

พฤติกรรมบริการของพยาบาลในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลท่าสองยาง จังหวัดตาก
Nurses' Service Behavior in the Outpatient Department,
Thasongyang Hospital, Tak Province.

(Received: September 16,2025 ; Revised: September 28,2025 ; Accepted: September 29,2025)

เถลิงศักดิ์ บุญบำเรอ¹ สมใจ ศิระกมล² ฐิติณัฐ อัครเดชะนันต์³

Thaloengsak Boonbamroe¹ Somjai Sirakamon² Thitinut Akkadechanunt³

บทคัดย่อ

การศึกษานี้เป็นการวิจัยพรรณนาเชิงสำรวจเพื่อศึกษาพฤติกรรมบริการของพยาบาลในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลท่าสองยาง จังหวัดตาก โดยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างตามความสะดวกจากกลุ่มประชากรผู้ป่วยที่มารับบริการและมีอายุ 20 ปีขึ้นไป ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 441 ราย เครื่องมือที่ใช้ประกอบด้วย 1) แบบสอบถามพฤติกรรมบริการของพยาบาลที่พัฒนาตามกรอบแนวคิดการตอบสนองด้านสุขภาพขององค์การอนามัยโลก (WHO) และ 2) แนวคำถามสัมภาษณ์สำหรับการสนทนากลุ่ม ข้อมูลพฤติกรรมบริการของพยาบาลถูกวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนข้อมูลจากการสนทนากลุ่มถูกนำมาวิเคราะห์โดยการจัดหมวดหมู่ข้อมูล

ผลการศึกษาพบว่า 1) พฤติกรรมบริการของพยาบาลโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับดี 2) จากการสนทนากลุ่มชี้ให้เห็นถึงปัญหาเชิงพฤติกรรมหลายประการที่ต้องได้รับการแก้ไข โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ได้แก่ การใช้คำพูด น้ำเสียง และกิริยาที่ไม่เหมาะสม ซึ่งสะท้อนถึงปัญหาในด้านการเคารพในศักดิ์ศรี ปัญหาการดูแลเอาใจใส่ที่ไม่เหมาะสมหรือล่าช้า ทำให้ผู้ป่วยต้องรอนาน และปัญหาการสื่อสารที่ไม่ชัดเจน

คำสำคัญ : พฤติกรรมบริการของพยาบาล แผนกผู้ป่วยนอก ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ABSTRACT

This descriptive survey research aimed to examine the service behavior of nurses in the outpatient department of Thasongyang Hospital, Tak Province. A convenience sampling method was used to select 441 patients aged 20 years and above who received services at the hospital. The research instruments consisted of: 1) a nurses' service behavior questionnaire developed based on the World Health Organization (WHO) health responsiveness framework, and 2) an interview guide for focus group discussions. Data on nurses' service behavior were analyzed using descriptive statistics, including frequency distribution, percentages, means, and standard deviations. Data from focus group discussions were analyzed through data categorization.

The study findings revealed that: 1) the overall nurses' service behavior and all sub-dimensions were at a good level, and 2) focus group discussions identified several behavioral issues that required improvement, particularly those related to nurse-patient interactions, including inappropriate use of words, tone of voice, and gestures, which reflected problems in respecting patient dignity; inadequate or delayed care and attention that resulted in prolonged patient waiting times; and unclear communication.

Keywords: Nurse service behavior, Outpatient department, Problems and recommendations

บทนำ

โรงพยาบาลเป็นองค์กรด้านสุขภาพที่มีพันธกิจหลักในการให้บริการที่มีคุณภาพ เข้าถึงได้ และ

¹ นักศึกษาในหลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

² ผู้เขียนหลักรองศาสตราจารย์ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ อีเมล: somjai.sira@cmu.ac.th

³ รองศาสตราจารย์ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ครอบคลุมทุกกลุ่มประชากรอย่างเท่าเทียม แม้อยู่ภายใต้ข้อจำกัดด้านทรัพยากรและแรงกดดันจากความคาดหวังของผู้รับบริการที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง¹ การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและกลยุทธ์ด้านคุณภาพจึงเป็นสิ่งจำเป็น เพื่อรองรับความต้องการด้านสุขภาพของประชาชนได้อย่างครอบคลุม² โดยเฉพาะบริการพยาบาลซึ่งเป็้องค์ประกอบสำคัญของระบบสุขภาพ มีบทบาทโดยตรงต่อการฟื้นฟู ดูแล และส่งเสริมสุขภาพของผู้ใช้บริการ

ภายใต้ความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและบริบททางสังคม พยาบาลจึงต้องพัฒนารูปแบบการบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการที่ซับซ้อนของผู้ป่วย ทั้งในด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และปัญญา³ พฤติกรรมบริการของพยาบาลที่เหมาะสม ซึ่งเป็นการแสดงออกถึงการดูแลเอาใจใส่ในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สามารถสร้างทัศนคติเชิงบวก ความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นต่อระบบบริการสุขภาพของผู้ใช้บริการได้อย่างมีนัยสำคัญ^{4,5} ซึ่งกำหนดองค์ประกอบ 8 ด้าน ได้แก่ การเคารพศักดิ์ศรี ความเป็นส่วนตัว การรักษาความลับ การเอื้อสิ่งแวดล้อม การสนับสนุนทางสังคม สิทธิในการเลือก การสื่อสาร และการเอาใจใส่ ในทางกลับกัน หากพฤติกรรมบริการไม่เหมาะสม อาจนำไปสู่ความไม่พอใจ ความไม่ไว้วางใจ และส่งผลต่อการใช้บริการในอนาคต รวมถึงการบอกต่อในเชิงลบที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร^{6,7}

