันธ์, ภาณุเดช รุจิภักดิ์, ชัยพร กลางประพันธ์, ฤกษ์ชนะ อินทเจริญศานต์, ชลธิชา ยิ้มย่อง และ ยมนา ทองคำ. 2549. งานการวิจัยการศึกษาความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศส่วนกลางของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม. กรุงเทพฯ: สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม. 48 หน้า.