

## บทคัดย่อ

ชื่อรายงานวิจัย การจัดการให้บริการผู้ป่วยนอกอย่างมีประสิทธิภาพ ของโรงพยาบาลวิชัยเวช

อินเทอร์เน็ตชนันแนล ออมน้อย

ชื่อผู้วิจัย: ดร.รัชฎา พงษ์ธนกิจ

ปีที่ทำการศึกษา: 2559

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาถึงสภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในการให้บริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลวิชัยเวชอินเทอร์เน็ตชนันแนลอมน้อย 2) เพื่อศึกษาถึงประสิทธิภาพในการให้บริการด้านต่างๆ เช่น ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ด้านการให้บริการ ด้านการรักษาพยาบาล ด้านสภาพแวดล้อม รวมทั้งด้านสื่อต่างๆ ที่มีผลต่อการให้บริการของโรงพยาบาลวิชัยเวชอินเทอร์เน็ตชนันแนลอมน้อย โดยกลุ่มเป้าหมายของงานวิจัย คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลวิชัยเวชอินเทอร์เน็ตชนันแนลอมน้อย โดยการจัดประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทำการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth Interview) ระดับผู้บริหารงานและหัวหน้าแผนกที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลวิชัยเวชอินเทอร์เน็ตชนันแนล รวมทั้งสิ้นจำนวน 17 คน ผลการศึกษาพบว่า ด้านงบประมาณในการดำเนินการได้มีการวางแผนในการจัดสรรงบประมาณในแต่ละปีโดยแบ่งเป็นงบลงทุนและงบค่าใช้จ่ายของแต่ละแผนกงาน จึงทำให้ในแต่ละแผนกมีงบประมาณที่เพียงพอต่อการดำเนินงาน, ด้านบุคลากรผู้ให้บริการทางโรงพยาบาลมีการสรรหาคูคลากรมีความรู้ความสามารถเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพของแต่ละตำแหน่งงานทางด้านแพทย์มีการวินิจฉัยโรคที่รวดเร็ว มีความรู้ความสามารถในการสำรวจวินิจฉัยเฉพาะโรคและให้การรักษาที่รวดเร็ว ผู้ป่วยปลอดภัยได้ตามมาตรฐานด้านพยาบาล, ด้านระยะเวลาในการให้บริการทางโรงพยาบาลจะกำหนดระยะเวลาให้บริการในทุกขั้นตอนทำให้ส่งผลถึงความพอใจของลูกค้า, ด้านความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาลเน้นความสามารถบวกกับคุณภาพของบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในแต่ละด้าน ทั้งแพทย์ พยาบาล เทคนิคการแพทย์, ด้านการพยาบาลมีการฝึกอบรมพยาบาลเฉพาะทาง เพื่อความเชื่อมั่นในการดูแลผู้ป่วยอย่างถูกต้อง รวดเร็ว มีประสิทธิภาพไม่มีข้อผิดพลาดในการรักษาพยาบาล และด้านอื่นๆพบว่าการพัฒนาระบบบริการให้ดีขึ้นเพื่อตอบสนองได้ทันตามความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการให้บริการคลินิกผู้ป่วยนอก การแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางถึงเตียงคืน การบริการบวกเพิ่มคลินิกเวชศาสตร์การกีฬา เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของคนยุคใหม่ที่ห่วงใยสุขภาพ คลินิกชะลอวัย

คำสำคัญ : การจัดการ ผู้ป่วยนอก ประสิทธิภาพ