การศึกษาทั้งในและต่างประเทศพบว่า พฤติกรรมบริการของพยาบาลสามารถประเมินได้อย่างเป็นระบบโดยใช้กรอบแนวคิดด้านการตอบสนองของ WHO⁵ เช่น งานวิจัยของ Zhou et al.⁸ ในประเทศจีน พบว่าผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกรับรู้ด้านการรักษาความลับและการเอาใจใส่อยู่ในระดับต่ำ ขณะที่ Marzieh et al.⁹ ในอิหร่าน พบว่าผู้ป่วยและพยาบาลประเมินพฤติกรรมการบริการในลักษณะใกล้เคียงกัน โดยให้คะแนนสูงสุดในด้านการเคารพศักดิ์ศรีและการ

รักษาความลับตามลำดับ ส่วน Lyad et al.¹⁰ รายงานว่า การสนับสนุนทางสังคมและการเคารพศักดิ์ศรีเป็นองค์ประกอบที่ได้รับการตอบสนองในระดับสูงที่สุด

ในบริบทของประเทศไทย การศึกษาหลายฉบับได้นำกรอบแนวคิดของ WHO มาใช้ในการประเมินพฤติกรรมบริการของพยาบาล เช่น ทศพรทองย้อย และแก้วใจ แสนพาน¹ ที่พบว่าผู้รับบริการประเมินพฤติกรรมของพยาบาลในระดับดีมาก เช่นเดียวกับอัศพนิน สุริวรรณ² ที่ศึกษาที่โรงพยาบาลอากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร และพบระดับคะแนนที่ใกล้เคียงกัน

โรงพยาบาลท่าสองยาง จังหวัดตาก เป็นโรงพยาบาลชุมชนชายแดนขนาด 60 เตียง มีบทบาทในการดูแลสุขภาพทั้งประชาชนไทยและชาวต่างชาติ โดยมีเป้าหมายในการให้บริการที่มีคุณภาพ ปลอดภัย และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ อย่างไรก็ตาม สถิติการร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการของพยาบาลในแผนกผู้ป่วยนอกกลับเพิ่มขึ้นจาก 24 ครั้งในปี 2566 เป็น 32 ครั้งในปี 2567 โดยมีลักษณะการร้องเรียนเกี่ยวกับการสื่อสารที่ไม่เหมาะสม การขาดความเอาใจใส่ และการไม่ให้ข้อมูลอย่างครบถ้วน^{11,12} แม้โรงพยาบาลจะมีการจัดอบรมด้านพฤติกรรมบริการเป็นประจำ แต่ปัญหายังคงเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง จึงสะท้อนถึงความจำเป็นในการศึกษาสถานการณ์อย่างลึกซึ้ง

แม้จะมีการศึกษาเรื่องพฤติกรรมบริการของพยาบาลในประเทศไทยแล้วหลายฉบับ แต่ส่วนใหญ่ดำเนินการในโรงพยาบาลขนาดใหญ่หรือในเขตเมือง ซึ่งอาจไม่สะท้อนบริบทของโรงพยาบาลชุมชนในพื้นที่ชายแดนอย่างโรงพยาบาลท่าสองยาง ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาพฤติกรรมบริการของพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลดังกล่าว โดยอาศัยกรอบแนวคิดด้านการตอบสนองด้านสุขภาพขององค์การอนามัยโลกเป็นแนวทางในการประเมิน เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงคุณภาพการบริการให้สอดคล้องกับ

ความคาดหวังและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการในอนาคต

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

เพื่อศึกษาพฤติกรรมบริการของพยาบาลในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลท่าสองยาง จังหวัดตาก

วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัย การศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยพรรณนาเชิงสำรวจ (descriptive survey research)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ในการศึกษาครั้งนี้ ประชากรคือผู้ป่วยที่เข้ารับบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล ท่าสองยาง จังหวัดตาก

กลุ่มตัวอย่าง เป็นผู้ป่วยทั้งเพศชายและเพศหญิง ที่มีอายุ 20 ปีขึ้นไปที่มีสติสัมปชัญญะดี สามารถสื่อสารอ่านและเข้าใจภาษาไทยได้ และยินดีเข้าร่วมในการศึกษาวิจัย จำนวน 441 คน คำนวณกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) สำหรับการสุ่มตัวอย่าง เป็นการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (convenience sampling) โดยผู้ศึกษาแจกแบบสอบถามให้ผู้ป่วยทุกรายที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนด และกลุ่มตัวอย่างผู้ป่วยสำหรับการสนทนากลุ่ม (focus group discussion) เป็นผู้ป่วยที่ได้เข้าใช้บริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลท่าสองยาง จังหวัดตาก จำนวน 16 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง (purposive sampling) ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีคุณสมบัติตามเกณฑ์การคัดเลือกและเกณฑ์การคัดออก ดังนี้

เกณฑ์การคัดเลือก (inclusion criteria)

ได้แก่ 1) ผู้ป่วยที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป 2) มารับบริการ โดยเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการลงทะเบียนเข้าระบบถึงรับยาครบทุกขั้นตอน 3) มีสติสัมปชัญญะดี สามารถสื่อสาร อ่านและเข้าใจภาษาไทยได้ 4) ยินดีเข้าร่วมในการวิจัย 5) เคยเข้ารับบริการอย่างน้อย 1 ครั้งก่อนการเก็บข้อมูล

