

การศึกษาอิสระนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาการให้บริการของคลินิกผู้ป่วยเบาหวาน โรงพยาบาลลำตวน จังหวัดสุรินทร์ โดยในระยะแรกทำการวิเคราะห์สภาพการณ์การให้บริการ จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร จำนวน 5 คน ผู้ให้บริการ จำนวน 28 คน และทำการสนทนากลุ่มในผู้ป่วยเบาหวานที่มารับบริการ จำนวน 40 คน ผลการวิเคราะห์สภาพการณ์ พบว่า ระบบบริการล่าช้า ผู้ให้บริการขาดทักษะในการให้บริการผู้ป่วยเบาหวาน อัตรากำลังไม่เหมาะสม พฤติกรรมบริการไม่เหมาะสม ระยะที่ 2 ได้เริ่มกระบวนการพัฒนาโดยใช้แนวคิดการพัฒนาแบบมีส่วนร่วม เปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน ตั้งแต่ขั้นตอนการวิเคราะห์สภาพการณ์ปัญหา วางแผนและพัฒนาการให้บริการ ปฏิบัติการตามแผน และประเมินผล โดยมีการประชุมกรรมการบริหาร และผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้อง ร่วมกันคิดหาแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ เมื่อได้ผลสรุปแนวทางการพัฒนาจากผู้เกี่ยวข้องทั้งหมดแล้วดำเนินการพัฒนาการให้บริการคลินิกเบาหวานตามแนวทางที่ร่วมกันกำหนดขึ้นมา ประเมินผลการดำเนินงานโดยประเมินในด้านระบบการให้บริการ ด้านผู้ให้บริการ และด้านผู้รับบริการ

แนวทางในการพัฒนาการให้บริการของคลินิกผู้ป่วยเบาหวานครั้งนี้ ผู้ให้บริการทุกคนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการแก้ปัญหาทุกขั้นตอน ในแต่ละขั้นตอนผู้ให้บริการได้มีโอกาสคิด วิเคราะห์ ตัดสินใจแก้ปัญหาด้วยตนเอง โดยใช้กระบวนการกลุ่ม ผลการพัฒนาที่เกิดขึ้นคือ ผู้ให้บริการได้เพิ่มพูนความรู้และทักษะเกี่ยวกับการให้บริการของคลินิกผู้ป่วยเบาหวาน ได้แนวทาง/คู่มือปฏิบัติงาน ปรับปรุงระบบบริการ ลดขั้นตอนการให้บริการ จัดให้มีห้องแยกในการให้บริการ มีการจัดทำบัตรคิวให้ผู้รับบริการได้รับบริการตามคิว มีระบบการติดตามเยี่ยมผู้ป่วยถึงบ้าน จัดทำสมุดคู่มือการดูแลสุขภาพตนเองของผู้ป่วยเบาหวาน ปรับปรุงวิธีการให้สุขศึกษาตามแผนมาเป็นการจัดทำกลุ่มผู้ป่วยเบาหวานแทน จัดอัตรากำลังที่เหมาะสมมีการกำหนดผู้รับผิดชอบงานที่ชัดเจน พัฒนาพฤติกรรมบริการของผู้ให้บริการ พัฒนาทักษะและความรู้ในการให้บริการ โดยส่งผู้ให้บริการเข้ารับการอบรม เพื่อเตรียมพร้อมในการให้บริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการมารับบริการของคลินิกผู้ป่วยเบาหวานมากขึ้น

ABSTRACT

TE 139510

This independent study was aimed 'to develop the clinical services for diabetes patients in Lumduan Hospital in Surin province. The first period of the study was to analyze the service conditions in the clinic by interviewing 5 administrators and 28 service officers and by focus group discussion with 40 diabetes patients. The findings were that the service system was slow, the service officers lacked the skills for diabetes patients, the number of the service officers was not suitable, and the service officers' behaviors were not appropriate. The second period of the study was to begin the development process by applying the participatory development. This provided chance to the service officers to get involved in solving problems emerging from work. The process included analyzing problems, planning for service development, implementing plans, and conducting evaluation. During the process, the meeting for administrators and service officers was held to brainstorm and to get guidance for service development. The obtained guidance was implemented. The service performance was evaluated from the service officers and the service receivers.

In this service development process, all the service officers participated in problem solving in every step. The service officers had chances to think, analyze, make decisions, and solve problems themselves by group process. The results were that the service officers increased their knowledge and skills in giving services for diabetes patients, got guidance and work manual, and improved the service system by reducing some steps. They provided specific service rooms. They prepared queue cards for patients to get services. They had a follow-up system by visiting the patients at home. They produced a self-healthcare manual for diabetes patients. They changed the health education according to the plan to groups of diabetes patients. They arranged for a suitable proportion of the service officers and specified clear duty for the officers. They changed the officers' service behaviors and improved their service behaviors and improved their skills and knowledge in giving services by having them participate in training programs in order to prepare for services. This resulted in the increase in satisfaction of diabetes patients in receiving services from the clinic.