เกณฑ์การคัดออก (exclusion criteria)

ได้แก่ 1) ผู้ป่วยมีอาการหรืออาการแสดงที่ทรุดลงขณะรอรับบริการ 2) กลุ่มผู้ป่วยเปราะบาง ได้แก่ ผู้ป่วยที่เจ็บป่วยด้วยโรคที่ไม่สามารถรักษาให้หายได้ เช่นผู้ป่วยโรคมะเร็ง ผู้ป่วยระยะสุดท้าย ผู้ป่วยติดเตียง ผู้ป่วยฉับโรคปอด เป็นต้น

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย เครื่องมือ 2 รายการ ได้แก่

1) แบบสอบถาม ประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งประกอบไปด้วยข้อความเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สิทธิการรักษา และการเข้ารับบริการก่อนการเข้ารับบริการครั้งนี้

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามพฤติกรรมบริการของพยาบาล ซึ่งผู้ศึกษาทำการดัดแปลงจากแบบสอบถามพฤติกรรมบริการของพยาบาลของ อังคณา ธัญวัฒน์สวัสดิ์¹³ ที่ได้พัฒนาตามกรอบแนวคิดการตอบสนองด้านสุขภาพของ WHO⁶ ข้อคำถามประกอบด้วยองค์ประกอบ 8 ด้าน จำนวน 23 ข้อ

2) แนวคำถามสัมภาษณ์สำหรับการสนทนากลุ่ม เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับสภาพปัญหาและข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการของพยาบาล ในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล ท่าสองยาง จังหวัดตาก ซึ่งผู้ศึกษาได้สร้างตามกรอบแนวคิดการตอบสนองด้านสุขภาพของ WHO⁶ มีจำนวน 16 ข้อ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามพฤติกรรมบริการพยาบาล

1.1 การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) แบบสอบถามได้ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน ได้แก่ อาจารย์พยาบาลผู้เชี่ยวชาญในด้านการบริหารการพยาบาล 2 ท่าน ผู้บริหารทางการพยาบาลระดับชำนาญการพิเศษขึ้นไปที่มีความรู้ด้านการบริหาร

จัดการทรัพยากรบุคคล 2 ท่านและหัวหน้ากลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตาก 1 ท่าน และได้ค่าความตรงเชิงเนื้อหาเท่ากับ 0.89

1.2 ความเชื่อมั่น (reliability) ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติคล้ายคลึงกันกับกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาคือผู้ป่วยที่เข้ามาใช้บริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลท่าสองยาง จังหวัดตาก จำนวน 30 ราย คำนวณหาค่าความเที่ยงโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์ครอนบาค แอลฟา (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าเท่ากับ 0.98

2. การตรวจสอบคุณภาพของแนวคำถามสัมภาษณ์ ผู้ศึกษานำแนวคำถามที่ต้องใช้ในการสัมภาษณ์เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการของพยาบาล ให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ทำการตรวจสอบในด้าน ความชัดเจน (clarity) ความเหมาะสม (appropriateness) และการจัดลำดับของข้อคำถามในการสัมภาษณ์ (sequence the question) หลังจากนั้นผู้ศึกษาจึงนำไปปรับปรุงแก้ไขตามความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิก่อนนำแบบสอบถามไปใช้จริง

การรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลวิจัย ระหว่างวันที่ 27 มกราคม 2568 ถึง 21 กุมภาพันธ์ 2568 โดยมีผู้ช่วยวิจัยเป็นผู้แจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างที่ยินยอมเข้าร่วมการวิจัย และมีคุณสมบัติครบตามที่กำหนด โดยการซักถามอาการทั่วไป ในกลุ่มตัวอย่างที่รับบริการครบทุกขั้นตอน และกำลังเข้าสู่ขั้นตอนการรับยา โดยผู้ช่วยวิจัยตรวจสอบใบนำทางของผู้ป่วยที่ได้จากระบบการลงทะเบียนเข้ารับบริการในแผนกผู้ป่วยนอก ซึ่งมีอายุของผู้ป่วยปรากฏอยู่ในส่วนหัวของใบนำทาง และเชิญชวนให้เข้าร่วมการวิจัยในกรณีที่ผู้ป่วยมีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป ถามตอบและเข้าใจภาษาไทย จากนั้นอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถาม ตอบข้อสงสัยต่างๆ และเปิดโอกาส

ให้กลุ่มตัวอย่างได้ตอบแบบสอบถามอย่างอิสระ และให้กลุ่มตัวอย่างทำการคืนแบบสอบถามที่ตอบแล้วเสร็จลงในกล่องรับแบบสอบถามที่ตั้งไว้บริเวณด้านข้างโต๊ะพยาบาล จุดให้คำแนะนำหลังตรวจ แผนกผู้ป่วยนอก ส่วนการจัดการสนทนากลุ่ม ผู้ศึกษาทำหน้าที่เป็นผู้นำการสนทนากลุ่มด้วยตนเองและมีผู้ช่วยวิจัยจำนวน 2 คนทำหน้าที่จดบันทึกการสนทนาและอำนวยความสะดวกในการจัดการสนทนากลุ่ม โดยดำเนินการสนทนากลุ่มในกลุ่มตัวอย่างจำนวน 2 กลุ่มๆ ละ 8 คน ในห้องประชุมปิดที่ไม่มีผู้คนพลุกพล่าน และใช้เวลาไม่เกิน 60 นาที

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลพฤติกรรมบริการของพยาบาลโดยการแจกแจงความถี่ คำนวณ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนข้อมูลจากการสนทนากลุ่มวิเคราะห์โดยการจัดหมวดหมู่ข้อมูล

จริยธรรมการวิจัย

งานวิจัยนี้ได้รับการรับรองจริยธรรมจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (study code: 2567-EXP087) และได้รับอนุญาตให้เก็บข้อมูลจากผู้อำนวยความสะดวกโรงพยาบาลท่าสองยาง

ผลการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างทั้งเพศชายและเพศหญิงมีส่วนที่ใกล้เคียงกัน เพศชายร้อยละ 49.90 เพศหญิง ร้อยละ 50.10 ส่วนมากมีอายุในช่วง 20-29 ปี ร้อยละ 48.98 ส่วนมากมีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ร้อยละ 37.41 และประกอบอาชีพ เกษตรกร/ประมง ร้อยละ 21.09 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป เท่ากับ ร้อยละ 20.64 มากกว่าครึ่งใช้สิทธิการรักษาเป็นหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ร้อยละ 53.74 และก่อนเข้ารับบริการครั้งนี้ ผู้ป่วยทุกรายเคยเข้ารับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกมาก่อนร้อยละ 100

2. ระดับการรับรู้พฤติกรรมบริการของพยาบาลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า พฤติกรรมบริการของพยาบาลโดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X}=3.69$, $SD=0.88$) เมื่อพิจารณาข้อมูลรายด้าน พบว่าทุกด้านมีการรับรู้ถึงพฤติกรรมบริการของพยาบาลอยู่ในระดับดีเช่นกัน ($\bar{X}=3.51-3.93$, $SD=0.79-0.98$)

3. ผลจากการสนทนากลุ่มพบว่า กลุ่มตัวอย่างประสบปัญหาเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการของพยาบาลซึ่งส่วนใหญ่เป็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมบริการแสดงออก หรือการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการของพยาบาลได้แก่ พฤติกรรมในด้านการเคารพในศักดิ์ศรี เช่น การใช้คำพูด น้ำเสียง และกิริยาที่ไม่เหมาะสมของพยาบาล พฤติกรรมในด้านการได้รับการดูแลเอาใจใส่ซึ่งยังไม่เพียงพอ ไม่เหมาะสม หรือล่าช้า ผู้ป่วยต้องรอนาน และพฤติกรรมในด้านการสื่อสารที่ไม่ชัดเจน นอกจากนี้ยังประสบปัญหาในด้านการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ พื้นที่โรงพยาบาลคับแคบ แออัด ป้ายบอกจุดบริการที่ไม่ชัดเจนและพื้นที่บริการไม่สะอาดจากประเด็นปัญหาดังกล่าว กลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะ คือ พยาบาลควรควบคุมหรือปรับอารมณ์ให้เหมาะสมสม่ำเสมอ ควรให้บริการด้วยการแสดงความใส่ใจให้ผู้ป่วยอย่างเต็มที่ สื่อสารอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย และบ่อยขึ้น โรงพยาบาลควรปรับระบบบริการให้รวดเร็วขึ้น จัดอัตรากำลังบุคลากรพยาบาลให้เพียงพอ และควรจัดทำป้ายบอกจุดบริการที่ชัดเจน ควรจัดให้มีมาตรการดูแลความสะอาดที่ดีและทั่วถึง จำกัดจำนวนญาติที่ดูแลผู้ป่วยและให้สุขศึกษาเกี่ยวกับการรักษาความสะอาด รวมทั้งประชาสัมพันธ์ให้ผู้ป่วยและญาติเข้าใจ

สรุปและอภิปรายผล

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมบริการของพยาบาลในแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล ท่าสองยาง จังหวัดตาก โดยการสำรวจข้อคิดเห็นของผู้รับบริการจากแบบสอบถาม

และการสนทนากลุ่ม ผู้ศึกษาอภิปรายผลการวิจัยตามคำถามของการศึกษาประกอบด้วย 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ระดับพฤติกรรมบริการของพยาบาลในแผนกผู้ป่วยนอก จากผลการศึกษาพบว่าพฤติกรรมบริการของพยาบาลในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลท่าสองยาง จังหวัดตาก ทั้งโดยรวม ($\bar{X}=3.69$, $SD=0.88$) และรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับดี ไม่ว่าจะเป็นพฤติกรรมบริการในด้านการเคารพในศักดิ์ศรี ($\bar{X}=3.93$, $SD=0.79$) ด้านความเป็นเอกสิทธิ์ ($\bar{X}=3.79$, $SD=0.85$) ด้านการเก็บข้อมูลเป็นความลับ ($\bar{X}=3.69$, $SD=0.93$) ด้านการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อม ($\bar{X}=3.69$, $SD=0.89$) ด้านการสนับสนุนทางด้านสังคม ($\bar{X}=3.51$, $SD=0.98$) ด้านสิทธิการเลือก ($\bar{X}=3.75$, $SD=0.83$) ด้านการสื่อสาร ($\bar{X}=3.77$, $SD=0.85$) และด้านการได้รับการดูแลเอาใจใส่ ($\bar{X}=3.60$, $SD=0.88$) ดังแสดงในตารางที่ ซึ่งอธิบายได้ว่าการที่กลุ่มตัวอย่างผู้ป่วยที่เข้ารับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลท่าสองยาง จังหวัดตาก มีการรับรู้พฤติกรรมบริการของพยาบาล แผนกผู้ป่วยนอกในภาพรวมอยู่ในระดับดีแสดงว่ากลุ่มตัวอย่างรับรู้ได้ถึงการตอบสนองด้านสุขภาพของพยาบาลในภาพรวมว่าเป็นวิธีการดูแลผู้รับบริการด้วยความเอาใจใส่ดูแล ในสภาพแวดล้อมที่น่าพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับการรับรู้พฤติกรรมบริการของพยาบาลในแต่ละด้านย่อยที่อยู่ในระดับดีเหมือนกันทุกด้านดังผลการวิจัยที่ปรากฏ ทั้งนี้อาจเป็นผลมาจากเหตุผลและปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งผู้ศึกษาได้อภิปรายในส่วนต่อไป

การที่กลุ่มตัวอย่างผู้ป่วยมีการรับรู้ถึงพฤติกรรมบริการของพยาบาลในแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล ท่าสองยาง จังหวัดตาก ทั้งโดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับดีอาจเป็นผลเนื่องมาจากหลากหลายปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านความรู้และทักษะทางวิชาการและการสื่อสารของพยาบาลซึ่งนับเป็นองค์ประกอบที่จำเป็นต่อการให้บริการที่ตีรวมไปถึงการอบรมและพัฒนาวิชาชีพที่สามารถเพิ่มพฤติกรรมบริการในเชิงบวก

ล้วนส่งผลดีต่อการให้บริการด้วยทั้งสิ้น¹⁴ ซึ่งพยาบาลในการศึกษาคั้งนี้เป็นผู้ที่ผ่านการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าทั้งหมดจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอก¹¹ นอกจากนี้ ส่วนใหญ่ยังได้รับการอบรมในด้านการพัฒนาบุคลากรประจำปี ในหลักสูตรการให้บริการที่เป็นเลิศ (Excellent Service Behavior: ESB) ในบุคลากรทางการพยาบาลที่ปฏิบัติงานด้านหน้า ซึ่งเป็นหลักสูตรที่มุ่งเน้นการพัฒนาในด้านการจัดการบริการที่เป็นเลิศ และการก้าวไปสู่ความเป็นเลิศด้านบริการ¹⁴ ซึ่งในหลักสูตรมักมีกิจกรรมเพื่อการพัฒนาพฤติกรรมหรือทักษะการบริการ ทั้งด้านการสื่อสาร ท่าทาง การแสดงออก เพื่อการป้องกันและแก้ไขปัญหาด้านบริการ¹⁶ ผลการศึกษาดังกล่าว ยังอาจเป็นผลมาจาก ปัจจัยด้านจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพของพยาบาล โดยหากพยาบาลมีความยึดมั่นในจรรยาบรรณจะส่งผลให้พยาบาลปฏิบัติต่อผู้ป่วยด้วยความเคารพ เอาใจใส่ และรับผิดชอบ¹⁷ รวมทั้งให้ความสำคัญต่อตัวผู้ป่วยหรือผู้รับบริการ ทำให้ผู้ป่วยได้รับบริการที่ดีตรงกันข้ามหากพยาบาลขาดจริยธรรมในการดูแลผู้ป่วย เช่น ไม่สนใจผู้ป่วย ขาดความเอื้ออาทร ก็ส่งผลกระทบต่อตัวผู้ป่วยทำให้ไม่ได้รับการบริการที่ดีจากพยาบาลผู้ให้บริการ¹⁸ ซึ่งผลจากการศึกษาในครั้งนี้จะเห็นได้ว่าพยาบาลกลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมในหลายด้านที่สะท้อนถึงความมีจริยธรรมของพยาบาล เช่น ด้านการเคารพในศักดิ์ศรี ด้านความเป็นเอกสิทธิ์ ด้านการเก็บข้อมูลเป็นความลับ และด้านการได้รับการดูแลเอาใจใส่ซึ่งผลการวิจัยพบว่าอยู่ในระดับดีทั้งสิ้น

นอกจากนี้ ผลการศึกษาดังกล่าวยังอาจเป็นผลมาจาก ปัจจัยด้านองค์กร โดยหากผู้นำส่งเสริมและสนับสนุนพนักงานให้มีพฤติกรรมเชิงบวกในการให้บริการ จะส่งผลให้มีบรรยากาศองค์กรที่ดีและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีมีส่วนช่วยส่งเสริมให้พยาบาลมีความตั้งใจในการให้บริการแก่ผู้ป่วย¹⁹ ซึ่งผู้บริหารระดับต้นและระดับกลาง

นอกจากจะมีบทบาทหน้าที่ที่จะต้องขับเคลื่อนงานด้านจริยธรรมแล้ว ยังต้องเป็นผู้ปรับพฤติกรรมผู้ใต้บังคับบัญชาและปรับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งจะส่งเสริมการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และ ประสิทธิผล ให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้²⁰ ทั้งนี้พบว่าหัวหน้าแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล ท่าสองยาง จังหวัดตาก ซึ่งเป็นผู้บริหารระดับต้นเป็นผู้มีการส่งเสริมให้พยาบาลในหน่วยงานมีพฤติกรรมเชิงบวกในการให้บริการโดยการนิเทศ กำกับ ติดตามการปฏิบัติงานของบุคลากรพยาบาลได้การบังคับบัญชาเป็นประจำ นอกจากนี้ ยังได้ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานได้รับการอบรมพัฒนาทักษะความรู้และทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับงานผู้ป่วยนอกจำนวน 1 ครั้งต่อคนต่อปีโดยสามารถเบิกค่าใช้จ่ายของการอบรมได้จากต้นสังกัด¹²

ผลการศึกษาครั้งนี้ สอดคล้องกับ ผลการศึกษาของ อัครพิน สุริวรรณ³ ที่ได้ศึกษาการรับรู้พฤติกรรมบริการพยาบาลของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลอากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร และพบว่า การรับรู้พฤติกรรมบริการพยาบาลของผู้ใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X}=4.18$, $SD = 0.72$) และทุกด้านอยู่ในระดับดี ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้ยังคล้ายคลึงกับการศึกษาของ ทศพร ทองย้อย และแก้วใจ แสนพาน² ที่ได้ศึกษาพฤติกรรมบริการของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการตึกพิเศษโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย โดยใช้เครื่องมือของ WHO ประเมินพฤติกรรมบริการของบุคลากรทางสุขภาพที่เหมาะสมและพบว่าการรับรู้พฤติกรรมบริการของพยาบาลของผู้ใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X}=4.57$, $SD=0.55$) ส่วนการรับรู้พฤติกรรมบริการรายด้าน พบว่าส่วนใหญ่ทุกด้านอยู่ในระดับดีมากเช่นกัน ($\bar{X}=3.51-3.93$, $SD=0.79-0.98$) อย่างไรก็ตาม เนื่องจากพบว่าผลของการศึกษานี้มีการรับรู้พฤติกรรมบริการของพยาบาลของผู้ใช้บริการทั้งโดยรวมและรายด้าน ยังไม่ถึงระดับดีมากจึงยังแสดงให้เห็นว่าพยาบาลมี

พฤติกรรมบางประการที่อาจยังเป็นปัญหาอุปสรรคหรือเป็นโอกาสในการพัฒนาต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาในส่วนที่ 2 ซึ่งเป็นผลการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมบริการของพยาบาล โดยผู้ศึกษาจะอภิปรายในส่วนที่ 2 ต่อไป

ส่วนที่ 2 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการของพยาบาลในแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลท่าสองยาง จังหวัดตาก

ผลจากการศึกษาพบว่าผู้ป่วยกลุ่มตัวอย่างประสบปัญหาพฤติกรรมบริการของพยาบาลหลายประการ ปัญหาหลักๆ เป็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการแสดงออก หรือการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ได้แก่ พฤติกรรมในด้านการเคารพในศักดิ์ศรี เช่น การใช้คำพูด น้ำเสียง และกิริยาที่ไม่เหมาะสม พฤติกรรมในด้านการได้รับการดูแลเอาใจใส่ซึ่งไม่เพียงพอหรือเหมาะสมหรือต้องรอนาน และพฤติกรรมในด้านการสื่อสารที่ไม่ชัดเจนหรือไม่ละเอียดเพียงพอ ซึ่งอาจเป็นผลเนื่องมาจากภาระงานที่มาก ทั้งงานประจำของแผนกผู้ป่วยนอก โดยพยาบาลต้องรับผิดชอบประจำจุดบริการ 3 จุด คือ จุดคัดกรอง จุดซักประวัติ และจุดแนะนำหลังตรวจ เฉพาะจุดคัดกรองซึ่งมีอัตรากำลังพยาบาลประจำจุดเพียง 1 คน ในขณะที่มีจำนวนผู้รับบริการผ่านจุดคัดกรอง ประมาณ 500-600 รายต่อวัน จุดซักประวัติมีอัตรากำลังพยาบาล 4 คน จำนวนผู้รับบริการ 200-350 รายต่อวัน ส่วนจุดแนะนำหลังตรวจมีอัตรากำลังพยาบาล 3 คน จำนวนผู้รับบริการ 300-500 รายต่อวัน โดยยังมีการให้บริการคลินิกพิเศษอื่น ๆ ควบคู่ไปด้วย ซึ่งจะเห็นได้ว่าปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมบริการของพยาบาลอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้คือการมีภาระงานที่มากในขณะที่อัตรากำลังพยาบาลไม่เพียงพอ ซึ่งอาจส่งผลทำให้พยาบาลประจำจุดบริการเกิดความเครียดและแสดงออกในแง่ของการบริการที่ไม่เหมาะสมได้ สอดคล้องกับการศึกษาของ ทศนีย์ สิริพนมณี และคณะ²¹ ที่ศึกษาในเรื่อง การรับรู้ภาระงาน สัมพันธภาพในงาน การสนับสนุนทาง

สังคมต่อความเหนื่อยหน่ายในงานของพยาบาลวิชาชีพ และพบว่า การรับรู้ภาระงานมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในทุกด้าน โดยเฉพาะด้านการลดคุณค่าบุคคลอื่น ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้จึงมีข้อเสนอแนะว่าพยาบาลควรควบคุมหรือปรับอารมณ์ให้เหมาะสมอย่างเสมอต้นเสมอปลาย ควรให้บริการด้วยใจและแสดงความใส่ใจผู้ป่วยอย่างเต็มที่ ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับการพยาบาลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ที่กล่าวถึงการให้บริการอย่างเอื้ออาทรมีความรักและความเมตตาเป็นที่ตั้ง ซึ่งจะก่อให้เกิดผลดีและมีคุณค่าต่อทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการ²²

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ยังได้นำเสนอปัญหาที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมบริการในด้านการอำนวยความสะดวก ด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งปัญหาหลักของด้านนี้คือการที่พื้นที่ของโรงพยาบาลคับแคบ แออัด และไม่สะอาดเท่าที่ควร บางจุดมีความสกปรกมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ป่วยและญาติมีจำนวนมากในขณะที่อาคารและพื้นที่ให้บริการมีจำกัดร่วมกับพฤติกรรมทิ้งสิ่งของไม่เป็นที่ของผู้ป่วยและญาติร่วมด้วย ซึ่งพบว่ามีข้อเสนอแนะจากกลุ่มตัวอย่างที่ร่วมสนทนากลุ่มเกี่ยวกับการดูแลพื้นที่บริการแผนกผู้ป่วยนอกว่าควรมอบหมายหน้าที่รับผิดชอบให้แม่บ้านทำความสะอาดพื้นที่ให้บ่อยขึ้นและมีการตรวจสอบจากพยาบาลที่อยู่ประจำจุดบริการแผนกผู้ป่วยนอกและบันทึกผลการตรวจสอบในสมุดตรวจรับงานตามช่วงเวลาที่กำหนด ซึ่งโดยมาตรการดังกล่าวอาจช่วยแก้ไขปัญหาพื้นที่อาคารสกปรกได้เนื่องจากการกระตุ้นการดูแลพื้นที่รับผิดชอบของแม่บ้านให้ทำความสะอาดอย่างต่อเนื่องโดยมีพยาบาลกำกับดูแล นอกจากนี้มีข้อเสนอแนะให้คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล ออกหนังสือประกาศกฎระเบียบเกี่ยวกับการจำกัดจำนวนญาติที่มาส่งผู้ป่วยของทางโรงพยาบาลให้เหมาะสม เช่น ผู้ป่วย 1 คนญาติ 1 คน ซึ่งน่าจะช่วยทำให้ปัญหาดังกล่าวผ่อนคลายลงเนื่องจากพื้นที่ให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกคับแคบและแออัดเมื่อต้องรองรับผู้ป่วยและญาติ

จำนวนมาก ผู้ป่วยต้องรอนาน นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะให้มีการให้สุขศึกษาอย่างต่อเนื่องพร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ให้ผู้ป่วยและญาติทราบเกี่ยวกับการรักษาความสะอาดของอาคารสถานที่ในช่วงที่ผู้ป่วยเข้ามาใช้บริการในแผนกผู้ป่วยนอก ซึ่งคาดว่าจะช่วยบรรเทาหรือแก้ไขปัญหาระยะนี้ให้น้อยลงได้เนื่องจากผู้ป่วยและญาติได้รับรู้ รับฟังการให้คำแนะนำถึงขั้นตอนการเข้ารับบริการแนะนำสถานที่รวมถึงการสื่อสารของทีมประชาสัมพันธ์ในเรื่องการรักษาความสะอาดของการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ผลการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาพฤติกรรมบริการพยาบาลในครั้งนี้อยู่สอดคล้องกับการศึกษาของ อัครพิน สุริวรรณ³ ที่พบปัญหาเกี่ยวกับการรอเข้าห้องตรวจที่ต้องใช้เวลานาน รอเจาะเลือดนาน และเรียกชื่อซ้ำ ซึ่งมีข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขได้แก่ จัดให้มีบริการที่เร็วขึ้น ให้มีป้ายไฟแสดงลำดับคิวการให้บริการและให้มีเครื่องเสียงเรียกผู้รอรับบริการ อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษานี้แตกต่างจากผลการศึกษาของ รุ่งทิพย์ นิลพัท²³ ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาลเปาโล รังสิตและพบว่า มีการให้บริการที่เป็นไปตามระบบ มีขั้นตอน สถานที่ที่กว้างขวางและมีป้ายสัญลักษณ์บอกทางที่ชัดเจน ทำให้ง่ายต่อการเข้าถึงจุดบริการ มีคุณภาพบริการที่ดีสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากมีการพัฒนาในด้านการอำนวยความสะดวกสิ่งแวดล้อมที่ดีทั้งอาคารสถานที่ ความสะอาดและรวมถึงป้ายบอกทางต่างๆที่ชัดเจน ผู้รับบริการเข้าใจง่าย

เอกสารอ้างอิง

1. ทศพร ทองย้อย, แก้วใจ แสนพาน. พฤติกรรมบริการของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการตึกพิเศษ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย. วารสารพยาบาลศาสตร์สุขภาพ. 2566;46(3):87-100.
2. อัครพิน สุริวรรณ. การรับรู้พฤติกรรมบริการพยาบาลของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลอากาศอำนวยจังหวัดสกลนคร [วิทยานิพนธ์]. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา; 2560.

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลท่าสองยาง จังหวัดตาก สามารถใช้ผลการศึกษานี้เป็นข้อมูลสนับสนุนการวางแผนเพื่อการพัฒนาพฤติกรรมบริการของพยาบาลในแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลท่าสองยาง จังหวัดตาก

2. ผลการวิจัยพบว่าพฤติกรรมบริการของพยาบาล กลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับดี แต่ยังไม่ถึงระดับดีมากทั้งในส่วนของภาพรวมและรายด้าน ดังนั้น คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลจึงควรหากลยุทธ์หรือแนวทางในการปรับปรุงพฤติกรรมบริการของพยาบาลอยู่ในระดับปานกลาง เช่น การเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการที่มีความเชื่อทางศาสนาได้ทำกิจกรรมหรือพิธีกรรมตามความเชื่อ หรือการได้รับการดูแลด้วยความเอาใจใส่จากพยาบาล การดูแลสถานที่ที่มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยและเป็นสัดส่วน เป็นต้น เพื่อพัฒนาคุณภาพบริการให้เป็นไปตามมาตรฐานต่อไป

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาพฤติกรรมบริการในกลุ่มพนักงานช่วยเหลือคนไข้และเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพอื่นๆ ที่ให้บริการด้านหน้าในแผนกอื่นๆ ของโรงพยาบาลท่าสองยาง จังหวัดตาก

2) ควรศึกษาเปรียบเทียบการรับรู้พฤติกรรมบริการของพยาบาลในกลุ่มผู้รับบริการ กับความคาดหวังที่ได้รับ จากการเข้ารับบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลท่าสองยาง จังหวัดตาก

3) ควรศึกษาถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อพฤติกรรมบริการของพยาบาล แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล ท่าสองยาง จังหวัดตาก

3. กองการพยาบาล. การประเมินคุณภาพการพยาบาลในโรงพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข. กรุงเทพฯ: กระทรวงสาธารณสุข; 2562.
4. Valentine NB, de Silva A, Kawabata K, Darby C, Murray CJL, Evans DB. Health system responsiveness: Concepts, domains and operationalization. In: Murray CJL, Evans DB, editors. Health systems performance assessment: Debates, methods and empiricism. Geneva: World Health Organization; 2003. p. 573–96.
5. World Health Organization. WHO health and health system responsiveness survey. New York: H & HSR; 2001.
6. ทิพย์พรดา จาริ. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับความจงรักภักดีของผู้รับบริการคลินิกพิเศษเฉพาะทางนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลหาดใหญ่ [วิทยานิพนธ์]. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์; 2563.
7. สุนันทา เกษมศรี, และคณะ. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการบริการที่มีคุณภาพของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลศูนย์แห่งหนึ่ง. วารสารพยาบาลกระทรวงสาธารณสุข. 2556;23(1):41–54.
8. Zhou W, Shuiyuan X, Caixia F, Yu Y, Dan W, Cheng H, Xiang L. Measuring the quality of mental health services from the patient perspective in China: psychometric evaluation of the Chinese version of the World Health Organization responsiveness performance questionnaire. Glob Health Action. 2022;15(1):1–10.
9. Marzieh J, Saeed K, Ahmadreza R, Maryam Y, Keyvan K. Comparison of patients' and nurses' viewpoints about responsiveness among a sample from public and private hospitals of Isfahan. Iran J Nurs Midwifery Res. 2011;16(4):273–7.
10. Iyad IS, Ebrahim J, Mostafa H, Abed ERSS, Ali AS. Nurses' perspectives on inpatient care responsiveness at the Gazan public hospitals. Ethiop J Health Sci. 2021;31(4):847–56.
11. งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลท่าสองยาง. Service profile OPD 2566. ตาก: โรงพยาบาลท่าสองยาง; 2566.
12. งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลท่าสองยาง. Service profile OPD 2567. ตาก: โรงพยาบาลท่าสองยาง; 2567.
13. อังคณา ธีวัฒน์สวัสดิ์. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการบริการของพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประเทศไทย [วิทยานิพนธ์]. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา; 2553.
14. อมรา วงศ์แพทย์. ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะทางวิชาชีพกับพฤติกรรมการบริการของพยาบาลวิชาชีพ. วารสารพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. 2560;25(1):35–46.
15. สัมพันธ์ อินปาน, จักร์ ไชยพินิจ. แนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานเขตดินแดง. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง; 2562.
16. ชนาภา อธิธอมรกุลชัย. บุคลิกภาพและความสามารถในการสื่อสาร: จากวัยเด็กสู่วัยทำงาน. วารสารวิชาการการตลาดและการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. 2566;10(2):209–14.
17. สภาการพยาบาล. แนวทางจรรยาบรรณของวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์. กรุงเทพฯ: สภาการพยาบาล; 2562.
18. รัตนา ทองแจ่ม, สุวิน ทองปั้น, จรัส ลีกา. การพัฒนาพฤติกรรมเชิงจริยธรรมของพยาบาลวิชาชีพ. วารสารบัณฑิตศึกษา มหาจุฬาลงกรณ์. 2564;8(4):201–13.
19. วิภา ศิริวรรณ. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชน. วารสารวิชาการสาธารณสุข. 2558;24(3):392–401.
20. สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. กำลังคนภาครัฐข้าราชการพลเรือนสามัญ. กรุงเทพฯ: สำนักงาน ก.พ.; 2563.
21. ทศนีย์ สิรินพมณี, เมธาวิ อุดมธรรมมานุภาพ, สมโภชน์ เอี่ยมสุภาภิต. การรับรู้ภาระงาน สัมพันธภาพในงาน การสนับสนุนทางสังคมต่อความเหนื่อยหน่ายในงานของพยาบาลวิชาชีพโดยมีอิทธิบาทสี่เป็นตัวแปรกำกับ. วารสารพยาบาลกระทรวงสาธารณสุข. 2563;30(2):58–71.
22. จินตามาศ โกศลชื่นวิจิตร. การดูแลอย่างเอื้ออาทร: หัวใจสำคัญของการบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์. วารสารพยาบาล. 2556;62(2):1–10.
23. รุ่งทิพย์ นิลพัท. คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาลเปาโลรังสิต [วิทยานิพนธ์]. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี; 2561.